### IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI MAN YOGYAKARTA I



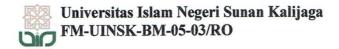
#### **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam (S.Pd.I)

Disusun Oleh:

AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM NIM. 11470032

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2015



#### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

'Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM

: 11470032

Jurusan

: Kependidikan Islam

**Fakultas** 

: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesunguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian penulis sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 17 Agustus 2015 Yang menyatakan

TERAI (1)

6000 ENAM RIBU RUPIAH

Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM. 11470032

#### SURAT KETERANGAN BERJILBAB

Yang bertanda tangan dibawah ini:

: Amrita Kurnia Kusumaningrum Nama

NIM : 11470032

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Jurusan : Kependidikan Islam

Semester : IX (sembilan)

Dengan ini menyatakan bahwa pas foto yang diserahkan dalam daftar munaqosah adalah pas foto saya dengan menggunakan jilbab, apabila suatu nanti terdapat suatu masalah bukan menjadi tanggung jawab UIN Sunan Kalijaga.

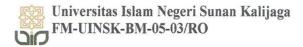
Demikian surat pernyataan ini saya buat. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 17 Agustus 2015

Yang membuat

Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM. 11470032



#### SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Surat Persetujuan Skripsi

Lamp:-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

#### Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara

Nama

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM

: 11470032

Judul Skripsi

: Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan

Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I

sudah dapat diajukan kepada Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

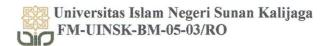
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Agustus 2015

Pembimbing Skripsi,

Dr. Subiyantoro, M.Ag.

NIP. 19590410 198503 1 005



#### SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada.

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

#### Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setalah dilaksanakan munaqosyah pada hari Jumat tanggal 4 September 2015, dan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM : 11470032

Judul Skripsi : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan

Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I

sudah dapat diajukan kembali kepada Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih,

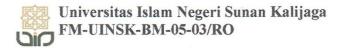
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 30 September 2015

Konsultan.

Dr. Subiyantoro, M.Ag.

NIP. 19590410 198503 1 005



#### PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN/KI/PP.01/515/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Implementasi Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001:2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan

Islam di MAN Yogyakarta I

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM : 11470032

Telah dimunagosyahkan pada : Jumat, 4 September 2015

Nilai munagosyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Dr. Subiyantoro, M.Ag

NIP. 19590410 198503 1 005

Mari

Penguji I

Dra. Nur Rohmah, M.Ag.

NIP. 19550823 198303 2 002

Penguji II

Muhammad Qowim, M.Ag. NIP. 19790819 200604 1 002

Yogyakarta, 0 5 OCT 2015

Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Tasman, MA.

NIP 19611102 198603 1 003

### **MOTTO**

"Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan pekerjaan dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas, dan tuntas)."

HR Thabrani



# **PERSEMBAHAN**

Dengan Setulus Hati

Ekripsi ini Penulis Persembahkan Kepada:

Almamater Jercinta Jurusan Kependidikan Islam

Fakultas Umu Jarbiyah dan Keguruan

Vniversitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

#### KATA PENGANTAR

# بسنم اللهِ الرَّحْمن الرَّحِيْم

الحَمْدُ شِهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ, وَبِهِ نَسْتَعِيْنُ عَلَى أُمُوْرِ الدُّنْيَا وَالدِّيْنِ, أَشْهَدُ أَنْ لآإِلهَ اللهُ اللهُ اللهُ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ لاَ نَبِيَ بَعْدَهُ, اللهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَحْدَهُ لاَ شَرِيْكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ لاَ نَبِيَ بَعْدَهُ, اللهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَحْدَهُ لاَ شَرِيْكَ

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi taufik, hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW juga keluarganya serta semua orang yang meniti jalannya.

