

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2000
PADA SMKN 1 KALASAN**

Jamiatun, FX. Sudarsono
SMP 3 Godean, Universitas Negeri Yogyakarta
jamiyatun@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi manajemen mutu ISO 9001: 2000 pada mutu kinerja sekolah yang meliputi komponen input, proses, dan produk serta partisipasi orang tua siswa dalam pelaksanaan program-program sekolah di SMKN 1 Kalasan. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan subjek penelitian seluruh guru, karyawan, siswa dan orang tua siswa SMKN 1 Kalasan. Sampel dalam penelitian ini adalah guru dan karyawan SMKN 1 Kalasan yang telah mengabdikan kurang lebih tiga tahun yang terdiri atas 84 guru dan 29 karyawan, dan orang tua/wali dan siswa yang duduk di kelas XII saat penelitian berlangsung terdiri atas 175 orang tua dan 312 siswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan penilaian guru, karyawan, orang tua dan siswa terhadap mutu kinerja komponen input di SMKN 1 Kalasan sangat baik (63,19%), komponen proses sudah baik (50,35%), komponen produk sangat baik (73,61%) dan partisipasi orang tua sangat baik (61,14%). Berdasarkan hasil ini, peneliti menyarankan bagi pihak SMKN 1 Kalasan untuk tetap melakukan perbaikan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 agar mutu kinerja sekolah dapat ditingkatkan.

Kata kunci: *implementasi manajemen mutu, ISO 9001: 2000, kinerja sekolah*

**IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT OF ISO 9001: 2000
ON THE SMK 1 KALASAN**

Jamiatun, FX. Sudarsono
SMP 3 Godean, Universitas Negeri Yogyakarta
jamiyatun@gmail.com

Abstract

This study aimed to describe the implementation of the quality management of ISO 9001: 2000 on the quality of school performance that consist of input, process, product component and parent's participation in the implementation of school programs at SMK 1 Kalasan. This study was a case study, which research subjects of this study were all teachers, staffs, students and parents of SMKN 1 Kalasan. The samples in this study were teachers / employees of SMK 1 Kalasan who have served less than three years consisting of 84 teachers and 29 staff, and parents / guardians and students who are sitting in class XII when this study held consisted of 175 parents and 312 students. The data analysis techniques used in this study is descriptive. Data were collected through questionnaires, interviews, observation, and documentation. The results show that teachers, staffs, parents and students assessment to the quality performance of input component in SMKN 1 Kalasan is very good (63.19%), process components is good (50.35%), product components is very good (73.61%) and the participation of parents is very good (61.14%). Based on these results, researcher suggested SMKN 1 Kalasan to keep making improvements in the implementation of the Quality Management System ISO 9001: 2000 to improve the quality of the school performance.

Keywords: *implementation of quality management, ISO 9001: 2000, school performance*

Pendahuluan

Upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia terus dilakukan oleh pemerintah. Apalagi menjelang era perdagangan bebas maka tuntutan akan SDM yang berkualitas semakin nyata. Maka sudah seharusnya bila permasalahan pengembangan SDM menjadi prioritas utama bagi pemerintah. Tanpa SDM yang berpendidikan, kompeten di bidang keahliannya, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta industrialisasi tidak akan mungkin tenaga kerja Indonesia mampu bersaing di pasar internasional. Untuk memenuhi tuntutan pengembangan SDM tersebut maka sistem pendidikan di Indonesia terus dibenahi agar mampu meningkatkan angka siap kerja dan mencegah bertambahnya pengangguran. Oleh sebab itu, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai salah satu jenjang pendidikan yang bertujuan mencetak tamatan yang terampil dan siap kerja, sudah selayaknya menjadi salah satu komponen yang harus dikembangkan dalam sistem pendidikan di Indonesia.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan mengimplementasikan sistem Manajemen Mutu Terpadu atau yang lebih dikenal dengan istilah *Total Quality Managemen (TQM)*. TQM pada awalnya diterapkan untuk dunia bisnis. Strategi yang dikembangkan dalam penerapan manajemen mutu pada dunia pendidikan adalah dengan memposisikan institusi pendidikan sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggannya (Sallis, 2003, p.34). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan pada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Untuk memposisikan institusi pendidikan sebagai institusi jasa maka institusi tersebut harus memenuhi standar mutu. Salah satu standar internasional untuk manajemen mutu yang berkembang pada akhir-akhir ini adalah standar manajemen

mutu ISO 9001:2000. Penerapan manajemen mutu terpadu dalam sebuah lembaga dapat memberikan manfaat yang besar (Gaspersz, 2006, p.17). Akan tetapi, tidak semua lembaga sukses dalam menerapkan manajemen mutu terpadu. Tidak sedikit lembaga yang pada akhirnya mengalami kegagalan besar dalam penerapan manajemen mutu terpadu. Menurut Gaspersz, Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan desain penilaian dari suatu sistem manajemen yang bertujuan untuk menjamin organisasi akan memberikan produk baik barang maupun jasa, yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Selanjutnya Gaspersz menjelaskan bahwa ISO 9001:2000 disusun berdasarkan pada prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan oleh manajer senior sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja (Gaspersz, 2006, p.75). Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2000 adalah fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan sistem dan manajemen, peningkatan terus menerus, pendekatan faktual dalam mengambil keputusan dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

ISO 9001:2000 merupakan standar sistem manajemen mutu yang berfokus pada proses dan pelanggan. Pada awalnya konsep ini diterapkan pada industri manufaktur, pada tahun 1989 sistem penjaminan kualitas ini merambah ke industri jasa termasuk ke lembaga pendidikan. Dalam dunia pendidikan, ISO 9001:2000 diterapkan sebagai standar kualitas manajemen. Hal ini berarti bahwa lembaga pendidikan yang telah bersertifikat ISO 9001:2000 sistem manajemen kualitasnya telah memenuhi standar internasional.

Penerapan standar ISO 9001:2000 sebagai acuan pembuatan sistem manajemen mutu pada institusi pendidikan mempunyai beberapa kelebihan atau keuntungan antara lain; (1) ISO 9001 mencakup panduan/standar sistem pada aspek-aspek yang cukup luas, yaitu aspek-aspek manajemen yang diperlukan oleh berbagai lembaga

jasa dan produk untuk menghasilkan mutu produk yang sesuai janji, (2) Bersifat fleksibel, dapat diimplementasikan pada berbagai jenis organisasi. Tidak saja pada perusahaan yang bergerak pada industri manufaktur, pada sekolah pun dapat diterapkan; (3) Bukan merupakan standar suatu produk, melainkan lebih menekankan standar sistem dan standar proses; (4) Pengakuan, Sertifikat ISO 9001:2000 akan memberikan pengakuan khusus terhadap sekolah sehingga pengakuan masyarakat dan pemerintah terhadap sekolah semakin tinggi, demikian juga pengakuan atau rasa memiliki oleh semua warga sekolah terhadap sekolahnya; (5) kepercayaan, karena ISO 9001 menciptakan kepercayaan manajemen terhadap suatu mutu lulusan atau jasa yang dihasilkan kepada pelanggan mengenai kemampuan sekolah, hal ini juga akan meningkatkan moral warga sekolah; (6) konsisten mutu, karena ISO 9001 membantu memelihara konsistensi kualitas lulusan. Ketidaksesuaian atau penyimpangan dapat segera diketahui dan dilakukan tindakan perbaikan yang sesuai; (7) peningkatan produktivitas, karena ISO 9001 dapat meningkatkan produktivitas sekolah dengan penggunaan material, teknik, dan sumber daya secara efektif dan efisien (Usman, 2006, pp. 440-441)

