

BAB I

PENDAHULUAN

Di bab pendahuluan ini, pertama-tama akan dijelaskan mengenai latar belakang dari implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan, dilanjutkan dengan perumusan berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena yang ada, dan diakhiri dengan tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

A. Latar Belakang

Ungkapan bahwa pendidikan merupakan pilar suatu bangsa adalah ungkapan yang benar karena pendidikan berperan sangat besar dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaksana pembangunan pada suatu negara. Bertambah baiknya pengetahuan dan karakter manusia dalam suatu negara akan memberikan dampak yang positif bagi perkembangan pembangunannya. Hal ini dapat kita amati dari beberapa negara maju dan berkembang yang ada di dunia. Negara-negara tersebut dapat berkembang dengan baik dalam berbagai bidang karena kualitas pendidikan yang baik yang menunjang perkembangan teknologi dan daya saing masyarakatnya. Tetapi perlu kita sadari bahwa peningkatan pembangunan melalui pendidikan bukanlah suatu hal yang instan. Kita tidak dapat melihat dampak peningkatan pendidikan terhadap perkembangan pembangunan secara langsung. Diperlukan suatu proses yang bertahap untuk meningkatkan pembangunan melalui pendidikan.

Pembangunan bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama masyarakat merupakan upaya untuk mewujudkan salah satu cita-cita nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Proses pencerdasan bangsa dilakukan baik melalui jalur sekolah maupun luar sekolah. Pada gilirannya, kesempatan memperoleh pendidikan untuk semua (*education for all*) semakin dirasakan masyarakat, karena pendidikan telah dijadikan sebagai kebutuhan pokok (*basic need*) dalam kehidupan masyarakat (Syafaruddin, 2002:1). Sayangnya menurut Oztold dalam Sindhunata (2000: 12) dibandingkan dengan lembaga-lembaga yang terkait dengan bisnis dan perdagangan, sekolah termasuk lembaga yang paling rendah untuk berubah.

Bila kita tengok wajah pendidikan di Indonesia yang kualitasnya masih rendah di tingkat internasional, dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih harus diperbaiki. Ini dibuktikan antara lain dengan survei *Political and Economic Risk Consultant* (PERC), kualitas pendidikan di Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Posisi Indonesia berada di bawah Vietnam. Data yang dilaporkan *The World Economic Forum Swedia* (2000), Indonesia memiliki daya saing yang rendah, yaitu hanya menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia. Dan masih menurut survei dari lembaga yang sama Indonesia hanya berpredikat sebagai *follower* bukan sebagai pemimpin teknologi dari 53 negara di dunia (Meilani Kasim, 2009). Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan agar mampu bersaing di tingkat internasional. Persaingan global tersebut memaksa bangsa

Indonesia untuk terus mengembangkan dan meningkatkan potensi Sumber Daya Manusianya melalui pendidikan.

Upaya peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dilakukan dengan menyusun Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 tahun 2003.

Dalam UU ini diatur tentang fungsi dan tujuan pendidikan nasional, prinsip penyelenggaraan pendidikan, hak dan kewajiban warga negara, orang tua, masyarakat dan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah; peserta didik, jalur, jenjang dan jenis pendidikan, bahasa pengantar, wajib belajar; Standar Pendidikan Nasional, kurikulum; pendidik dan tenaga kependidikan; sarana dan prasarana pendidikan, pendanaan pendidikan, pengelolaan pendidikan; peran serta masyarakat dalam pendidikan, evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi; pendirian satuan pendidikan, penyelenggaraan pendidikan oleh lembaga negara lain, dan pengawasan.