Selama penulisan skripsi ini tentunya kesulitan dan hambatan telah dihadapi penulis. Dalam mengatasinya penulis tidak mungkin dapat melakukannya sendiri tanpa bantuan orang lain. Atas bantuan yang telah diberikan selama penelitian maupun dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1. Bpk. Dr. H. Tasman MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan yang berguna selama saya menjadi mahasiswa
- 2. Bpk. Dr. Subiyantoro, M. Ag. selaku Ketua Jurusan Kependidikan Islam dan pembimbing skripsi yang telah mencurahkan ketekunan, kesabaran dan penuh keikhlasan dalam meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
- 3. Bpk. Zainal Arifin, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Kependidikan Islam yang telah memberikan masukan-masukan dan dukungannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 4. Ibu Dra. H. Nurrohmah, M.Ag, selaku Penguji I yang telah memberikan masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

- 5. Bpk. Muhammad Qowim, M.Ag selaku Penasihat Akademik dan Penguji II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan masukan yang berguna bagi keberhasilan saya selama studi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
- 6. Segenap Dosen dan Karyawan yang ada dilingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas didikan, perhatian, pelayanan serta sikap ramah dan bersahabat yang telah diberikan.
- 7. Bpk. Drs. H. Imam Sujai Fadly, M.Pd.I selaku Kepala MAN Yogyakarta I yang telah memberikan izin untuk penelitian dan membantu dalam penelitian.
- 8. Segenap Guru, Karyawan dan Siswa di MAN Yogyakarta I yang telah membantu dalam penelitian.
- 9. Bpk. Tri Kurnianto dan Ibu Sri Endah Kusumastuti, orang tua tercinta yang yang senantiasa mendidik, mendukung, mengiringi penulis dengan limpahan doa dan restunya.
- 10. Teman-teman Kependidikan Islam angkatan 2011 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khusunya Arieny Mustikawati, Muhammad Hilmansyah, Laily Ulfi, Cintya Dewi W, dan Afidatul Umroh kalian adalah inspirasi dan penyemangat untuk terselesaikannya skripsi ini.

Penulis sangat menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya

Yogyakarta, 17 Agustus 2015 Penulis,

Amrita Kurnia K

NIM. 11470032

### **DAFTAR ISI**

HALAM	AN JUDULi			
HALAM	AN PERNYATAAN KEASLIANii			
SURAT 1	PERNYATAAN BERLJILBABiii			
HALAM	AN SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBINGiv			
HALAM	AN SURAT PERSETUJUAN KONSULTANv			
HALAMAN PENGESAHANvi				
HALAM	AN MOTTO vii			
HALAM	AN PERSEMBAHANviii			
KATA P	ENGANTARix			
DAFTAF	R ISIxi			
	R TABELxiii			
DAFTAF	R GAMBARxv			
DAFTAF	R LAMPIRAN xvi			
ABSTRA	AKxvii			
BAB I	PENDAHULUAN			
	A. Latar Belakang Masalah			
	B. Rumusan Masalah			
	C. Tujuan dan Manfaat Penelitian			
	D. Telaah Pustaka			
	E. Landasan Teori			
	F. Metode Penelitian			
	G. Sistematika Pembahasan			
D + D II	GANGE AR AND ARRAMAN AND GRANTAL PROPERTY.			
BAB II	GAMBARAN UMUM MAN YOGYAKARTA I			
	A. Letak Geografis			
	B. Sejarah Singkat Madrasah			
	C. Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah			
	D. Struktur Organisasi Madrasah			
	E. Sarana dan Prasarana			
	F. Keadaan Guru, Karyawan, dan Siswa			
DADIII	SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 UNTUK			
DAD III	MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI MAN			
	YOGYAKARTA I			
	A. Langkah-langkah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO			
	9001:2008 di MAN Yogyakarta I			
	B. Hasil Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Diterapkannya Sistem			
	Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I			
	C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Sistem			
	Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I			
	13 105 million 11 10 100 100 100 100 100 100 100 100			

BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	79
	B. Saran-Saran	81
	C. Penutup	82
	1	

# DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN



### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1: Pengertian Mutu menurut Para Ahli
Tabel 2: Data Sarana dan Prasarana Ruang MAN Yogyakarta I
Tabel 3: Data Perlengkapan Administrasi MAN Yogyakarta I
Tabel 4: Perlengkapan Kegiatan Belajar Mengajar MAN Yogyakarta I 41
Tabel 5 : Data Buku Koleksi MAN Yogyakarta I
Tabel 6 : Data Kepala Madrasah dan Guru Menurut Status Kepegawaian,
Golongan, dan Jenis Kelamin MAN Yogyakarta I
Tabel 7: Data Kepala Madrasah dan Guru Menurut Pendidikan
Tabel 8 : Data Kepala Madrasah dan Guru Menurut Status Kepegawaian
dan Sertifikasi
Tabel 9 : Data Guru dan Kebutuhan Guru Menurut Status Kepegawaian
Tiap Mata Pelajaran
Tabel 10: Data Tenaga Administrasi Menurut Status Kepegawaian,
Golongan, dan Jenis Kelamin
Tabel 11: Data Tenaga Administrasi Menurut Tingkat Pendidikan
Tabel 12: Jumlah Tenaga Administrasi Menurut Jenis Pekerjaan Dan Jenis
Kelamin
Tabel 13: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2010/2011 47
Tabel 14: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2011/2012 48
Tabel 15: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2012/2013 48
Tabel 16: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2013/2014 48
Tabel 17: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2014/2015 49

