

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU

(SMM) BERBASIS ISO 9001:2008 DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN

(Studi pada SMAN 5 Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Dyah Ayu Larasati
0810313085**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG 2013**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Ku Persembahkan Untuk Almamaterku Tercinta

Universitas Brawijaya Malang

dan

Kepada Bapak, Ibu dan Kakak Tercinta

Serta Semua Sahabat-Sahabatku Tersayang



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Januari 2013

Skripsi atas nama nivie: Dyah Ayu Larasati

Judul : **Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM)**

Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga
Pendidikan (Studi pada SMAN 5 malang)

dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr. Imam Hanafi, M. Si., MS
NIP.19691002 199802 1 001

Ainul Hayat, S.Pd, M.Si
NIP.19730713 200604 1 001

Anggota

Anggota

Dr. Imam Hardjanto, MAP
NIP. 19460619 197412 1 001

Drs. Stefanus Panirengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan. Saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2013



Dyah Ayu Larasati
NIM: 0810313085

Motto

**“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”
(Mario Teguh)**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Disusun Oleh

NIM

Fakultas

Jurusan

Konetrasi

Ketua

Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS

NIP. 19691002 199802 1 001

: Dyah Ayu Larasati

: 0810313085

: Ilmu Administrasi

: Administrasi Publik

: -

Komisi Pembimbing

Malang, 12 Januari 2013

Anggota

Ainul Hayat, S.Pd, M.Si

NIP. 19730713 200604 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang

sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan. Saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2013

Dyah Ayu Larasati
NIM: 0810313085

RINGKASAN

Dyah Ayu Larasati, 2013, **Impelementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang)**, Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS, Ainul Hayat, S.Pd, M.Si, 136.h.

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan khususnya pendidikan menengah. Untuk melakukan peningkatan mutu pendidikan ini maka perlu ditingkatkan kualitas proses penyelenggaraan pendidikan secara berkesinambungan. Penyelenggaraan pendidikan untuk peningkatan berkelanjutan adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan sistem manajemen mutu terpadu. Dengan adanya konsep baru mengenai peningkatan mutu,

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implemetasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang, khususnya dengan melihat dari klausul ke 5 yaitu tanggung jawab manajemen. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara tidak berstruktur, observasi dan penggunaan dokumen-dokumen terkait.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SMAN 5 Malang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 khususnya klausul ke 5 yaitu tanggung jawab manajemen yaitu yang terdiri dari komitmen manajemen, fokus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan manajemen, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi serta tinjauan manajemen guna memenuhi harapan pengguna jasa. Dengan penerapan standar mutu ini kualitas pendidikan di SMAN 5 Malang dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa SMAN 5 Malang telah menerapkan Sistem Manajemen Muru ISO 9001:2008 secara konsisten khususnya klausul ke 5 yaitu tanggung jawab manajemen sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Walaupun sekolah telah dianggap memiliki sistem manajemen yang berkualitas tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi seperti belum adanya unit yang mengurusi Sistem Manajemem Mutu di sekolah, dimana hal ini dapat menunjang kelancaran dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu serta belum mengacu pada IWA-2 dimana dengan mengacu pada IWA-2 ini dapat lebih efektif dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di lembaga pendidikan.

SUMMARY

Dyah Ayu Larasati, 2013, **Implementation Quality Management System (QMS) Based On ISO 9001: 2008 In Educational Institutions (Study At SMAN 5 Malang)**, Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS, Ainul Hayat, S.Pd, M.Si, 136.h.

One of the education problems faced by Indonesian is the low quality of education especially secondary education. To do the increase in education, that needs to be improved quality process the education in stages. The education to improve sustained is education held with quality management system. With the new concept of quality improvement, research was conducted to find out the extent of Implementation Quality Management System ISO 9001: 2008 in SMAN 5 Malang, in particular with a view of the clause 5 which is the responsibility of management. Quality Management System ISO 9001: 2008 aims to ensure that organization will give products (goods and / or services) meet the requirements set.

This research uses descriptive qualitative approach. Data collection was done through structured interview techniques not, observation and the use of related documents.

The results of this research show that the unfortunate SMAN 5 Malang has implemented Quality Management System ISO 9001: 2008 in particular to clause 5: the responsibility of the management of the commitment of management, customer focus, quality policy, management planning, responsibility, authority and communication as well as management review in order to meet the expectations of users of the services.

The study concluded that SMAN 5 Malang has implemented Quality Management System ISO 9001: 2008 consistently in particular to clause 5 which is the responsibility of management in an effort to improve the quality of education in accordance with the needs and expectations of customers.

Although the school has been considered to have a Quality Management System, but there are still some things that need to be improved and upgraded again as yet of any units that maintain Quality Management System at the school, where it is able to support the smooth implementation of the quality management system as well as not referring to IWA-2 which refers to IWA-2 it can be more effective in the implementation of Quality Management System in educational institutions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang)”.**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Kepala Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS dan Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan, dan menasehati penulis.
4. *Management Representative ISO SMAN 5 Malang*, Bapak Drs. I Nengah Suwitra yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
5. Waka kurikulum SMAN 5 Malang, Ibu Dra. Sri Setyawati yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
6. *Document Control ISO SMAN 5 Malang*, Ibu Warda Isnaini, S.Pd yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
7. Orang tua penulis, Bapak Bambang Yudotomo dan Ibu Endang Sri Wahyuni dan keluarga yang telah banyak berkorban dan telah memberikan do'a yang tak ternilai demi kelancaran penulis.

