

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Kuasa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ Implementasi SMM ISO 9001:2000 dalam Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan (Studi Kasus pada SMK N 3 Palangka Raya)”. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan dalam Program Studi Penjaminan Mutu Pendidikan, pada Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Dalam menyelesaikan seluruh kegiatan penelitian hingga penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara moril maupun materil. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Djam'an Satori, M.A selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan penulisan tesis ini.
2. Bapak DR.H. Danny Meirawan, M.Pd, selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Bapak Prof. DR. H. Didi suryadi, M.Ed, selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (SPS UPI) Bandung
4. Bapak Prof. Ace Suryadi, M.Sc selaku Ketua Program Studi Penjaminan Mutu Pendidikan, SPS UPI –Bandung

5. Bapak/ibu Dosen serta staf Tata Usaha di lingkungan SPS UPI –Bandung
 6. Bapak Sumarna Surapranata, Ph.D selaku Direktur Bindiklat PMPTK
Kemdiknas, yang telah memprogramkan studi lanjut dan memberikan beasiswa S2.
 7. Bapak Drs. Krinayadi Toendan, M.Si selaku Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Kalimantan Tengah yang memberikan izin/kesempatan, fasilitas, dan dukungan moril.
 8. Bapak Drs. Gazali, M.Si selaku Kepala Seksi Program dan Sistem Informasi pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Kalimantan Tengah atas segala dukungan yang diberikan.
 9. Ibunda tercinta, semua ini ada padaku berkat doa tulus mu *Inong naburju!*
 10. Istriku, Ronawati Aritonang dan *my special one* Gistra Sinaga buat segala pengertian, kesabaran, dan doa kalian buat papa.
 11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi ini.
- Akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan bagi saya dan bagi pembaca umumnya.

Bandung, April 2012
Penulis,

Richardon Sinaga
NIM. 0804701

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I. Latar Belakang.....	1
II. Fokus Masalah	15
III. Pertanyaan Penelitian.....	16
IV. Tujuan Penelitian	17
V. Kegunaan Penelitian	17
VI. Paradigma Penelitian	18
VII. Asumsi	21
VIII. Metode Penelitian	22
IX. Lokasi dan Sumber Data.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
I. Konsep Penjaminan Mutu.....	25
A. Pengertian Mutu.....	25
B. Dimensi Mutu	27
C. Perspektif Mutu	29
D. Sejarah Perkembangan Mutu.....	31
E. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	39
F. Penjaminan Mutu dalam Pendidikan	64
II. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9000.....	69
A. Seri ISO 9000	70

B.	Pengesampingan yang Diperbolehkan	72
C.	Delapan Prinsip Manajemen Mutu	72
D.	Dasar-dasar Sistem Manajemen Mutu	75
E.	Langkah-langkah Implementasi SMM ISO 9001:2000	85
III.	Hubungan Antara ISO 9000 dan TQM	89
IV.	Perencanaan Mutu Strategis.....	91
V.	Implementasi Manajemen Mutu	97
VI.	Mutu Kinerja Sekolah.....	102
A.	Fungsi dan Tugas Utama Satuan Pendidikan.....	102
B.	Kinerja Sekolah	104
C.	Faktor-faktor Penentu Kinerja Sekolah.....	106
D.	Organisasi Sekolah Efektif.....	113
E.	Karakteristik Sekolah Efektif	121
BAB III METODE PENELITIAN		
I.	Metode Penelitian	131
II.	Lokasi dan Tempat Penelitian	134
III.	Sampel Sumber Data	135
IV.	Teknik Pengumpulan Data	136
V.	Teknik Analisis Data	141
VI.	Langkah-langkah Penelitian	143
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
I.	Deskripsi Temuan Penelitian	146
A.	Perencanaan SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya	146
B.	Implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya.....	171
C.	Hasil Implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya	175
D.	Kendala dan Tantangan Implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya	190
II.	Pembahasan Hasil Penelitian	191
A.	Perencanaan SMM ISO 9001:2000 SMK N 3 Palangka Raya	191