Tabel 18: Jumlah Siswa MAN Yogyakarta I Tahun Pelajaran 2015/2016	. 49
Tabel 19: Hasil Angket Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta I	. 70



# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Siklus PDCA	18
Gambar 2 : Skema Analisis Data menurut Milles dan Huberman	30
Gambar 3 : Struktur Organisasi MAN Yogyakarta I	38



#### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran II : Bukti Seminar Proposal

Lampiran III : Berita Acara Seminar

Lampiran IV : Surat Ijin Penelitian

Lampiran V : Pedoman Wawancara

Lampiran VI : Catatan Lapangan

Lampiran VII : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran VIII : Kartu Bimbingan

Lampiran IX : Surat Keterangan Bebas Nilai C-

Lampiran X : Sertifikat Sospem

Lampiran XI : Sertifikat PPL I

Lampiran XII : Sertifikat PPL-KKN Integratif

Lampiran XIII : Sertifikat ICT

Lampiran XIV : Seritifikat IKLA

Lampiran XV : Sertifikat TOEC

Lampiran XVI : Curriculum Vitae

Lampiran XVII : Angket Kepuasan Siswa

Lampiran XVIII : Foto Dokumentasi

Lampiran XIX : Peta Menuju MAN Yogykarta I

Lampiran XX : Foto Papan Nama MAN Yogyakarta I

#### **ABSTRAK**

Amrita Kurnia Kusumaningrum, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2015.

Latar belakang penelitian ini adalah bahwa untuk menghadapi era globalisasi dimana persaingan semakin ketat di berbagai aspek termasuk dalam hal pendidikan. Untuk merespon kondisi ini pendidikan di Indonesia diharapkan selalu meningkatkan kreativitas dalam meningkatkan mutu pendidikannya agar dapat bersaing dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Untuk itu lembaga pendidikan Islam dalam hal ini khususnya madrasah tidak dapat lagi dikelola secara tradisional tetapi membutuhkan kemampuan khusus sehingga *output* pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai pelanggan eksternal. Lembaga pendidikan yang bermutu yaitu lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggannya khususnya pelanggan eksternal yaitu siswa dan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan sistem manajemen yang terstruktur dan baik yang dapat dijadikan pedoman salah satunya adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis data dilakukan dengan cara mencari dan menyusun secara sistematis data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi data. Analisis data penelitian kualitatif ini melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini meliputi langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah: (1) adaptasi; (2) sosialisasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008; (3) pengangkatan koordinator manajemen mutu ISO 9001:2008; (4) perumusan komitmen mutu; (5) menyiapkan dokumen sistem mutu; (6) audit internal; (7) audit eksternal; (8) tindak lanjut dan rapat tinjauan mutu. Hasil peningkatan mutu pelayanan setelah diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I dapat dilihat dari tiga aspek yaitu: (1) pelayanan; (2) administrasi; (3) pembelajaran. Faktor pendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah: (1) adanya kebijakan dari Kanwil Kementerian Agama DIY; (2) ketersediaan dana; (3) kondisi MAN Yogyakarta I yang kondusif. Faktor penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah: (1) kurangnya referensi tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lembaga pendidikan; (2) adanya sebagian warga MAN Yogyakarta I yang belum komitmen terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

**Kata Kunci:** Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, mutu pelayanan

#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan di era global ini mempunyai tantangan yang sangat berat dan beragam dalam menghadapi persaingan yang amat ketat dalam konteks regional, nasional, bahkan internasional. Globalisasi yang terus terjadi menyentuh setiap aspek kehidupan manusia secara global, termasuk bidang pendidikan. Pada era ini pendidikan diharuskan mampu meningkatkan mutunya agar bisa bertahan dan bersaing dari terpaan globalisasi. Untuk merespon kondisi ini, pendidikan di Indonesia diharapkan selalu meningkatkan kreativitas dan inovasinya dalam upaya meningkatkan mutu pendidikannya agar mampu bersaing dan beradaptasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Agar mampu berperan dalam persaingan global, sebagai bangsa kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan sangat berperan penting dalam meningkatkan SDM. Oleh karena itu, sangat penting bagi pembangunan nasional untuk memfokuskan peningkatan mutu pendidikan.