Selain faktor kelebihanannya, di sisi lain penerapan standar ISO 9001 tersebut juga terdapat beberapa kelemahan. Menurut Dorothea (2002, p 152) kelemahan penerapan ISO 9001 antara lain; (1) biaya yang tinggi untuk mendapatkan sertifikat ISO, (2) adanya penumpukan dokumentasi yang berupa penumpukan kertas, dan (3) memperkecil kreativitas dan pemikiran kritis organisasi, karena karyawan hanya dituntut melaksanakan prosedur dan aturan yang ada dalam sertifikat tersebut. Namun demikian, sertifikat ISO yang berisi prinsip dan kriteria untuk sistem manajemen dan lebih kuat dalam fokus internal, bila diterapkan dengan baik maka akan dapat meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan (Singels, 2001, p.43)

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Singels tersebut pada implementasi

standar ISO 9001:2000 di SMKN 1 Kalasan ditemukan beberapa permasalahan yaitu, pertama berkaitan dengan besarnya biaya yang harus ditanggung sekolah untuk memperoleh sertifikat ISO dan mempertahankan sertifikat tersebut. Sertifikat ISO 9001:2000 yang diperoleh oleh SMKN 1 Kalasan memerlukan waktu 18 bulan untuk sosialisasi dan peluncuran program pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO standar 9001:2000. Sosialisasi SMM standar ISO 9001:2000 dimulai pada bulan Juli 2005 dan dilanjutkan dengan pelatihan SMM 9001:2000 sebanyak tiga kali.

Setahun kemudian tepatnya pada 1 Juli 2006 sekolah melaksanakan peluncuran pelaksanaan program yaitu dengan melaksanakan SMM standar ISO 9001:2000 pada setiap unit kerja. Pada bulan Desember 2006 dilakukan audit eksternal. Setelah dilakukan perbaikan terhadap ketidaksesuaian maka bulan Januari 2007 dilakukan audit eksternal kembali dan sekolah dinyatakan layak untuk mendapat sertifikat ISO 9001:2000. Melihat proses yang cukup panjang untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000, tentu saja tidak sedikit biaya yang dikeluarkan oleh sekolah. Dari catatan sekolah untuk proses persiapan selama 18 bulan telah menghabiskan dana lebih dari Rp 100 juta. Dana tersebut murni ditanggung oleh sekolah. Selain itu, sekolah masih harus menganggarkan dana untuk *surveillance* yang dilakukan setahun sekali.

Permasalahan yang kedua adalah budaya kerja sebagian guru dan karyawan belum sepenuhnya mendukung implementasi standar ISO 9001:2000. Misalnya kurang disiplin waktu dan tidak terbiasa untuk menulis/mencatat semua kegiatan sehingga hal itu menghambat proses dokumentasi dan rekaman. Padahal semua penyelenggaraan kegiatan sekolah harusnya terdokumentasi secara lengkap. Namun, tidak semua dapat terdokumentasikan bahkan beberapa dokumen yang harusnya sudah ada menjadi sulit ditemukan. Kurangnya kedisiplinan guru atau karyawan dalam pengendalian dokumen mengakibatkan beberapa dokumen tidak pada tempatnya atau bahkan hilang.

Penerapan TQM sebagai suatu sistem manajemen pada lembaga pendidikan yang diwujudkan dengan mengimplementasikan standar ISO 9001:2000 tidak sekedar untuk mengikis problem pendidikan, tapi sebagai suatu model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan. Penerapan sistem manajemen ini mengutamakan pencapaian harapan pelanggan melalui upaya perbaikan terus-menerus, pembagian tanggung jawab dengan pegawai dalam rangka mengurangi siswa yang keluar dari sekolah (*drop out*), tidak naik kelas, dan tidak lulus (Syafaruddin, 2002, p.22). Dengan demikian, sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2000 harapannya akan berdampak pada peningkatan mutu lulusan, berkurangnya jumlah siswa yang *drop out* dan tidak naik kelas.

Harapan-harapan itulah yang tampaknya belum sepenuhnya terwujud di SMKN 1 Kalasan. Karena label sekolah berstandar ISO 9001:2000 yang telah dimiliki SMKN 1 Kalasan ternyata belum mampu menjadikan sekolah ini sebagai sekolah yang favorit di wilayah Kalasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah urusan kesiswaan pada tanggal 15 November 2008, menyatakan bahwa sebagian calon siswa SMKN 1 Kalasan menjadikan sekolah tersebut sebagai pilihan kedua atau bahkan ketiga. Mereka pada umumnya lebih memilih sekolah menengah umum atau sekolah menengah kejuruan dengan program keahlian teknik di wilayah Kalasan. Selain itu, setiap tahun juga terdapat siswa yang *dropout* (DO). Dari data yang ada di sekolah tersebut tahun pelajaran 2005/2006 tercatat 25 siswa DO, tahun pelajaran 2006/2007 tercatat 21 siswa, dan tahun berikutnya tercatat 19 siswa. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan, apakah *input* yang kurang bagus ataukah ada permasalahan lain di dalam proses penyelenggaraan pendidikannya.

Hal lain yang selayaknya menjadi perhatian adalah angka kelulusan yang mengalami penurunan. Tahun pelajaran 2005/2006 sekolah dapat meluluskan 100% siswanya. Namun, tahun 2006/2007 terjadi

penurunan sehingga angka kelulusan hanya 99,63% atau satu siswa tidak lulus. Tahun 2007/2008 angka kelulusan kembali menurun yaitu menjadi 97,72% atau enam siswa tidak lulus ujian nasional. Mencermati berbagai permasalahan yang ada di SMKN 1 Kalasan tersebut maka implementasi SMM standar ISO 9001:2000 di sekolah tersebut menjadi hal yang sangat menarik untuk diteliti.

SMKN 1 Kalasan memang telah banyak melakukan perubahan dan kerja keras untuk mendapat pengakuan sertifikat ISO 9001:2000. Tetapi sertifikat itu tentu bukanlah merupakan tujuan akhir melainkan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Tujuan akhir dalam penerapan SMM standar ISO 9001:2000 adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (siswa) dengan menerapkan sistem secara efektif dan efisien, proses perbaikan akan berkelanjutan. Perbaikan-perbaikan itu tentu akan sangat bersinggungan dengan peningkatan kinerja seluruh elemen yang ada di sekolah. Peningkatan kinerja sekolah tersebut tentu akan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dengan penelitian ini diharapkan akan terwujud deskripsi yang akurat tentang implementasi manajemen mutu ISO di SMKN 1 Kalasan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi sekolah-sekolah lain yang pada saat ini tengah berjuang untuk mendapatkan sertifikat ISO.

Metode Penelitian

Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi kasus dengan memfokuskan empat faktor pada kinerja sekolah yang meliputi *input*, proses, produk, dan dampak pada implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK N 1 Kalasan. Pendekatan studi kasus digunakan dengan pertimbangan agar mendapatkan gambaran yang mendalam pada keempat faktor kinerja sekolah dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 mengingat selama ini *input* siswa di sekolah tersebut mempunyai nilai UN yang rendah. Apalagi SMK N 1 Kalasan selama ini menjadi pi-

lihan yang kedua bagi masyarakat di wilayah Sleman. Sekolah ini juga merupakan SMK yang pertama mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 di wilayah Sleman.

Tempat penelitian Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Mutu Sekolah ini adalah di SMK Negeri 1 Kalasan yang beralamat di Desa Randugunting, Kelurahan Tamanmartani, Kecamatan Kalasan, Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Juli 2009.