Lebih spesifik tentang segala hal yang dibahas dalam UU Sisdiknas, terkait dengan proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang melibatkan guru, peserta didik, dan *stakeholder* yang akan menggunakan produk dari proses pembelajaran yaitu kompetensi tamatan didik. Proses pembelajaran inilah yang akan menentukan kualitas tamatan didik yang selanjutnya akan mempengaruhi kualitas SDM Indonesia secara menyeluruh. Hal ini sesuai dengan fungsi pendidikan nasional dalam UU Sisdiknas yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang

Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Sistem pendidikan nasional harus dikelola dengan menerapkan manajemen mutu dalam mewujudkan mutu pendidikan yang bagus, agar tidak tertinggal jauh dengan negara-negara lain. Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Departemen Pendidikan Nasional (2001:1), menjelaskan ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata, diantaranya adalah:

1. Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-analysis* yang tidak dilaksanakan secara konsekuen. Pendekatan ini melihat bahwa lembaga pendidikan berfungsi sebagai pusat produksi yang apabila dipenuhi semua *input* (masukan), seperti pelatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, maka mutu pendidikan (*output*) secara otomatis akan terjadi. Kebijakan pendidikan dengan menerapkan pendekatan *education production function* terlalu memusatkan pada *input* pendidikan dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan. Padahal, proses pendidikan sangat menentukan *output* pendidikan.
2. Penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara *birokratik-sentralistik*, sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggara pendidikan sangat bergantung pada keputusan birokrasi yang mempunyai jalur yang sangat panjang dan kadang-kadang kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan

kondisi sekolah. Dengan demikian, sekolah kehilangan kemandirian, motivasi dan inisiatif untuk mengembangkan dan memajukan lembaganya termasuk peningkatan mutu pendidikan sebagai salah satu tujuan kebijakan pendidikan nasional.

3. Peran serta masyarakat, khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini sangat minim. Partisipasi masyarakat selama ini umumnya lebih banyak bersifat dukungan *input* (dana), bukan pada proses pendidikan (pengambilan keputusan, monitoring, evaluasi dan akuntabilitas). Berkaitan dengan akuntabilitas, sekolah tidak mempunyai beban untuk mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat, khususnya orang tua siswa, sebagai salah satu *stakeholder* utama yang berkepentingan dengan pendidikan.

Dengan melihat fenomena itu, proses penyelenggaraan pendidikan di seluruh jenjang harus dijaga kualitasnya agar mampu melahirkan tamatan didik yang sesuai dan tanggap terhadap tuntutan perubahan jaman. Upaya itu dilakukan dengan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan secara berkesinambungan. Selain itu, diperlukan adanya standar nasional pendidikan seperti yang tercantum dalam PP 19 tahun 2005 tentang SNP yang menegaskan bahwa salah satu standar nasional pendidikan adalah standar pengelolaan yang menegaskan bahwa satuan pendidikan harus mempunyai pedoman penyelenggaraan pendidikan yang berisi tentang:

a. Kurikulum tingkat satuan pendidikan dan silabus;

- b. Kalender pendidikan/akademik, yang menunjukkan seluruh kategori aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun dan dirinci secara semesteran, bulanan, dan mingguan;
- c. Struktur organisasi satuan pendidikan;
- d. Pembagian tugas di antara pendidik;
- e. Pembagian tugas di antara tenaga kependidikan;
- f. Peraturan akademik;
- g. Tata tertib satuan pendidikan, yang minimal meliputi tata tertib pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, serta penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- h. Kode etik hubungan antara sesama warga di dalam lingkungan satuan pendidikan dan hubungan antara warga satuan pendidikan dengan masyarakat;
- i. Biaya operasional satuan pendidikan.

Penyelenggaraan pendidikan untuk peningkatan berkelanjutan adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan sistem manajemen mutu terpadu. Sistem ini menjaga semua proses penyelenggaraan pendidikan sehingga adanya suatu kepastian mutu untuk mencapai standar kompetensi peserta yang ditetapkan.

Penyelenggaraan pendidikan di sekolah perlu dijaga kualitasnya dari proses awal sampai proses akhir sehingga mampu menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi sesuai kebutuhan. Kepastian mutu lulusan dan peningkatan kualitas tamatan harus dijaga agar setiap tahun terjadi peningkatan kualitas tamatan. Agar menghasilkan tamatan yang berkualitas baik dan terstandar yang mampu bersaing

dan unggul dalam persaingan global, maka diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan sekolah. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan standar yang diakui secara internasional.