Mutu pendidikan tidak saja ditentukan oleh sekolah sebagai lembaga pengajaran, tetapi juga disesuaikan dengan apa yang menjadi pandangan dan harapan masyarakat yang cenderung selalu berkembang seiring dengan kemajuan zaman.<sup>1</sup>

Perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan merupakan komitmen pemerintah yang diterapkan melalui berbagai kebijakan. Pendidikan nasional

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Syaiful Sagala, Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 170.

merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, dan dunia usaha. Oleh karena itu, penjaminan mutu pendidikan menjadi tanggung jawab bersama dari berbagai pihak. Tahapan penjaminan mutu pendidikan dimulai dari penetapan standar mutu, pemenuhan standar, pengukuran dan analisis, perbaikan dan pengembangan standar dakan peningkatan mutu pendidikan yang mengacu pada acuan mutu pendidikan, yakni Standar Nasional Pendidikan (SNP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Mutu Pendidikan yang melampaui Standar Nasional Pendidikan.<sup>2</sup>

Kondisi satuan pendidikan di Indonesia pada saat ini masih sangat beragam dan sebagian besar kualitasnya masih berada di bawah SNP, maka perlu dicari strategi untuk mencapai SNP secara bertahap. Upaya ini dilakukan dengan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang merupakan tingkat layanan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan. Apabila SPM Pendidikan telah tercapai maka indikator tingkat (mutu) layanan akan dinaikkan dari waktu ke waktu hingga pada akhirnya mencapai tingkatan yang ditetapkan dalam SNP. Oleh karena itu, SPM Pendidikan dapat diartikan sebagai strategi untuk mencapai SNP secara bertahap dan merupakan sasaran antara untuk menuju pemenuhan SNP.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 5

Singgih, *Pengenalan SNP, SPM, dan SPMP Dalam Rangka Perencanaan Sekolah/Madrasah* http://deuniv.blogspot.com/2015/03/pengenalan-snp-spm-dan-spmp-dalam.html, diakses pada tanggal 11 September 2015 pukul 10.30 WIB.

Standar Mutu Pendidikan di atas SNP dapat berupa standar mutu di atas SNP yang berbasis keunggulan lokal dan standar mutu di atas SNP yang mengadopsi dan/atau mengadaptasi standar.

Lembaga pendidikan Islam juga mempunyai tantangan yang sangat besar dalam meningkatkan mutu pendidikan seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada saat ini. Hal ini menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin tinggi pada semua aspek kehidupan masyarakat. Begitu juga dengan lembaga pendidikan Islam yang mana pengelolaanya tidak dapat dilakukan secara tradisional, tetapi membutuhkan kemampuan khusus sehingga *output* pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, baik nasional maupun internasional. Lembaga pendidikan Islam harus mampu mewujudkan pendidikan yang bermutu dan diminati oleh pelanggan.

Sekolah yang pada hakikatnya memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Sekolah diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya melalui proses pendidikan. Pelayanan publik (*Public Service*) oleh sekolah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi sekolah sebagai "*public good*". Pelayanan umum ini diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh sekolah dalam bentuk pelayanan belajar yang berisi mata pelajaran dan latihan keterampilan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan ilmu pengetahuan.<sup>4</sup>

Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal adalah siswa, orang tua siswa dan masyarakat luas.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 237.

Sedangkan pelanggan internal adalah seluruh staf, guru, dan pemimpin yang terlibat dalam operasional sekolah dan berperan besar dalam menentukan kualitas sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan jasa.

Pelanggan eksternal sangat mengharapkan pemberian layanan yang bermutu dan memuaskan dari pemberi layanan jasa yaitu sekolah. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswa di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa.