Sumber Data Penelitian

Subyek sumber informasi dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, waka-sek, guru, karyawan, siswa dan orang tua siswa. Untuk memenuhi kebutuhan data dalam disain penelitian kuantitatif, penentuan ukuran subyek ditentukan dengan beberapa teknik. Teknik sampling pertama yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan prasyarat atau kriteria.

Teknik Pengumpulan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah meliputi (1) kuesioner, (2) daftar pedoman wawancara, (3) daftar pedoman observasi, dan (4) daftar cocok (*checklist*) untuk dokumentasi. Instrumen disusun berdasarkan kerangka berpikir dengan mengadopsi instrumen Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 oleh Yuana (2008) dan melakukan penyesuaian instrumen sesuai tujuan penelitian ini.

Kuisisioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert yang dimodifikasi. Skala likert yang dimodifikasi adalah skala likert yang menghilangkan pilihan “Netral/Tidak tahu/Ragu-ragu” (Azwar, 2008), sehingga opsi jawaban yang digunakan adalah “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”. Skor untuk skala likert dengan pernyataan *favourable* bergerak dari 4

(Sangat Setuju) menuju 1 (Sangat Tidak Setuju) sedangkan *unfavourable* bergerak dari 1 (Sangat Setuju) menuju 4 (Sangat Tidak Setuju).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, dimana analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan pada awal penelitian melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi, langsung dicatat untuk dianalisis. Data tersebut meliputi; kinerja *new environment*, kinerja guru, sarana dan prasarana sekolah, kualitas pendidik, *repeaters/DO*, kualitas lulusan, kuantitas lulusan, penyerapan dunia kerja, penerimaan PT jalur prestasi, kerjasama dengan instansi/industri, partisipasi orang tua siswa dan perilaku warga sekolah dalam proses pendidikan di SMK Negeri 1 Kalasan.

Langkah analisis data dalam penelitian ini dengan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut.

Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan baik hasil pengamatan maupun wawancara yang berbentuk uraian terinci dan berjumlah besar, data yang meliputi kebijakan mutu dan sasaran mutu SMK Negeri 1 Kalasan, Pedoman ISO, catatan dan rekaman, data statistik sekolah dan data prestasi siswa. Selain itu kegiatan yang ada di sekolah terutama yang berkaitan dengan peningkatan mutu siswa. Data yang dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara dan dokumen tersebut masih tercampur aduk, sehingga peneliti melakukan reduksi data dengan menyeleksi data untuk memilih data yang relevan dan bermakna yang mengarah pada pemecahan masalah, penemuan, dan pemaknaan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam penelitian ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data diformulasikan secara lebih sederhana dan disusun secara sistematis. Peneliti akan menarik kesimpulan dari data tersebut. Data-

data yang masih tentatif kabur perlu senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung sehingga akan didapatkan kesimpulan yang menjamin kredibilitas dan objektivitas. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun *display* data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden untuk pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah guru, karyawan dan orang tua siswa SMK Negeri 1 Kalasan. Responden guru yang diambil sebanyak 84 orang, responden karyawan sebanyak 29 orang dan responden dari kalangan orang tua siswa kelas VIII sebanyak 175 orang. Berikut adalah paparan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, status pekerjaan, umur, pendidikan, lama bekerja di SMK Negeri 1 Kalasan dan Frekuensi Kehadiran di Forum Komunikasi bagi responden orang tua.

Karakteristik Responden Kalangan Guru

Karakteristik responden guru berikut ini memaparkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan status pekerjaan di SMK Negeri 1 Kalasan. Sebagian besar responden dari kalangan guru berjenis kelamin laki-laki (65,48%) dan didominasi oleh guru PNS (78,57%). Responden yang berjenis kelamin laki-laki dan juga berstatus PNS sebanyak 37 responden (44,0%). Sementara itu responden perempuan dalam penelitian ini seluruhnya sudah berstatus PNS, yaitu sebanyak 29 responden (34,5%).

Karakteristik responden guru berdasarkan umur dan tingkat pendidikan terakhir. Dalam penelitian ini guru yang menjadi responden didominasi dengan guru dengan usia produktif, yaitu guru usia 46 - 55 tahun (46,43%), guru usia 36 - 45 tahun (41,67%) dan guru usia 26-35 tahun (8,33%). Hanya terdapat 3 orang guru (3,57%) yang berusia di atas 55 tahun.

Selain itu, ditinjau dari latar belakang pendidikan, guru yang terlibat dalam penelitian ini didominasi dari kalangan guru yang berlatar belakang pendidikan S1 (88,10%). Hanya 5,95% guru yang masih berpendidikan Diploma dan tidak ada guru dengan pendidikan di bawah Diploma. Bahkan 5,95% sisanya merupakan guru dengan pendidikan terakhir Strata 2.

Berdasarkan umur dan tingkat pendidikan terakhirnya, responden guru dalam penelitian ini sebagian besar didominasi oleh guru dengan latar belakang pendidikan S1 yang berusia antara 46 sampai 55 tahun, yaitu sebanyak 35 guru (41,7%).

Sebagian besar responden guru dalam penelitian ini memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun (59,52%), guru dengan masa kerja antara 11 - 15 tahun sebanyak 29,76% dan 10,71% lainnya mengaku telah bekerja di SMK Negeri 1 Kalasan selama 6 - 10 tahun.

Karakteristik Responden Karyawan

Sama halnya dengan responden dari kalangan guru, responden dari kalangan karyawan juga didominasi oleh karyawan laki - laki (75,86%). Namun jika dilihat dari status pekerjaannya, sebagian besar karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan berstatus honorer (55,17%).

Responden karyawan terbanyak didominasi oleh laki-laki, dimana proporsi untuk responden laki-laki dengan status pekerjaan PNS sama jumlahnya dengan responden laki-laki yang berstatus honorer. Dari kalangan responden karyawan perempuan, didominasi oleh karyawan honorer yaitu sebanyak 5 responden (17,2%).

Karakteristik responden karyawan berdasarkan umur dan tingkat pendidikan adalah karyawan yang menjadi responden didominasi oleh karyawan dengan usia 26-35 tahun (34,48%). Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata karyawan SMK Negeri 1 Kalasan adalah karyawan dengan usia produktif. Meskipun demikian, terdapat juga karyawan dengan usia kurang produktif yaitu berusia lebih dari 55 tahun (17,24%).

Menurut pendidikannya, sebagian besar karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini, berlatar belakang pendidikan SLTA (79,31%), namun terdapat juga karyawan yang berpendidikan diploma atau S1, masing-masing 10,34%. Jika ditinjau berdasarkan umur dan tingkat pendidikan secara bersma-sama, maka sebagian besar responden karyawan dalam penelitian ini adalah responden berusia 46 sampai 55 tahun dengan pendidikan terakhir SLTA, yaitu sebanyak 8 responden (27,6%).

Karakteristik selanjutnya adalah berdasarkan masa kerja. Ditinjau dari masa kerjanya, sebagian besar karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja 6 – 10 tahun dan lebih dari 55 tahun, yaitu masing-masing 10 orang (34,48%).

Karakteristik Responden Orang Tua Siswa

Karakteristik orang tuasiswa berdasarkan jenis kelamin dan jenis pekerjaan. Sebagian besar orang tua yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebesar 83,43%.

Ditinjau dari jenis pekerjaannya, diketahui bahwa jenis pekerjaan orang tua siswa SMK Negeri 1 Kalasan cukup variatif. Proporsi terbesar ditunjukkan oleh orang tua dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta (94,14%). Responden orang tua dengan pekerjaan sebagai wiraswasta (1,71%), PNS/TNI dan POLRI (1,57%), tidak ada responden orang tua yang berprofesi sebagai guru/dosen dan (2,57%) responden orang tua lainnya berprofesi di luar profesi tersebut.

