

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

I. KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi SMM ISO 9001:2000 terhadap penjaminan mutu kinerja sekolah yang dilaksanakan di SMK N 3 Palangka Raya penulis mengambil kesimpulan seperti yang diuraikan pada bahasan berikut ini:

A. Perencanaan dan desain SMM ISO SMM ISO 9000:2000 dalam penjaminan mutu kinerja SMK Negeri 3 Palangka Raya.

Dasar penerapan SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya adalah dipilihnya SMK N 3 Palangka Raya menjadi salah model RSBI oleh Direktorat Pembinaan SMK pada tahun 2007, yang diharapkan mampu menjadi acuan sekolah lain khususnya SMK yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. SMK Model dalam pengembangannya ditekankan kepada peningkatan pengelolaan manajemen yang dapat diacu/dicontoh oleh sekolah lain baik input, proses dan output yang mampu memenangi persaingan serta mampu menciptakan lapangan atau peluang kerja yang kualitatif baik di dalam maupun luar negeri atau dengan kata lain mampu bersaing secara internasional.

Tahapan pengembangan dan perencanaan langkah yang ditempuh oleh SMK N 3 Palangka Raya dalam perencanaan dan pengembangan SMM ISO 9001:2000.

1. **Komitmen dari manajemen puncak.**

Komitmen pimpinan puncak yaitu kepala sekolah mejadi hal yang utama dalam melakukan berbagai upaya untuk membantu pelaksanaan kegiatan penyediaan sumber daya demi mewujudkan keberhasilan dalam pencapaian tujuan mutu.

2. **Melakukan pelatihan (*training*) terhadap semua anggota organisasi.**

Pelatihan ini bertujuan memberikan kesadaran mutu (*quality awareness*) berupa arahan dan pemahaman kepada peserta dalam menyiapkan dan menyusun

dokumentasi yang teruji sebagai dasar penerapan dan evaluasi, serta strategi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

3. Membentuk Komite Pengarah (*Steering Commitee*) atau Koordinator ISO.

Tim ini dibekali lebih lanjut untuk melakukan pengembangan dokumen SMM ISO yang meliputi kebijakan mutu, prosedur-prosedur, instruksi kerja, dan dokumen pendukung yang dibutuhkan sebagai dasar penerapan sistem mutu.

4. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000

Perangkat dokumen yang dikembangkan sesuai persyaratan SMM ISO 9001:2000 mulai diimplementasikan kedalam aktivitas sekolah, yang didahului proses sosialisasi terhadap seluruh personil sekolah.

5. Audit Internal dan Tinjauan Manjemen

Audit mutu internal dan tinjauan manajemen merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Sekolah untuk meninjau kesesuaian dan efektifitas penerapan SMM.

6. Proses Sertifikasi

Sistem akreditasi dan sertifikasi ISO 9001 merupakan pengakuan atas konsistensi standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Tanggung jawab dan wewenang pemberian akreditasi dan sertifikasi secara internasional dilakukan oleh suatu badan dunia, yaitu *International Accreditation Forum* (IAF).

B. Impelementasi SMM ISO SMM ISO 9000:2000 dalam penjaminan mutu kinerja SMK Negeri 3 Palangka Raya.

SMK N 3 Pahandut Palangka Raya merumuskan kebijakan mutu yang senantiasa berupaya untuk berupaya memberikan pelayanan jasa pendidikan dan pelatihan yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya UU Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang

Sistem Pendidikan Nasional, serta mengacu kepada standar lain yang diakui secara nasional dan internasional yang berdasarkan kepada profesionalisme. Perbaikan terus menerus akan dilaksanakan untuk mencapai pelayanan jasa pendidikan dan pelatihan yang bermutu tinggi, tepat waktu, dan tepat guna. Manajemen SMK N 3 Palangka Raya bertekad untuk mencapai tujuan tersebut dengan melibatkan seluruh jajaran dan tingkatan organisasi sekolah melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Upaya menindak lanjuti kebijakan mutu yang telah ditetapkan, SMK N 3 Palangka Raya telah menetapkan visi menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan kejuruan unggulan yang berstandar nasional dan internasional dengan berpijak pada semangat “Isen Mulang”. *Isen Mulang* merupakan bahasa dayak yang berarti pantang menyerah.