International Organization of Standardization (ISO) merupakan badan organisasi non-pemerintah yang beranggotakan 140 badan standar nasional yang didirikan di Switzerland pada tahun 1947. Awal berdirinya ISO karena adanya ketidakseragaman standar di berbagai negara, dan karena kalangan industri telah lama membutuhkan standar dunia untuk membantu mewujudkan perdagangan Internasional. Tujuan dari adanya sertifikasi ISO antara lain: (1) Peningkatan mutu secara berkelanjutan, (2) Perbaikan layanan terhadap *stakeholder* utama perguruan tinggi, dan (3) Peningkatan produktivitas. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai "*ISO 9001*, *QMS*" adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu, ISO 9001:2008

telah diadopsi menjadi SNI ISO 9001:2008 dan ditetapkan oleh Kepala BSN Nomor 127/KEP/BSN/12/2008 tanggal 31 Desember 2008. SMM 9001:2008 berfokus pada proses dan bukan pada produk dengan konsep pola PDCA (*Plan-Do-Check-Action*), apabila dihubungkan maka pendapat ini selaras dengan manajemen pendidikan UU. No. 20 / 2003 diantaranya adalah:

1. Pasal 35: Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala.
2. Bab 4 Pasal 5 Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu.
3. Bab 3 Pasal 4 Pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.
4. Bab 1 Pasal 1 Akreditasi adalah kegiatan penilaian kelayakan program dalam satuan pendidikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Budi Mukti, 2011)

Sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008 mengharuskan organisasi menentukan *goal setting* untuk setiap produk yang akan dihasilkan, produk dapat berarti benda hasil proses ataupun jasa. Jika kita berada dalam lingkungan sekolah, maka kita dapat namakan sebagai profil lulusan atau profil alumni.

Dalam menentukan profil alumni kita harus menganut prinsip SMART (*specific, measurable, achievable, reasonable dan time framed*), sehingga jelas arah

pengembangan karakter setiap sekolah. ISO 9001:2008 mensyaratkan bahwa organisasi tetap menjamin kegunaan produk yang dihasilkan, apapun itu.

Dalam dunia kependidikan sistem manajemen mutu ini sudah banyak diadopsi oleh sejumlah sekolah dalam menjalankan manajemen organisasinya.

Selain itu juga Pemerintah juga mendorong sekolah-sekolah yang ada untuk dapat menerapkan Sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008, terutama Rintisan

Sekolah Berstandar Internasional. Dimana pemerintah memberikan dana yang cukup besar untuk sekolah-sekolah untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

Tidak semua sekolah mengimplementasikan ISO 9001:2008 hanya sebagai formalitas belaka. Ada beberapa sekolah yang tidak berorientasi SBI namun mengimplementasikan ISO 9001:2008 dan dapat berkembang cukup bagus, khususnya bagi sekolah-sekolah yang masih dalam tahap perintisan, manfaat ISO sangat terasa dalam hal dokumentasi, alur kerja-koordinasi-komunikasi, *job description* dan prosedur operasi standar (SOP) sehingga masing-masing anggota organisasi sekolah dapat memahami tugasnya.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tidak hanya dapat diterapkan pada sekolah-sekolah yang berorientasi SBI atau RSBI dan bertujuan mendapatkan sertifikasi, tetapi juga dapat diadopsi oleh sekolah-sekolah yang mempunyai keinginan menjadi organisasi yang selalu berkembang. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat diadopsi menjadi Sistem Manajemen Sekolah sebagai tata laksana yang mengatur proses pengintegrasian, pengkoordinasian dan pemanfaatan elemen-elemen suatu Sekolah untuk mencapai tujuan Sekolah secara efisien

Penyelenggaraan pendidikan di Kota Malang sendiri pada saat ini memang terus diupayakan untuk dapat menghasilkan mutu pendidikan yang bagus mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. SMAN 5 Malang merupakan salah satu Sekolah Menengah Atas di kota Malang yang menerapkan ISO 9001:2008. SMA ini merupakan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) yang untuk dapat menjadi sekolah dengan label RSBI, salah satu standar yang bisa diterapkan untuk menjadi sekolah standar internasional adalah dengan memenuhi persyaratan ISO. Sejak 2008 lalu sertifikat ISO sudah diterima oleh SMAN 5 Malang. Diawali dengan ISO 9001:2000 dan kemudian ditingkatkan menjadi ISO 9001:2008. Sertifikat ini diberikan oleh lembaga sertifikasi Bureau Veritas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap implementasi SMM berbasis ISO 9001:2008, dengan mengambil judul yaitu **Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang)**.