Selanjutnya jika ditinjau berdasarkan umur dan jenis pekerjaan sekaligus, responden orang tua laki-laki sebagian besar berprofesi sebagai karyawan swasta (37,7%). Namun berbeda halnya dengan responden dari kalangan orang tua perempuan, didominasi oleh profesi wiraswasta yaitu sebesar 9,1%.

Ditinjau dari kehadiran orang tua dalam forum komunikasi orang tua dan sekolah, seluruh orang tua yang menjadi responden dalam penelitian ini menyata-

kan pernah mengikuti forum komunikasi orang tua dengan sekolah. Hasil ini memberikan gambaran bahwa responden orang tua yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini setidaknya pernah menghadiri forum komunikasi orang tua dengan sekolah, sehingga diharapkan setidaknya responden orang tua dalam penelitian ini telah mengetahui kondisi perkembangan pendidikan di SMK Negeri 1 Kalasan.

Paparan mengenai karakteristik responden orang tua berdasarkan pendidikan dan kehadiran di Forum Komunikasi Orang tua dan Sekolah diketahui bahwa tingkat pendidikan orang tua yang menjadi responden dalam penelitian sudah cukup baik, sebagian besar responden orang tua berpendidikan SLTA (68%) dan bahkan dari hasil penelitian terdapat 8,57% responden orang tua yang berpendidikan S1.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2001 di SMKN 1 Kalasan

SMK Negeri 1 Kalasan merupakan satu-satunya Sekolah Menengah Kejuruan dibidang Seni Kriya, dan Kerajinan dan Pariwisata di Kabupaten Sleman yang sudah bersertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) 9001:2000 dan telah ditetapkan menjadi Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) oleh Direktorat Pembinaan SMK, Kementerian Pendidikan Nasional RI sejak tahun 2007.

SMKN 1 Kalasan Rintisan merupakan sekolah bertaraf Internasional (RSBI) yang telah dilaksanakan sejak tahun 2008, program ini mengacu pada permendiknas No. 78 tahun 2009. Pendekatan pembelajaran yang diterapkan berbasis teknologi informatika, kurikulum yang merujuk pada Negara Negara OECD (*Organisation Economic Co-operation and Development*), serta ada beberapa kriteria lain yang harus dicapai seperti mampu menggunakan dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi secara professional, tenaga pendidik yang berkulifikasi S2 minimal 30% dan berwawasan lingkungan hidup, serta masih ada yang beberapa kriteria lain.

Untuk mendukung suksesnya kegiatan tersebut di atas sekolah telah mengada-

kan upaya-upaya, khususnya pada Unit Kerja sarana Prasarana yang yang bersinergi dengan unit lain seperti, Litbang dan Kurikulum SMK Negeri I Kalasan. Tahun 2009 upaya untuk pemenuhan fasilitas dan program penunjang RSBI diantaranya penyusunan proposal program Direktorat PSMK melalui subdit pembelajaran yaitu bantuan peralatan RSBI senilai 500 Juta untuk peralatan dan kegiatan lainnya, revitalisasi peralatan dana dekonsentrasi senilai 50 juta peralatan Kriya Logam. Disamping program tersebut di atas telah terealisasi, SMK Negeri Kalasan juga memenuhi fasilitas internet untuk mendukung program pembelajaran teknologi Informatika, dengan koneksi internet berlangganan secara dedicated pada salah satu ISP untuk SMK Negeri I Kalasan Unit selatan maupun pengoptimalan penggunaan speedy.

SMKN 1 Kalasan merupakan sekolah kedua di Kabupaten Sleman yang mengimplementasikan SMM ISO 9000:2001. Pengimplementasian SMM ISO 9000:2001 di SMK Negeri 1 Kalasan dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan baik siswa, orang tua siswa/masyarakat terhadap mutu jasa pendidikan yang ditawarkan. Dengan meningkatnya mutu layanan maka kepercayaan masyarakat dan dunia kerja terhadap SMKN 1 Kalasan akan semakin meningkat. Seperti penjelasan Kepala SMKN 1 Kalasan berikut ini.

Dari awal saya memimpin SMKN 1 Kalasan ini, budaya kerjanya sudah baik. Jadi, tujuan utama dalam implementasi SMM ISO 9000:2001 ini adalah untuk meningkatkan mutu layanan terhadap pelanggan, yaitu siswa, orang tua siswa/masyarakat, dan dunia kerja sebagai pengguna lulusan.

Dengan implementasi tersebut orang tua siswa/masyarakat lebih mantab memilih SMKN 1 Kalasan sebagai tempat belajar putra-putrinya, siswa akan memacu prestasinya agar mampu bersaing di dunia kerja, dan bagi penyedia lapangan kerja tentu akan memprioritaskan lulusan dari SMK yang telah bersertifikat ISO.

Analisis Mutu Kinerja Komponen Sekolah

Komponen Input

Variabel ini terdiri dari 38 item pernyataan, dimana skor maksimal ideal adalah $38 \times 4 = 152$ dan skor minimal ideal adalah $38 \times 1 = 38$. Selanjutnya dapat ditentukan kategori penilaian untuk komponen input sebagai berikut.

Tabel 1. Kategorisasi Skor Komponen Input

No	Kategori	Interval Skor	Jumlah Responden	Prosentase Responden
1	Sangat baik	$X > 123,5$	182	63,19
2	Baik	$95 \leq X < 123,5$	106	36,81
3	Sedang	$66,5 \leq X < 95$	0	0,00
4	Kurang	$X < 66,5$	0	0,00
Jumlah			288	100,00

Sumber: Data Primer

Tabel 1 menunjukkan bahwa penilaian responden yang terdiri dari kalangan guru, karyawan dan orang tua siswa menyatakan komponen *input* di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik dan bahkan sangat baik. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan sebanyak 63,19% responden menyatakan mutu komponen input di SMK Negeri Kalasan sangat baik dan sisanya sebanyak 36,81% menyatakan baik.

Responden meyakini bahwa komponen input sekolah yang mencakup lingkungan, kinerja guru serta sarana dan prasarana di SMK Negeri 1 Kalasan sudah sangat baik.

Pada subkomponen lingkungan menggali informasi kondisi lingkungan di SMK Negeri 1 Kalasan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 83,33% responden menyatakan kondisi kebersihan kelas sangat nyaman untuk proses belajar mengajar, 56,94% responden menyatakan kondisi kebersihan bengkel sangat nyaman untuk proses belajar praktik, 69,44% responden menyatakan kondisi kebersihan gedung dan halaman sangat nyaman untuk bekerja dan belajar, 54,51% responden menyatakan kondisi kebersihan kamar mandi kelihatan sangat bersih dan nyaman, 67,36% responden menyatakan hubungan kekeluargaan diantara guru, karyawan, kepala sekolah dan murid sangat baik

dan 64,93% responden menyatakan kondisi kebersihan kantor sangat nyaman untuk bekerja.

Hasil ini mengindikasikan bahwa menurut seluruh responden dalam penelitian ini kondisi lingkungan di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik untuk proses belajar mengajar bagi guru dan siswa dan kondisi lingkungan yang baik ini juga mendukung bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian bahkan sebagian besar responden menyatakan kondisi lingkungan SMK Negeri 1 Kalasan sangat baik.