Sebagaimana pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa lembaga pendidikan yang bermutu adalah sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggannya khususnya pelanggan eksternal yaitu siswa. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan sistem manajemen yang terstruktur dan baik yang dapat dijadikan pedoman salah satunya adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

MAN Yogyakarta I merupakan salah satu dari enam madrasah di Yogyakarta yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. MAN Yogyakarta I selain merupakan madrasah berbasis ISO juga merupakan Rintisan Madrasah Unggul. Keinginan MAN Yogyakarta I untuk memperbaiki sistem manajemennya serta berfokus kepada keinginan siswa sebagai pelanggan utama merupakan latar belakang untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan MAN Yogyakarta I.

#### B. Rumusan Masalah

- 1. Bagaimana langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I ?
- 2. Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 3. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I.
- b. Untuk mengetahui hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.
- c. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I.
- 2. Kegunaan penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

#### a. Kegunaan Teoritis

- Sebagai bahan rujukan referensi untuk melakukan kajian lebih lanjut bagi segenap civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- 2) Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi lembaga pendidikan dalam memperkaya wawasan tentang implementasi sistem manajemen ISO di lembaga pendidikan Islam.

### b. Kegunaan Praktis

- 1) Dapat menambah khazanah keilmuan terutama di bidang kajian implementasi sistem manajemen mutu ISO di lembaga pendidikan Islam.
- 2) Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO di lembaga pendidikan Islam.

#### D. Telaah Pustaka

Untuk mengetahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang pernah ada, maka peneliti menelaah skripsi-skripsi yang pernah ada yang terkait dengan penelitian ini.

Sejauh yang peneliti ketahui penelitian khusus mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MAN Yogyakarta I belum ada. Namun setelah peneliti melakukan telaah penelitian, ada beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu:

Pertama, tesis Choirun Ahmadi, S.Ag yang berjudul "Implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMKN 2 Wonosari Gunungkidul (Analisis Pelayanan terhadap Pelanggan Eksternal Primer)" penelitian ini menjelaskan tentang sistem manajemen mutu yang diterapkan dan pelayanannya terhadap pelanggan eksternal primer sehingga dapat diketahui implementasinya dari sudut pandang Total Quality Management (TQM). Objek penelitian ini adalah implementasi sistem manajemen mutu.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada objek penelitiannya juga pada pokok bahasan yang akan penyusun uraikan yaitu penyusun ingin mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang dilakukan di MAN Yogyakarta I.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Okti Purwaningsih yang berjudul "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul". Dalam penelitian ini saudari Okti Purwaningsih membahas tentang bagaimana pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 terhadap pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul dan menganalisis ada tidaknya pengaruh SMM ISO 9001:2008 terhadap pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMM ISO 9001:2008 mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Bantul.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada jenis penelitiannya dan pokok pembahasannya. Penelitian yang dilakukan Okti

-

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Choirun Ahmadi, "Implementasi Sistem Manjemen Mutu di SMKN 2 Wonosari Gunungkidul (Analisis Pelayanan terhadap Pelanggan Eksternal Primer)", Tesis, Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2009.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Okti Purwaningsih, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul", Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2013.

Purwaningsih merupakan penelitian kuantitatif yang membahas pengaruh pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 terhadap pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Tin Trisnawaty yang berjudul "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMKN 1 Kalasan". Dalam penelitian ini saudari Tin Trisnawaty menganalisis dan mendiskripsikan secara kritis tentang pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap peningkatan mutu di SMKN 1 Kalasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMKN 1 Kalasan.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada jenis penelitiannya dan pokok pembahasannya. Penelitian yang dilakukan Tin Trisnawaty merupakan penelitian kuantitatif yang membahas pengaruh pelaksanaan SMM ISO 9001:2000 peningkatan mutu di SMKN 1 Kalasan.

Keempat, penelitian yang dilakukan M. Sanim Aufar yang berjudul "Manajemen Mutu Pendidikan Pesantren (Studi terhadap Pesantren Wirausaha Agrobisnis Abdurrahman bin Auf Delanggu Klaten)<sup>8</sup>. Dalam penelitian ini saudara M. Sanim Aufar meneliti tentang standar mutu yang diterapkan di pesantren Wirausaha Agrobisnis Abdurrahman bin Auf Delanggu Klaten.

<sup>8</sup> M. Sanim Aufar, "Manajemen Mutu Pendidikan Pesantren (Studi terhadap Pesantren Wirausaha Agrobisnis Abdurrahman bin Auf Delanggu Klaten), Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2007.