Enam prosedur wajib yang disyaratkan SMM ISO 9001:2000 dan 9 prosedur pendukung dikembangkan dalam proses bisnis SMK N 3 Palangka Raya, yaitu:

- POS Pengendalian Dokumen (POS-ISO-01)
- POS Pengendalian Catatan Mutu (POS-ISO-02)
- POS Tinjauan Manajemen (POS-ISO-03)
- POS Audit Internal (POS-ISO-04)
- POS Penanganan Ketidaksesuaian Proses (POS-ISO-05)
- POS Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-ISO-06)
- POS Penerimaan Peserta Didik Baru (POS-ISO-07)
- POS Proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) (POS-ISO-08)
- POS Pembelian (POS-ISO-09)
- POS Praktek Kerja Industri (POS-ISO-10)
- POS Bimbingan Konseling (POS-ISO-11)
- POS Analisa Data (POS-ISO-12)

- POS Perawatan Sarana dan Prasarana (POS-ISO-13)
- POS Piket (POS-ISO-14)
- POS Lingkungan Hidup (POS-ISO-15)

Sistem mutu yang dibangun diupayakan untuk mencapai target atau sasaran mutu yang telah ditetapkan bersama yaitu untuk tahun pelajaran 2009/2010 sebagai berikut:

1. 100% siswa berhasil dalam kenaikan kelas bagi kelas X dan kelas XI dan lulus bagi kelas XII
2. Melaksanakan program Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional pada semua kompetensi keahlian (Jasa Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, akomodasi Perhotelan, Usaha Perjalanan Wisata, dan Teknik Komputer Jaringan).
3. 10% bahan ajar menggunakan Bahasa Inggris pada setiap program keahlian.
4. 75% siswa memperoleh nilai Ujian Nasional $\geq 6,25$.
5. 24% siswa memperoleh skor TOEIC minimal 425.
6. Tamatan 60% dapat diterima oleh Dunia Usaha dan Dunia Industri.
7. Melaksanakan Program Sekolah Berbudaya Lingkungan.

C. Hasil yang dicapai implementasi SMM ISO 9000:2000 dalam penjaminan mutu kinerja SMK Negeri 3 Palangka Raya.

SMM ISO 9001:2000 membantu memberi kerangka kerja bagi manajemen sekolah untuk perbaikan berlanjut dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan kepuasan pihak berkepentingan lain, dalam hal ini termasuk pemerintah dalam upaya pencapaian Standar Nasional Pendidikan. Konsep siklus PDCA yang menjadi filosofi ISO dalam upaya melakukan perbaikan berkelanjutan dapat dijabarkan kedalam setiap proses-proses yang ada dalam unit kerja dan pada sistem secara keseluruhan dalam lingkungan SMK N 3 Palangka Raya. Penerapannya bukan hanya terbatas pada proses-proses yang

bersifat strategis seperti perencanaan sistem manajemen mutu atau tinjauan manajemen, tetapi juga untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional seperti proses-proses pada bagian pengajaran dan akademik, bagian tata usaha, bagian sarana prasarana, dan hubungan masyarakat. Prinsip PDCA telah membantu sekolah dalam merumuskan hal-hal berikut:

- *Plan* : merumuskan wewenang dan tanggungjawab, mengembangkan rencana mutu, sasaran mutu dan identifikasi aktivitas unit kerja dalam proses-proses yang diperlukan untuk mencapai hasil sesuai rencana mutu, sasaran mutu unit kerja dan kebijakan mutu organisasi.
- *Do* : melaksanakan dan menerapkan prosedur-prosedur kerja dan instruksi kerja sesuai aktivitas yang telah terjadi dalam unit kerja bersangkutan.
- *Check* : memantau dan mengukur proses dan hasil yang terjadi apakah sesuai dengan rencana mutu, sasaran mutu, persyaratan produk yang telah ditetapkan, mengevaluasi dan melaporkan hasilnya.
- *Act* : mengambil tindakan perbaikan terhadap proses-proses yang tidak sesuai hasilnya dan berupaya untuk meningkatkan perbaikan terhadap proses-proses yang tidak sesuai secara berkesinambungan sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja unit kerja yang bersangkutan.

Pada desember 2007, setelah melaksanakan implementasi dokumen, melakukan audit internal, dan tinjauan manajemen, SMK N 3 Palangka Raya memilih Lembaga Sertifikasi ISO 9000 TUV NORD melakukan audit perdana yaitu audit pemenuhan sertifikasi penerapan SMM ISO 9001:2000 di SMK N 3 Palangka Raya. Hasilnya adalah Sejak tanggal 04-12-2007, SMKN 3 dianggap layak menyandang Sertikat SMM ISO 9001:2000 dengan lingkup penerapan pada Penyediaan Pendidikan Keterampilan,

Manajemen Perhotelan, Pariwisata, Teknologi Informasi, Tata Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, Program Khusus Akomodasi Perhotelan.

Implementasi SMM ISO dalam masa tiga tahun belum menunjukkan hasil yang signifikan terhadap pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan, tetapi telah memberikan panduan bagi langkah langkah perbaikan, untuk menganalisa kinerja yang sedang berlangsung, melalui audit internal dan tinjauan manajemen yang dilakukan sekali dalam setahun. Melalui kegiatan tersebut proses-proses yang tidak efektif ditinjau untuk dilakukan langkah perbaikan.