Menurut wakil kepala sekolah bagian sarana dan prasarana perawatan lingkungan sekolah yang cukup luas ini dapat berjalan dengan baik karena melibatkan seluruh warga sekolah untuk ikut berperan dalam menjaga kebersihan lingkungan. Pelibatan seluruh warga SMKN 1 Kalasan dalam menjaga kebersihan lingkungan ini diwujudkan dalam kegiatan Jumat Bersih yang dilaksanakan setiap hari Jumat pada minggu pertama dan ketiga di setiap bulannya. Kegiatan Jumat Bersih merupakan kegiatan kerja bakti seluruh warga sekolah untuk membersihkan lingkungannya sesuai bagian/kapling-kapling yang telah ditentukan.

Selain kegiatan Jumat Bersih, perawatan lingkungan SMKN 1 Kalasan ini juga melibatkan tujuh orang Pegawai Tetap (PTT) atau tenaga honorer yang bertugas mulai dari menjaga kebersihan sekolah, merawat taman, dan bertugas sebagai laboran atau pendamping pada bengkel-bengkel tempat siswa praktik pembelajaran.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa lingkungan kerja SMKN 1 Kalasan sudah cukup nyaman dan kondusif untuk pembelajaran. Lingkungan kerja sudah dinilai aman, tenang dan nyaman. Kenyamanan itu kelihatan mulai bagian depan kantor kepala sekolah dan kantor tata usaha yang tampak rindang dan teduh karena tanaman yang terawat dengan baik. Halaman sekolah dan di depan ruang-ruang kelas kelihatan asri dengan adanya taman dan bersih dari tumpukan sampah.

Hubungan antarwarga SMKN 1 Kalasan secara keseluruhan terjalin dengan baik. Baik itu hubungan antara guru dengan guru, guru dengan karyawan, maupun guru dengan siswa. Menurut kepala SMKN 1 Kalasan, hal ini terjalin karena SMKN 1 Kalasan secara rutin mengadakan acara siraman rohani yang diselenggarakan rutin setiap tiga bulan sekali yang melibatkan guru dan karyawan beserta keluarganya. Acara ini dilaksanakan bertempat di rumah guru atau karyawan secara bergiliran. Sehingga hubungan kekeluargaan antarsesama guru maupun karyawan dapat berjalan dengan baik.

Untuk hubungan guru dengan siswa baik dalam pembelajaran maupun di luar pembelajaran dapat berjalan dengan baik dan komunikatif. Hal ini tampak pada keseharian siswa di sekolah di mana setiap bertemu dengan guru siswa selalu memberi salam dan atau berjabat tangan. Guru juga terbuka kepada siswa sehingga siswa tidak segan untuk bertanya pada guru saat berada di ruang guru, ruang BK, maupun di kantor.

Hubungan yang terjalin baik itu tentu tidak lepas dari Budaya 3S (salam, senyum, sapa) diterapkan di sekolah ini mulai dari saat masuk pintu gerbang sekolah di pagi hari maupun saat keluar dari kelas. Budaya 3S ini tidak saja diterapkan untuk guru/karyawan dengan siswa tetapi juga untuk siswa dengan siswa.

Selanjutnya deskripsi jawaban responden terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Kalasan. Menurut seluruh responden dalam penelitian ini menyatakan kinerja guru di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik dan bahkan tak sedikit pula yang menyatakan kinerja guru sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebanyak 62,85% responden menyatakan penyampaian materi pelajaran oleh guru sangat sesuai kurikulum, 51,04% responden menyatakan guru menyampaikan materi pelajaran dengan sangat jelas, 52,43% responden menyatakan guru membuat perencanaan pelajaran sebelum mengajar dengan sangat baik, 51,74% responden menyatakan rencana pengajaran yang disusun

oleh guru berdasarkan analisis kebutuhan siswa sangat baik, 55,90% responden menyatakan rencana pembelajaran sangat mengacu pada silabus dan kurikulum yang berlaku, 70,14% responden menyatakan penyiapan bahan ajar dilakukan sebelum guru menjalankan proses pembelajaran dengan sangat baik, 60,76% responden menyatakan proses remedial dilakukan dengan sangat baik dan 51,04% responden menyatakan pemantauan proses KBM dilakukan dengan sangat baik untuk memastikan keterlaksanaan standar mutu yang telah dibuat.

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan salah seorang guru dalam wawancara bersama peneliti. Beliau mengungkapkan bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 di SMK Negeri 1 Kalasan menuntut adanya kesiapan dokumen dari setiap bagian dalam keseluruhan sistem yang ada di sekolah. Dengan demikian, guru sebagai bagian dari sistem itu pun harus selalu siap dengan dokumen-dokumen yang terkait dengan kegiatan pembelajaran. Seperti pembuatan rencana pembelajaran yang meliputi pembuatan silabus, RPP, bahan ajar, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan hasil proses pembelajaran seperti kegiatan penilaian dan remedial.

Selain karena tuntutan akan ketersediaan dokumen, dengan implementasi SMM ISO 9000:2001 ini guru juga dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat meningkatkan kualitas lulusannya sesuai target yang ditentukan. Seperti penjelasan kepala SMKN 1 Kalasan berikut ini.

Guru sebagai ujung tombak dalam pembelajaran harus mampu untuk membuat perencanaan (planning), melaksanakan pembelajaran (organizing), dan melakukan penilaian (evaluating) agar tercapai target yang kita rencanakan setiap tahun, antara lain untuk peningkatan rata-rata nilai Ujian Nasional, peningkatan jumlah lulusan, dan peningkatan kualitas lulusan. Sehingga lulusan SMKN 1 Kalasan dapat terserap di dunia kerja atau pun dapat melanjutkan ke perguruan tinggi.

Implementasi SMM ISO 9000:2001 di SMKN 1 Kalasan ini memberi dampak yang nyata yaitu mendorong guru untuk lebih meningkatkan kinerjanya sesuai dengan target/sasaran mutu yang ditentukan oleh sekolah.

Sejalan dengan subkomponen lingkungan dan kinerja guru, pada subkomponen sarana dan prasarana seluruh responden dalam penelitian ini juga menyatakan sarana dan prasarana yang ada di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik dan bahkan sangat baik. Dari hasil penelitian tidak ditemukan satupun responden yang menyatakan sarana dan prasarana di SMK Negeri 1 Kalasan tidak baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup koleksi buku, pencatatan kerusakan sarana dan prasarana, perbaikan dan perawatan sarana prasarana, ketersediaan alat dan bahan-bahan praktek.

Untuk sarana prasarana SMKN 1 Kalasan secara keseluruhan dinyatakan baik dan lengkap ini berkaitan dengan keberadaan SMK ini yang telah ditunjuk sebagai sekolah Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) pada tahun 2007. Konsekuensi dari status sekolah RSBI tersebut pemerintah setiap tahun berkewajiban memberikan bantuan dana yang salah satu tujuannya adalah untuk memenuhi standar sarana dan prasarana mendekati standar pelayanan minimal untuk SMK RSBI seperti memiliki ruang kelas yang berbasis TIK, memiliki perpustakaan yang berbasis TIK, dan memiliki ruang multimedia. Persediaan alat dan bahan praktik pun cukup memadai. Pengelolaan dan perawatan sarana dan prasarana di SMKN 1 Kalasan pun cukup baik terbukti pada dokumen pencatatan kerusakan dan perbaikan sarana prasarana. Hal ini sesuai dengan penjelasan wakil kepala sekolah bagian sarana dan prasarana berikut ini.