-

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Tin Trisnawaty, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMKN 1 Kalasan", Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2008.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada objek penelitiannya juga pada pokok bahasan yang akan penyusun uraikan yaitu penyusun ingin mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang dilakukan di MAN Yogyakarta I sedangkan penelitian yang dilakukan M. Sanim Aufar membahas pelaksanaan standar mutu yang diterapkan di pesantren Wirausaha Agrobisnis Abdurrahman bin Auf Delanggu Klaten.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Iis Setyaningsih yang berjudul "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran Bahasa Arab di MAN Purwodadi-Grobogan". 9 Dalam penelitian ini membahas tentang upaya peningkatan kualitas layanan pembelajaran Bahasa Arab serta hasil yang dicapai berkaitan dengan upaya-upaya yang telah dilakukan di MAN Purwodadi-Grobogan.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada objek penelitiannya juga pada pokok bahasan yang akan penyusun uraikan yaitu penyusun ingin mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang dilakukan di MAN Yogyakarta I sedangkan penelitian yang dilakukan Iis Setyaningsih membahas upaya peningkatan kualitas layanan pembelajaran Bahasa Arab di MAN Purwodadi-Grobogan.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Iis Setyaningsih, "*Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran Bahasa Arab di MAN Purwodadi-Grobogan*", Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2006.

#### E. Landasan Teori

#### 1. Sistem Manajemen Mutu

Secara bahasa manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang yang berarti mengurus, mengatur, mengemudikan, mengendalikan, menangani, mengelola, melaksanakan dan memimpin. <sup>10</sup>

Manajemen pendidikan dapat diartikan sebagai seluruh proses kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang mengkombinasikan semua sumber daya yang ada kemudian dikelola untuk mencapai tujuan pendidikan. <sup>11</sup>

Manajemen dalam pendidikan memiliki berbagai macam fungsi, yaitu:

#### a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan langkah awal sebuah organisasi merumuskan strategi untuk mengantisipasi berbagai ancaman, peluang, hambatan, dan tantangan untuk mencapai sebuah tujuan.<sup>12</sup>

Tujuan dari perencanaan menurut Usman (2006) adalah:

- 1. Standar pengawasan
- 2. Mengetahui kapan pelaksanaan dan selesainya suatu kegiatan
- 3. Mengetahui siapa saja yang terlibat baik kualifikasi maupun kuantitas
- 4. Mendapatkan kegiatan yang sistematis baik biaya dan kualitas pekerjaan
- Meminimalkan kegiatan-kegiatan yang tidak produktif sehingga menghemat biaya, tenaga, dan waktu

<sup>11</sup> Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan:Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 118.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Maman Ukas, Manajemen, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi (Bandung: Agnini, 2004), hal. 1.

Onisimus Amtu, Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, dan Implementasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 34.

- 6. Memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kegiatan pekerjaan
- 7. Menyerasikan dan memadukan berbagai sub-kegiatan
- 8. Mendeteksi hambatan kesulitan yang akan ditemui
- 9. Mengarahkan pada pencapaian tujuan

#### b. Pengorganisasian (organizing)

Stoner (1996) mengemukakan mengorganisasikan adalah proses memperkerjakan dua orang atau lebih untuk bekerjasama dengan cara terstruktur untuk mencapai sasaran yang spesifik.<sup>13</sup>

### c. Pemimpinan (leading)

Pemimpin dalam suatu organisasi merupakan pihak-pihak yang diberikan otoritas dan kewenangan sesuai struktur organisasi untuk mengarahkan, membimbing, dan mengambil keputusan. Sebagai salah satu fungsi manajemen, kepemimpinan sangat diperlukan dalam rangka mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. 14

#### d. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pimpinan untuk memberikan penjelasan, petunjuk, serta bimbingan kepada orang-orang yang menjadi bawahannya sebelum dan selama melaksanakan tugas. <sup>15</sup>

### e. Penggerakan (actuating)

Fungsi penggerakan merupakan gerak pelaksanaan dari kegiatankegiatan perencanaan dan pengorganisasian. Penekanan dari fungsi penggerakan proyek adalah terciptanya kerja sama antara anggota-anggota kelompok serta pada

 <sup>13</sup> *Ibid.*, hal 47.
 14 *Ibid.*, hal. 54.
 15 *Ibid.*, hal. 55.

peningkatan semangat kerja keseluruhan anggota untuk tercapainya tujuan organisasi.<sup>16</sup>

#### f. Pengkomunikasian (communicating)

Komunikasi adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pimpinan lembaga untuk menyebarluaskan informasi yang terjadi di dalam maupun hal-hal di luar lembaga yang berkaitan dengan kelancaran tugas mencapai tujuan bersama.<sup>17</sup>

#### g. Pengkoordinasian (coordinating)

Pelaksanaan suatu program pendidikan memerlukan koordinasi baik secara internal maupun eksternal. Program pendidikan yang memerlukan partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak membutuhkan koordinasi sehingga implementasi program pendidikan tersebut dapat berjalan lancar.