8. Rekan-rekan angkatan 2008 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan dorongan moral kepada penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun

sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2013

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| MOTTO..... | |
| TANDA PENGESAHAN..... | |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iii |
| RINGKASAN..... | iv |
| SUMMARY..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | iv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | vii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|----|
| A. Latar Belakang | |
| B. Perumusan Masalah | |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Sistematika Pembahasan | 12 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Administrasi Publik | 15 |
| 1. Pengertian Administrasi Publik | 15 |
| 2. Kegiatan Administrasi Publik | 16 |
| B. Kebijakan Publik | 17 |
| 1. Pengertian Kebijakan Publik | 17 |
| 2. Implementasi Kebijakan | 21 |
| a. Pengertian Implementasi Kebijakan | 21 |
| b. Model-model Implementasi Kebijakan | 22 |
| c. Pendekatan-Pendekatan Implementasi Kebijakan | 24 |
| B. Sistem Manajemen Mutu | 25 |
| 1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu | 25 |
| a. Pengertian Sistem | 25 |
| b. Pengertian Manajemen | 25 |

| | |
|--|----|
| c. Pengertian Mutu..... | 25 |
| d. Sistem Manajemen Mutu..... | 26 |
| 2. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu | 27 |
| C. ISO 9001:2008..... | 29 |
| 1. Memahami ISO..... | 29 |
| 2. Pengertian ISO 9001:2008 | 30 |
| 3. Tujuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 | 44 |
| 4. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008..... | 44 |
| D. Good Governance | 46 |
| 1. Pengertian Good Governance | 46 |
| 2. Karakteristik Good Governance | 46 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian | 52 |
| B. Fokus Penelitian..... | 53 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian..... | 54 |
| D. Jenis dan Sumber Data..... | 55 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 56 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 57 |
| G. Analisis Data..... | 57 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum | 60 |
| 1. Gambaran Umum Kota Malang..... | 60 |
| a. Sejarah Berdirinya Kota Malang dan Pemerintahan Kota Malang..... | 60 |
| b. Visi dan Misi Kota Malang..... | 62 |
| c. Bentuk dan Arti Lambang Kota Malang..... | 64 |
| d. Kondisi Geografis dan Wilayah Administrasi..... | 65 |
| e. Iklim..... | 69 |
| f. Jumlah Penduduk..... | 69 |
| g. Komponen Jalan..... | 70 |

| | |
|---|-----|
| 2. Gambaran Umum SMAN 5 Malang..... | 74 |
| a. Sejarah Singkat SMAN 5 Malang..... | 74 |
| b. Profil SMAN 5 Malang..... | 80 |
| 3. Lokasi Instansi..... | 80 |
| 4. Visi, Misi dan Tujuan SMAN 5 Malang..... | 80 |
| a. Visi SMAN 5 Malang..... | 80 |
| b. Misi SMAN 5 Malang..... | 81 |
| c. Tujuan SMAN 5 Malang..... | 82 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 85 |
| 6. Sumber Daya Manusia..... | 85 |
| 7. Sarana dan Prasarana..... | 88 |
| B. Penyajian Data Fokus Penelitian..... | 89 |
| 1. Implementasi Klausul Ke 5 dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Berbasis ISO 9001:2008 Yaitu Tanggung Jawab Manajemen..... | 91 |
| a. Komitmen Manajemen..... | 93 |
| b. Fokus Pelanggan..... | 94 |
| c. Kebijakan Mutu..... | 105 |
| d. Perencanaan Manajemen..... | 107 |
| 1). Sasaran Mutu..... | 107 |
| 2). Perencanaan Manajemen Mutu..... | 109 |
| e. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi..... | 110 |
| 1). Tanggung Jawab dan Wewenang..... | 110 |
| 2). Komunikasi Internal..... | 116 |
| f. Tinjauan Manajemen..... | 117 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang..... | 119 |
| a. Faktor Pendukung..... | 119 |
| b. Faktor Penghambat..... | 120 |
| C. Analisis dan Interpretasi Data..... | 121 |

| | | |
|----|---|-----|
| 1. | Implementasi Klausul Ke 5 Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Yaitu Tanggung Jawab Manajemen di SMAN 5 Malang..... | 121 |
| 2. | Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang..... | 132 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 133 |
| B. Saran..... | 135 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE



DAFTAR TABEL

| No | Judul |
|----|--|
| 1 | Luas Kecamatan (km ²) dan Presentase Terhadap Luas Kota Malang |
| 2 | Jumlah Penduduk Kota Malang Menurut Kecamatan |
| 3 | Panjang Jalan Berdasarkan Fungsi Jalan |
| 4 | Nama-Nama Guru SMAN 5 Malang |

DAFTAR GAMBAR

No Judul

- | | |
|---|---|
| 1 | Model analisis data interaktif |
| 2 | Lambang Kota Malang |
| 3 | Peta Kota Malang |
| 4 | Struktur Organisasi SMAN 5 Malang |
| 5 | Prosedur Mutu Perencanaan Kegiatan Belajar Mengajar |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Interview Guide
2. Hasil Audit Eksternal
3. Hasil Audit Internal
4. Certificate of Registration ISO 9001:2008 SMAN 5 Malang Bureau Veritas
5. Certificate of Registration ISO 9001:2008 SMAN 5 Malang DQS
6. Curriculum Vitae
7. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian pada SMAN 5 Malang.