Untuk sarana dan prasarana SMKN 1 Kalasan bisa dikatakan cukup memadai karena sejak ditunjuk sebagai sekolah RSBI, SMKN 1 Kalasan mendapatkan bantuan yang cukup untuk melengkapi sarana sekolah yang minimal yaitu mendekati SPM untuk sarana prasarana. Dan selama ini

dana dari pemerintah untuk SMK juga cukup untuk dimanfaatkan melengkapi sarana prasarana dan perawatan sarana yang rusak.

Komponen Proses

Variabel ini terdiri dari 9 item pernyataan, dimana skor maksimal ideal adalah $9 \times 4 = 36$ dan skor minimal ideal adalah $9 \times 1 = 9$. Selanjutnya dapat ditentukan kategori penilaian untuk variabel standar proses yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi Skor Komponen Proses

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi Responden	Prosentase Responden
1	Sangat baik	$X > 29,25$	143	49,65
2	Baik	$22,5 \leq X < 29,25$	145	50,35
3	Sedang	$15,75 \leq X < 22,5$	0	0,00
4	Kurang	$X < 15,75$	0	0,00
Jumlah			288	100,00

Sumber: Data Primer

Penilaian responden terhadap komponen proses yang ada di SMK Negeri 1 Kalasan menunjukkan penilaian yang baik. Terdapat 50,35% responden yang menilai standar proses yang ada sudah baik, dan bahkan sisanya sebesar 49,65% responden memberikan penilaian yang sangat baik untuk komponen proses di SMK Negeri 1 Kalasan.

Dari hasil ini diketahui bahwa responden meyakini mutu komponen proses yang berkaitan mencakup kualitas pendidikan dan *repeaters/DO* sudah baik.

Ditinjau dari kualitas pendidik di SMK Negeri 1 Kalasan, menurut responden dalam penelitian ini seluruhnya menyatakan kualitas pendidik di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik dan bahkan sangat baik. Kualitas pendidik yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup pengadaan tenaga pendidik, program pelatihan untuk pendidik dan karyawan, pembagian tugas dan tanggung jawab pendidik dan kualifikasi kompetensi tenaga pendidik di SMK Negeri 1 Kalasan.

Untuk pengadaan tenaga pendidik karena SMKN 1 Kalasan termasuk sekolah negeri maka sebagian tenaga pendidik di sekolah ini sudah diatur oleh pihak yang

berwenang yaitu Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Sleman. Untuk pengembangan kompetensi dan profesionalitas guru SMKN 1 Kalasan secara rutin merencanakan kegiatan workshop pembelajaran untuk pendidik. Selain menyelenggarakan pelatihan di sekolah, kepala sekolah juga sering mengirimkan guru/karyawan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan profesionalitas guru/karyawan. Tentang program pelatihan untuk guru dan karyawan ini Kepala SMKN 1 Kalasan menjelaskan berikut ini.

Dengan pendidikan dan latihan bagi guru/karyawan dapat menghilangkan atau meminimalisir kesenjangan kinerja guru/karyawan dan meningkatkan komitmen guru/karyawan terhadap SMKN 1 Kalasan. Contohnya, kalau dahulu hanya beberapa orang guru/karyawan yang mampu mengoperasikan komputer. Maka sekarang ini hampir semua guru/karyawan bisa mengoperasikan komputer. Dengan meratanya kemampuan mengoperasikan komputer, setiap guru pun mampu berperan sama dalam setiap program kegiatan, misalnya untuk jadi sekretaris kegiatan sekarang semua guru mampu. Otomatis komitmen masing-masing guru/karyawan pada setiap program kegiatan sekolah semakin meningkat.

Selain dengan pendidikan dan pelatihan untuk guru/karyawan untuk mengembangkan kompetensi guru ada empat orang guru yang saat ini menempuh kelanjutan studi S2 ini sesuai bidangnya.

SMKN 1 Kalasan merupakan sekolah yang cukup besar dengan jumlah tenaga guru/karyawan lebih dari 100 orang, maka dalam pengelolaannya diperlukan pembagian tugas yang baik agar proses interaksi dan komunikasi antarwarga sekolah dapat berjalan dengan baik pula. Pembagian tugas ini sudah rutin direncanakan di setiap awal tahun pelajaran oleh kepala sekolah sehingga di awal tahun pelajaran setiap guru/karyawan dapat menyiapkan diri untuk bertugas sebagai apa, kapan pelaksanaannya, siapa anggota timnya, dan bagaimana tugas akan dilaksanakan.

SubKomponen *Repeaters/DO* di SMK Negeri 1 Kalasan menunjukkan adanya penurunan. Menurut pendapat responden setelah penerapan SMM ISO 9001: 2000 SMK Negeri 1 Kalasan mengalami penurunan jumlah *repeaters* dan *DO* (65,62%) dan sisanya sebanyak 34,38% responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut tentang penurunan jumlah *DO* tersebut

Data penurunan *DO* ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala sekolah SMK Negeri 1 Kalasan. Beliau mengungkapkan bahwa pihak sekolah senantiasa meningkatkan kualitas guru dalam proses pembelajaran. Kualitas guru yang baik berkontribusi besar dalam peningkatan kualitas prestasi siswa dan diharapkan dapat menekan angka *repeaters/DO*. Sedangkan menurut wakil kepala sekolah bagian kesiswaan faktor penyebab terjadinya *DO* sendiri kebanyakan bukan berasal dari sekolah tetapi dari siswa itu sendiri. Kebanyakan penyebab *DO* antara lain salah mengambil jurusan, faktor keluarga/*broken home*, dan sekolah sambil bekerja. Hal tersebut didukung pada data jumlah siswa pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Jumlah Siswa *Drop Out (DO)* di SMKN 1 Kalasan

Tahun Pelajaran	Jumlah siswa	Jumlah <i>DO</i> Per kelas			Total	Persentase
		X	XI	XII		
2005-2006	840	19	5	1	25	2,98
2006-2007	834	9	9	3	21	2,52
2007-2008	842	8	3	3	14	1,66
2008-2009	861	14	5	-	19	2,20
2009-2010	892	3	4	-	7	0,78

Sumber: Data Primer

Jumlah *DO* yang terjadi kebanyakan di kelas X, hal itu mengindikasikan bahwa banyak siswa yang salah mengambil jurusan ketika mendaftar di SMKN 1 Kalasan sehingga akhirnya mereka memilih untuk *Drop out (DO)*. Hal ini didukung oleh pernyataan wakil kepala sekolah bagian kesiswaan seperti berikut ini.

Jumlah DO tertinggi memang terjadi di kelas X, hal ini kebanyakan karena siswa merasa salah mengambil jurusan ketika pendaftaran dulu. Jadi begitu menerima pelajaran di jurusannya siswa merasa

tidak sesuai. Akhirnya sering tidak masuk sekolah dan berujung pada tindakan pengembalian ke orang tua siswa karena sekolah sudah merasa tidak mampu untuk membinanya

Hal senada disampaikan oleh guru Bimbingan Konseling (BK) di SMKN 1 Kalasan seperti pada kutipan wawancara berikut ini.

DO tertinggi memang disebabkan ketidaksesuaian jurusan yang diambil dengan minat dan bakat siswa. Jadi, ada kesenjangan antara gambaran siswa tentang jurusan ketika pendaftaran dulu dan apa yang diterima di kelas saat pembelajaran sudah berjalan. Dan kami, selaku guru BK, sudah melaksanakan bimbingan. Tetapi kami juga tidak bisa memaksa kalau jurusan tersebut dirasa tidak sesuai dengan minat anak.