D. Kendala dan Tantangan Yang Ditemui dalam Implementasi SMM ISO 9000:2000 dalam Penjaminan Mutu Kinerja SMK Negeri 3 Palangka Raya.

Berikut adalah kendala dan tantangan yang ditemui dalam penerapan SMM ISO 9001:2001 di SMK N 3 Palangka Raya.

- Rendahnya komitmen bagi sebagian besar personil sekolah, hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya inisiatif dan rasa tanggung jawab untuk melaksanakan dan memelihara serta sistem manajemen mutu yang telah ada.
- Pemahaman terhadap konsep SMM ISO 9001:2000 bagi personil SMK N 3 Palangka Raya masih perlu ditingkatkan , kurangnya pemahaman mengakibatkan proses-proses persyaratan yang dibutuhkan sistem mutu, seperti proses pengembangan dokumen, pelaksanaan prosedur operasi, pelaksanaan audit internal, dan tinjauan manajemen tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.
- Masalah pendanaan, karena untuk memelihara sistem ISO terutama dalam proses sertifikasi harus melibatkan pihak eksternal, sekolah harus menyiapkan biaya audit sertifikasi dan audit survailance setiap tahunnya.

- Kurang sinerginya antara kebijakan pemerintah daerah (dinas pendidikan) dengan sistem yang telah dibangun dan diterapkan disekolah. Misalnya pengadaan infrastruktur dan tenaga pendidik dan kependidikan oleh dinas pendidikan yang tidak sesuai dengan kebutuhan sekolah.

I. REKOMENDASI

- SMM ISO 9001:2000 dikembangkan dengan tidak bertentangan dengan produk perundang undangan yang berlaku, kebijakan pendidikan kita terkait pencapaian mutu ditetapkan melalui pemenuhan SNP. Sasaran mutu sekolah yang dikembangkan sebaiknya direview kembali sehingga relevansinya dengan pencapaian SNP dapat terwujud dan tergambar dalam sistem mutu sekolah.
- Sasaran mutu yang sudah ditetapkan belum dievaluasi pencapaiannya karena ketiadaan alat ukur evaluasi yang memadai. Perlu mengembangkan model-model evaluasi dan pemanfaatan teknik statistik untuk mengukur proses-proses yang terjadi dalam sistem manajemen mutu. Pengukuran terhadap efektifitas prosedur yang ada belum ada tindakan revisi dan yang dilaksanakan
- Secara umum pemahaman mengenai sistem ISO 9001:2000 masih perlu pengembangan dan sosialisasi secara menyeluruh ke setiap unit kerja. Beberapa gap yang mendasar mengenai pemahaman sistem manajemen mutu akan berpengaruh terhadap efektivitas sistem mutu itu sendiri.
- Frekuensi audit internal yang dilaksanakan cenderung dipersepsikan sebagai pemenuhan syarat untuk menghadapi audit eksternal sehingga hanya dilaksanakan sekali dalam satu tahun menjelang audit eksternal. Prinsip yang dibangun dalam penjaminan mutu ISO adalah lebih mengutamakan tindakan pencegahan dari pada perbaikan. Perlu ditambah jadwal pelaksanaan audit internal misalnya setiap akhir

semester, sehingga melalui audit internal potensi-potensi yang menyebabkan ketidaksesuaian proses dapat dideteksi lebih dini, dan diberi langkah tindakan pencegahan.

- Cakupan audit internal diperluas sampai keseluruhan unit kerja, dari observasi penulis dalam kurun tiga tahun sejak implementasi ISO di SMK N 3 cakupan auditnya selalu sama, program keahlian yang di audit masih hanya program keahlian perhotelan, serta masih ada beberapa Dokumen POS yang belum ditinjau keefektifan penerapannya seperti POS Lingkungan.
- Pernyataan komitmen yang ditandatangani oleh komite sekolah, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan unsur guru sebaiknya juga melibatkan pihak dinas pendidikan kabupaten/kota, sehingga dalam pengambilan kebijakan khususnya yang menyangkut kepentingan SMK N 3 Palangka Raya, dinas pendidikan menjadikan SMM ISO 9001:2000 yang telah diberlakukan disekolah sebagai bahan rujukan, sehingga pengambilan kebijakan dinas yang berhubungan dengan sekolah bisa selaras dengan kebutuhan dan kondisi real disekolah.
- Implementasi SMM 9001:2000 bukan hanya sebagai pelaksanaan kumpulan prosedur-prosedur terdokumentasi dan upaya pencitraan dengan peraihan sertifikat ISO. Untuk jangka panjang, momentum implementasi SMM ISO 9001:2000 harus dimaknai sebagai upaya menumbuhkembangkan budaya mutu diseluruh aspek operasional sekolah. Pelaksanaa SMM ISO 9001:2000 secara konsisten akan dapat membentuk dan merubah orientasi budaya sekolah menjadi budaya mutu.