#### h. Pengendalian (controlling)

Fungsi pengendalian/ merupakan suatu unsur manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang digariskan dan disamping itu merupakan hal yang penting pula untuk menentukan rencana kerja yang akan datang.

Salah satu ruang lingkup dari manajemen pendidikan adalah manajemen mutu. Manajemen mutu membahas tentang bagaimana mengelola sebuah lembaga pendidikan agar mutunya tetap terjaga.

Berbicara tentang mutu erat kaitannya dengan konsumen atau pemakai jasa pendidikan sekolah. Jika mutu sebuah sekolah dikenal baik, maka akan banyak konsumen yang memakai jasa pelayanan tersebut begitu juga sebaliknya. <sup>18</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> *Ibid.*, hal. 56.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia, Y, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), hal. 13.

"Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam tergantung orang yang memaknainya. Mutu berasal dari bahasa Latin, qualis yang artinya what kind of.",19

Di bawah ini merupakan pengertian mutu menurut beberapa ahli:<sup>20</sup>

Tabel 1. Pengertian Mutu menurut Para Ahli

No	Nama Ahli/Instansi	Definisi Mutu
1	Crosby	Kesesuaian dengan yang disyaratkan
2	Juran	Kecocokan dengan produk
3	West-Burnham	Ukuran relatif suatu produk atau jasa sesuai
	(1997)	dengan standar mutu desain
4	Peter & Austin	Nafsu dan kebanggaan
5	Perusahaan IBM	Kepuasan pelanggan
6	Ford Motor	Memuaskan pelanggan sepuas-puasnya
7	Sallis (2003)	Sulit didefinisikan dan suatu konsep yang mudah
		lepas serta sulit dipegang
8	Pfeffer & Coote	Konsep yang licin karena memiliki berbagai arti
		yang berbeda-beda
9	Departemen	Gambaran dan karakteristik menyeluruh dari
	Pendidikan Nasional	barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan
	(2002)	dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan
		atau yang tersirat

"Berdasarkan beberapa pendapat sebagaimana telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa mutu adalah produk dan atau jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diakui memuaskan pelanggan."<sup>21</sup>

Mutu dalam dunia pendidikan meliputi input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dikatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan dikatakan bermutu jika mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, menyenangkan, dan bermakna (PAKEMB). Output

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Agus Wibowo, Akuntabilitas Pendidikan Upaya Meningkatkan Mutu dan Citra Sekolah, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 146.

19 Husaini Usman, Manajemen, Teori, Praktek dan Riset Pendidikan, (Jakarta: Bumi

Aksara, 2013), hal. 540.

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Agus Wibowo, *Akuntabilitas*, hal. 146.

Agus Wibowo, Akuntabilitas Pendidikan Upaya Meningkatkan Mutu dan Citra Sekolah, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 147.

pendidikan dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non-akademik peserta didik tinggi. Sementara outcome pendidikan dikatakan bermutu jika lulusan cepat terserap dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.<sup>22</sup>

Menurut Edward Sallis sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a. Sekolah berfokus kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- b. Sekolah berupaya untuk mencegah masalah yang muncul.
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber dayanya.
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas.
- e. Sekolah memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada kejadian berikutnya.
- f. Sekolah memiliki perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
- g. Sekolah melakukan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan wewenang dan tugasnya.
- h. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- i. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab tiap orang.
- j. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- k. Sekolah menempatkan kualitas yang dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Husaini Usman, *Manajemen*, hal. 543.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Sudarmawan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah: dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 54-55.

- 1. Sekolah menempatkan kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- m. Sekolah melakukan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai keharusan.