Menyikapi permasalahan tersebut SMKN 1 Kalasan telah menerapkan sistem 'jemput bola' untuk melakukan sosialisasi ke beberapa SMP/MTs di wilayah Kabupaten Sleman dan Kabupaten Klaten sebelum pelaksanaan penerimaan siswa baru dimulai. Dalam kegiatan 'promosi' ini SMKN 1 Kalasan mengirimkan sebuah tim yang terdiri dari beberapa guru dan karyawan untuk melakukan sosialisasi di sejumlah SMP/MTs tersebut. Kegiatan sosialisasi tersebut bertujuan menarik minat siswa SMP/MTs untuk bersekolah di SMKN 1 Kalasan. Selain sebagai ajang promosi, sosialisasi ke SMP/Mts tersebut akan mampu memberikan gambaran tentang SMKN 1 Kalasan, baik tentang produk-produk yang dihasilkan, maupun dunia kerja yang mampu menampung lulusannya. Sehingga calon siswa SMKN 1 Kalasan tidak akan salah memilih jurusan yang sesuai dengan bakat dan minatnya. Secara tidak langsung kegiatan sosialisasi ini mampu menekan jumlah *DO* setiap tahunnya.

Selain melakukan sosialisasi ke SMP/MTs untuk meminimalisir calon siswa yang salah jalur, sekolah juga pro-aktif untuk menangani siswa-siswa yang mempunyai masalah di dalam keluarganya. Namun, dalam hal ini tentu bukan hal yang mudah karena siswa SMKN 1 Kalasan

hampir 75% berasal dari keluarga pra-sejahtera (miskin). Pada umumnya keluarga miskin itu rentan dengan berbagai permasalahan. Baik masalah ekonomi yang jelas membelitnya maupun masalah-masalah pribadi yang lainnya misalnya perceraian orang tua, kurangnya kontrol/pengawasan dari orang tua, lingkungan pegaulan yang tidak tepat, dan sebagainya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut guru Bimbingan Konseling SMKN 1 Kalasan selalu memberikan pelayanan bagi siswa yang bermasalah secara bersahabat sehingga siswa tidak merasa takut untuk menyampaikan permasalahan pribadinya. Hanya saja beberapa siswa yang mempunyai masalah keluarga dan berakhir dengan *DO*, biasanya permasalahannya sudah pada tingkatan yang berat. Misalnya orang tua sudah bercerai dan tidak lagi tinggal di Yogyakarta.

Komponen Produk

Variabel komponen produk merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas lulusan, kuantitas lulusan, penyerapan dunia kerja, penerimaan di perguruan tinggi melalui jalur prestasi serta kerjasama sekolah dengan instansi terkait/industri di SMK Negeri 1 Kalasan.

Variabel ini terdiri dari 8 item pernyataan, dimana skor maksimal ideal adalah $8 \times 4 = 32$ dan skor minimal ideal adalah $8 \times 1 = 8$. Selanjutnya dapat ditentukan kategori penilaian untuk komponen produk sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kategorisasi Skor Komponen Produk

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi Responden	Prosentase Responden
1	Sangat baik	$X > 26$	212	73,61
2	Baik	$20 \leq X < 26$	76	26,39
3	Sedang	$14 \leq X < 20$	0	0,00
4	Kurang	$X < 14$	0	0,00
Jumlah			288	100,00

Sumber: Data Primer

Selanjutnya penilaian responden terhadap komponen produk SMK Negeri 1 Kalasan juga menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dengan penilaian kom-

ponen input dan proses. Seluruh reponden memberikan penilaian minimal baik dalam standar ini. Tercatat sebanyak 26,39% responden memberikan penilaian yang baik terhadap mutu produk SMK Negeri 1 Kalasan dan sisanya sebanyak 73,61% responden bahkan memberikan penilaian sangat baik.

Responden meyakini bahwa mutu sekolah yang berkaitan dengan kualitas lulusan, kuantitas lulusan, penyerapan dunia kerja, penerimaan di perguruan tinggi melalui jalur prestasi serta kerjasama sekolah dengan instansi terkait/industri sudah baik dan bahkan sangat baik.

Indikator pada komponen produk yang pertama adalah indikator kualitas lulusan dan kuantitas lulusan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan seluruh responden menyatakan kualitas dan kuantitas lulusan SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik. Hal ini mengindikasikan penerapan SMM ISO 9001: 2000 dapat meningkatkan kualitas lulusan dan juga kuantitas lulusan.

Kualitas lulusan dalam penelitian ini dilihat dari adanya peningkatan nilai rata-rata Ujian Nasional, peningkatan jumlah siswa yang langsung mendapat pekerjaan, dan penurunan jumlah siswa yang berada pada masa tunggu untuk bekerja. Sedangkan kuantitas lulusan dalam penelitian ini dilihat dari adanya peningkatan persentase kelulusan setiap tahunnya.

Tidak hanya meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan, penerapan SMM ISO 9001: 2000 di SMK Negeri 1 Kalasan juga dapat meningkatkan jumlah penyerapan dunia kerja dan peningkatan permintaan tenaga kerja dari lulusan SMK Negeri 1 Kalasan. Berdasarkan hasil penelitian 73,61% responden menyatakan peningkatan penyerapan dunia kerja dan permintaan tenaga kerja dari lulusan SMK Negeri 1 Kalasan sangat tinggi setelah penerapan SMM ISO 9001: 2000.

Sejalan dengan analisis terhadap kualitas dan kuantitas lulusan serta penyerapan dunia kerja, penerimaan perguruan tinggi melalui jalur prestasi dan kerjasama sekolah dengan instansi terkait menurut sebagian besar responden dinilai sangat

baik setelah adanya penerapan SMM ISO 9001: 2000. Sebanyak 70,83% responden menyatakan peningkatan tingkat penerimaan di perguruan tinggi melalui jalur prestasi sangat meningkat setelah penerapan SMM ISO 9001: 2000 dan sebanyak 76,39% responden menyatakan kerjasama SMK Negeri 1 Kalasan dengan instansi/ industri terkait akan sangat meningkatkan prestasi sekolah.

Data-data kualitas lulusan, kuantitas lulusan, dan penyerapan ke dunia kerja disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Data Kelulusan Siswa SMKN 1 Kalasan

Tahun Pelajaran	Jml siswa	Lulus/ (%)	Tak lulus/ (%)	Rerata UN	Bekerja/ (%)	Lanjut/ (%)	Masa Tunggu/ (%)
2006-2007	265	264/99,6	1/0,38	26,66	102/38,66	16/6,06	146/55,30
2007-2008	262	256/97,7	6/2,29	26,95	98/37,12	5/1,95	153/59,76
2008-2009	258	257/99,61	1/0,38	28,70	193/75,09	3/1,17	61/23,74
2009-2010	268	268/100	-	29,17	204/76,12	8/2,99	56/20,90

Sumber: Data Primer

Data tersebut memberikan gambaran adanya peningkatan pada kualitas dan kuantitas lulusan yang meliputi peningkatan nilai rata-rata UN, peningkatan jumlah lulusan yang langsung bekerja, penurunan jumlah siswa dalam masa tunggu pekerjaan, dan adanya peningkatan jumlah kelulusan yang mencapai 100%. Hal itu membuktikan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9000:2001 yang diterapkan di SMKN 1 Kalasan ini berjalan baik. Setiap komponen dalam sistem manajemen di sekolah ini berfungsi dengan baik sehingga setiap adanya ketidaksesuaian dalam kinerja akan dievaluasi dan diperbaiki. Seperti pernyataan kepala SMKN 1 Kalasan dalam kutipan wawancara berikut ini.