B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang?
- 2) Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat implementasi SMM berbasis ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang?

Secara khusus, penelitian ini mengkaji implementasi klausul ke 5 dari ISO 9001: 2008, yaitu perihal Tanggung Jawab Manajemen. Peneliti menjabarkan kajian dari klausul ini dalam fokus penelitian.

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan tujuan penelitian untuk memfokuskan seluruh paparan dalam suatu sistematika. Dengan perumusan tujuan ini maka penulis berupaya untuk memenuhi salah satu karakteristik penelitian ilmiah.

Salah satu karakteristik penelitian ilmiah, adalah memiliki tujuan tertentu. Penelitian ilmiah pada hakekatnya juga merupakan tujuan dari ilmu, sehubungan dengan itu Woody (2009) mengemukakan pendapatnya antara lain sebagai berikut:

“Penelitian merupakan sebuah metode untuk menemukan sebuah kebenaran yang juga merupakan sebuah pemikiran kritis. Penelitian meliputi pemberian definisi dan redefinisi terhadap masalah, memformulasikan hipotesa atau jawaban sementara, membuat kesimpulan dan sekurang-kurangnya mengadakan pengujian yang hati-hati atas semua kesimpulan untuk menentukan apakah ia cocok dengan hipotesa”.

Dengan memperhatikan pendapat yang dikemukakan oleh Woody (2009) maka secara sederhana penulis mencoba merumuskan tujuan penelitian ini kaitannya dengan permasalahan di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SMM berbasis ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi SMM berbasis ISO 9001:2008 di SMAN 5 Malang.

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian ilmiah diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara sempit yaitu pada suatu bidang ilmu pengetahuan tertentu maupun manfaat secara luas bagi setiap pembaca. Dengan adanya penelitian ini, maka dapat bermanfaat untuk :

1. Memberikan informasi ilmiah berupa pengembangan teoritis yang lebih luas dan mendalam tentang implementasi kebijakan pemerintah dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan.
2. Secara praktis diharapkan berguna bagi kalangan birokrasi pemerintah dan para pelaku (*stakeholder*) yang terlibat dalam upaya peningkatan mutu pendidikan dan pelaksanaan pembangunan pendidikan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008.
3. Dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai dasar atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang peningkatan mutu pendidikan melalui implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini dibuat oleh penulis agar pembaca mampu dengan mudah memahami isi dan makna yang terkandung serta memahami maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memberikan pengertian secara umum tentang beberapa hal yakni yang berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan

Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan secara garis besar teoritis yang dikutip dari berbagai buah karya ilmiah yang meliputi teori administrasi publik, teori kebijakan publik, implementasi kebijakan, model-model implementasi kebijakan, pendekatan-pendekatan implementasi kebijakan dan tinjauan tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM), ISO 9001:2008, serta teori *good governance*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian tempat penelitian dilaksanakan, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data yang menyangkut bagaimana penulis memperoleh data, analisa data yang mengemukakan bagaimana penulis memerlukan data yang diperoleh dengan mengelompokkan data sehingga siap dianalisa.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan deskripsi wilayah penelitian dengan mengemukakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, penyajian data dan gambaran umum lokasi penelitian dan analisa data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penulisan skripsi yang

merupakan kebulatan pemikiran sehingga dapat berguna bagi semua pihak khususnya pemerintah, masyarakat dan swasta. Saran merupakan bentuk solusi ataupun pemikiran-pemikiran tentang jalan keluar yang dapat ditempuh untuk mengatasi masalah yang ada dalam penulisan skripsi.