B. Implementasi SMM ISO 9001:2000 SMK N 3 Palangka Raya.....	206
C. Hasil Implementasi SMM ISO 9001:2000 SMK N 3 Palangka Raya.	217
D. Kendala dan Tantangan Implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya	229
E. Penerapan SMM ISO 9001:2000 dan Penjaminan Mutu Kinerja Sekolah.....	230
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
I. Kesimpulan	233
II. Rekomendasi	239
DAFTAR PUSTAKA	241
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1.1. Daftar Negara Menurut Indeks Pembangunan Manusia.....	2
1.2. Penampilan Pelajar pada Ujian Matematika dan Fisika (Peringkat dibuat Untuk 38 Negara).....	3
1.3. Beberapa indikator ukuran kinerja kunci Ditjen Mandikdasmen dalam RPJP Pendidikan Nasional 2005-2025.....	14
2.1. Empat Era Mutu Menurut Gavin.....	32
2.2. Beberapa Kejadian Penting dalam Gerakan Mutu di USA.....	39
2.3. Perbandingan Filosofi Mutu Deming, Crosby, dan Jura.....	64
2.4. Seri ISO 9000.....	71
2.5. Perbedaan Manajemen Efektif Dan Efisien.....	119
2.6. Model Organisasi Sekolah yang Efektif.....	127
2.7. Karakteristik Organisasi Sekolah yang Efektif.....	129
3.1. Tabel taksonomi teknik pengumpulan data penelitian.....	136
4.1. Ruang Lingkup Audit Internal Tahun 2007, 2008, 2009.....	173
4.2. Rekapitulasi Temuan Audit Internal Tahun 2007.....	176
4.3. Rekapitulasi Temuan Audit Internal Tahun 2008.....	177
4.4. Rekapitulasi Temuan Audit Internal Tahun 2009.....	179
4.5. Tindak Lanjut Manajemen Review Tahun 2007.....	181
4.6. Tindak Lanjut Manajemen Review Tahun 2008.....	184
4.7. Tindak Lanjut Manajemen Review Tahun 2009.....	187
4.8. Survei Kepuasan Pelanggan SMK N 3 Palangka Raya.....	229

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
1.1. Paradigma Penelitian.....	21
2.1. Evolusi Mutu.....	42
2.2. <i>Management Theories and Practices Contributing to TQM</i>	51
2.3. Siklus PDCA (<i>Plan-Do-Check-Action</i>)	53
2.4. Model Sistem Manajemen Mutu Berbasis Proses	78
2.5. Roda Deming	79
2.6. Diagram Alir Proses Implementasi SMM ISO 9001:2000	88
2.7. Rangkaian Perencanaan Mutu Strategis.....	92
3.1. Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif	136
4.1. Peta Proses Bisnis SMK N 3 Palangka Raya	152
4.2. Grafik Temuan Audit Internal SMM ISO 9001:2000 SMK N 3 Palangka Raya	222
4.3. Grafik Temuan Audit Internal SMM ISO 9001:2000 SMK N 3 Palangka Raya	223
4.4. Grafik Angka dan Persentase Kelulusan SMK N 3 Palangka Raya	227
4.5. Grafik Rata-rata Nilai UN B. Indonesia, B. Inggris, dan Matematika SMK N 3 Palangka Raya	227
4.6. Grafik Data Penelusuran Lulusan SMK N 3 Palangka Raya SMK N 3 Palangka Raya	228

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Hasil Triangulasi Data Penelitian	244
2. Pedoman Observasi.....	264
3. Pedoman Wawancara Kepala Sekolah/WMM	266
4. Pedoman Wawancara Guru/Staf.....	268
5. Pedoman Studi Dokumentasi	270
6. Catatan Lapangan 1.....	271
7. Catatan Lapangan 2.....	273
8. Catatan Lapangan 3.....	276
9. Catatan Lapangan 4.....	278
10. Profile SMK N 3 Palangka Raya	280
11. Struktur Organisasi SMK N 3 Palangka Raya	283
12. Foto Dokumentasi Penelitian.....	284
12. Surat Ijin Penelitian.....	287
13. SK Pembimbing	288