Seperti saya sampaikan sebelumnya bahwa tujuan implementasi SMM ISO ini adalah untuk meningkatkan layanan, konsekuensinya semua warga harus berkomitmen untuk selalu meningkatkan layanan dalam bentuk kinerjanya. Sehingga setiap ada ketidaksesuaian, kita catat, kita analisis, lalu kita susun perbaikan untuk mencapai target sasaran mutu yang kita rencanakan. Hasilnya, rata-rata nilai UN dapat me-

ningkat, persentase kelulusan semakin meningkat, dan jumlah siswa yang diterima di dunia kerja semakin meningkat, karena memang tujuan utama SMK itu untuk mencetak lulusan yang siap untuk bekerja.

Analisis Partisipasi Orang tua Siswa

Partisipasi orang tua siswa memberikan kontribusi dalam perkembangan pendidikan putra-putrinya di sekolah. Dalam penelitian ini partisipasi orang tua dalam kegiatan pendidikan diukur dengan menggunakan 20 item indikator pertanyaan, dimana skor maksimal ideal adalah $20 \times 4 = 80$ dan skor minimal ideal adalah $20 \times 1 = 20$. Selanjutnya dapat ditentukan kategori penilaian partisipasi orang tua seperti disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Kategorisasi Skor Partisipasi Orang tua

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi Responden	Prosentase Responden
1	Sangat baik	$X > 65$	107	61,14
2	Baik	$50 \leq X < 65$	68	38,86
3	Sedang	$35 \leq X < 50$	0	0,00
4	Kurang	$X < 35$	0	0,00
Jumlah			175	100,00

Sumber: Data Primer

Partisipasi orang tua yang dipaparkan dalam tabel 15 di atas diperoleh dari penilaian responden kalangan orang tua saja yaitu sebanyak 175 orang. Menurut sebagian responden orang tua, partisipasi mereka dalam kegiatan pendidikan di SMK Negeri 1 Kalasan sudah sangat baik (61,14%) dan 38,86% responden orang tua yang lain menyatakan partisipasi mereka yang baik dalam kegiatan pendidikan di SMK Negeri 1 Kalasan.

Pernyataan responden orang tua ini sejalan dengan apa yang diungkapkan guru dan karyawan SMK Negeri 1 Kalasan. Menurut beberapa guru dalam wawancara secara khusus, menyatakan 98% orang tua menghadiri undangan pertemuan di sekolah. Selain itu menurut para guru, orang tua siswa juga selalu memberikan motivasi dan dukungan pada putra-putrinya dalam hal pendidikan. Hal ini terutama nampak begitu jelas ketika siswa hendak menghadapi ujian.

Tingkat kehadiran orang tua dalam forum komunikasi orang tua dengan sekolah dinilai cukup tinggi oleh para guru dan karyawan. Keterlibatan orang tua dalam forum komunikasi ini ternyata memberikan dampak yang baik bagi perkembangan pendidikan siswa. Menurut pengakuan salah seorang guru di SMK Negeri 1 Kalasan, menyatakan bahwa orang tua cenderung lebih terbuka dan mengkomunikasikan setiap masalah yang berkaitan dengan pendidikan pada sekolah.

Baiknya hubungan dan komunikasi antara orang tua dengan pihak sekolah ini juga didukung oleh keterbukaan pihak sekolah dalam memberikan kesempatan pada orang tua untuk mengakses pihak SMK Negeri 1 Kalasan. Menurut pengakuan para guru dan karyawan, pihak sekolah melakukan pertemuan rutin setidaknya dua bulan sekali. Pihak sekolah juga selalu mensosialisasikan setiap perkembangan sekolah dan senantiasa meningkatkan komunikasi dengan orang tua. Selain itu pihak SMK Negeri 1 Kalasan juga sangat terbuka dan transparan dalam hal pembiayaan, orang tua selalu dilibatkan dalam kegiatan pembiayaan sekolah dengan memberikan transparansi biaya dan laporan yang jelas pada orang tua.

Dalam hal pembiayaan ini karena sebagian besar, hampir 75%, orang tua siswa berasal dari keluarga yang tidak mampu, maka sekolah selalu mengupayakan beasiswa bagi hampir 75 % siswa di SMKN 1 Kalasan ini. Adapun beasiswa tersebut berasal dari berbagai lembaga baik lembaga pemerintah maupun swasta. Seperti beasiswa khusus untuk siswa miskin (BKM), beasiswa untuk siswa berprestasi, beasiswa Supersemar, beasiswa Rapus, dan JPPD.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Penilaian guru, karyawan dan orang tua siswa terhadap komponen input di SMK Negeri 1 Kalasan sangat baik (63,19%). Komponen input sekolah yang mencakup lingkungan, kinerja guru serta sarana dan

prasarana. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMKN 1 Kalasan mampu mendorong terwujudnya ketersediaan lingkungan yang kondusif, komitmen guru pada peningkatan kinerjanya, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar pendidikan.

Penilaian guru, karyawan dan orang tua siswa terhadap komponen proses di SMK Negeri 1 Kalasan sudah baik (50,35%). Komponen proses ini meliputi kualitas pendidik yang mencakup pengadaan tenaga pendidik, program pelatihan untuk guru dan karyawan, pembagian tugas dan tanggung jawab guru dan kualifikasi kompetensi tenaga pendidik.

Dampak Implementasi SMM ISO 9000:2001 di SMKN 1 Kalasan mampu mewujudkan kerangka jelas untuk pengadaan tenaga pendidik, program-program pelatihan dan pembagian tugas dan tanggungjawab pada setiap program sekolah.

Penilaian guru, karyawan dan orang tua siswa terhadap komponen produk di SMK Negeri 1 Kalasan sangat baik (73,61%). Komponen produk meliputi kualitas lulusan, kuantitas lulusan, penyerapan dunia kerja, penerimaan di perguruan tinggi dan kerjasama sekolah dengan instansi terkait/ industri. Dampak Implementasi SMM ISO 9001:2000 secara signifikan mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan, penyerapan di dunia kerja, dan kepercayaan dunia kerja sehingga kerjasama dengan instansi/industri semakin luas.

Penilaian guru, karyawan dan orang tua siswa terhadap mutu kinerja partisipasi orang tua di SMKN 1 Kalasan sangat baik (61,14%). Partisipasi tersebut dalam hal tingkat kehadiran orang tua pada pertemuan di sekolah dan memotivasi putra-putrinya pada kegiatan di sekolah. Namun dalam pembiayaan partisipasi orang tua masih kurang karena 75% orang tua siswa tergolong tidak mampu. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2000 mampu mendorong keterbukaan komunikasi dengan orang tua siswa sehingga tingkat prestasinya semakin tinggi. Namun tidak mampu mempengaruhi partisipasi orang tua dalam hal pembiayaan.

Saran

Bagi pihak SMK Negeri 1 Kalasan untuk terus melakukan perbaikan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sehingga kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sumber data atau informan guru, karyawan dan orang tua siswa. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan informan dari kalangan profesional lainnya agar dapat menambah kajian tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu yang lebih obyektif.

Daftar Pustaka

Dorothea, W. A. (2002). Manajemen kualitas : pendekatan sisi kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Departemen Pendidikan Nasional.

Gaspersz, V. (2000) *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta:

PT Gramedia Pustaka Utama (Penerjemah Tim Gramedia Pustaka Utama)

Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1992). *Analisis data kualitatif*. (Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi) London: Sage Publications, Inc.(Buku asli diterbitkan tahun 1990)

Sallis.E. (1993). *Total quality management in education*. London: British library.

Syafaruddin. (2002). *Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan; konsep, strategi, dan aplikasi*. Jakarta: Grasindo.

Usman, H. (1999). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yuana, C. (2008). *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 di SMK N se-Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Pascasarjana UNY.