Mutu, menurut Usman memiliki 13 karakteristik yaitu:

- a. Kinerja (performa); berkaitan dengan aspek fungsional sekolah
- b. Waktu ajar (time liness); selesai dengan waktu yang wajar
- c. Handal (reliability); usia pelayanan prima bertahan lama
- d. Daya tahan (durability); tahan banting
- e. Indah (aestetics)
- f. Hubungan manusia (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme
- g. Mudah penggunaanya (easy of use); sarana dan prasarana dipakai
- h. Standar tertentu (conformance to specification); memenuhi standar tertentu
- i. Konsistensi (consistency); keajegan, konstan, dan stabil
- j. Seragam (*uniformity*); tanpa variasi, tidak tercampur
- k. Mampu melayani (serviceability); mampu memberikan pelayanan prima
- 1. Ketepatan (*accuracy*); ketepatan dalam pelayanan<sup>24</sup>

"Dengan melihat pengertian mutu tersebut, maka manajemen mutu berarti sebagai keseluruhan metode untuk mengatur mutu dalam suatu organisasi yang meliputi produk, jasa, kinerja, proses, dan sumber daya manusia." <sup>25</sup>

<sup>25</sup> Miranda ST dan Amin Wijaya Tunggal, *A to Z Management*, (Jakarta: tp, 2003), hal. 157.

-

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Husaini Usman, *Manajemen*, hal. 411-413

#### 2. ISO 9001:2008

International Standardization Organization (ISO) adalah organisasi non-pemerintah yang beranggotakan badan-badan standardisasi nasional dari beberapa negara. ISO secara teknis dibentuk pada tahun 1986 dengan nama Technical Commitee 176 (TC176) atau lebih dikenal sebagai ISO/TC176 dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional.<sup>26</sup>

Versi terbaru dari ISO 9001 adalah versi 2008 yang merupakan versi ke-4. Bila dibandingkan dengan versi 2000, ISO 9001:2008 merupakan penyesuaian terhadap standar yang ada dan bukan perbaikan menyeluruh.<sup>27</sup> Versi 2008 ini juga mengklarifikasi persyaratan yang ada dalam ISO 9001:2000.

Sampai saat ini, ISO 9001:2008 dianggap sebagai standar internasional terbaik untuk mengelola sistem manajemen mutu sehingga paling banyak diadopsi oleh berbagai organisasi termasuk lembaga pendidikan.

ISO 9001:2008 disusun berdasarkan kepada delapan prinsip sistem manajemen mutu. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*frame work*) yang dapat membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja.

Delapan prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah:<sup>28</sup>

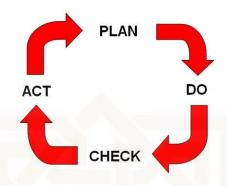
a. *Fokus pelanggan*, organisasi tergantung pada pelanggan karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang dan giat berusaha melebihi ekspetasi pelanggan.

<sup>28</sup> Vincent Gasperz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 76-83.

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), hal. 285.

- b. Kepemimpinan, pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- c. Keterlibatan orang-orang, orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu oragnisasi dan keterlibatan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.
- d. *Pendekatan proses*, suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai proses.
- e. *Pendekatan sistem terhadap manajemen*, pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.
- f. *Peningkatan terus-menerus*, peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi.
- g. *Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan*, keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan informasi.
- h. *Hubungan pemasok yang saling menguntungkan*, suayu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah.

Sistematika sistem manajemen ISO 9001:2008 terdiri dari aktivitas *plan*, *do, check, and action* (PDCA) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Siklus PDCA

PDCA dalam hal ini dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. *Plan*, menetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan organisasi.
- b. Do, pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.
- c. *Check*, memantau dan mengukur proses serta produk terhadap kebijakan tujuan dan persyaratan bagi produk dan laporkan hasilnya.
- d. *Act*, melakukan kegiatan untuk perbaikan berkelanjutan dari proses kerja.

Elemen yang harus ada dalam model proses ISO 9001:2008 yaitu:<sup>30</sup>

- a. Sistem manajemen mutu (Quality Management System)
- b. Tanggung jawab manajemen (*Management Responbility*)
- c. Manajemen sumber daya manusia (Resource Management)
- d. Realisasi produk (Product Realization)
- e. Pengukuran analisi perbaikan (Measurement Analysis and Improvement)

\_

 $<sup>^{29}</sup>$  Sugeng Listyo,  $Implementasi\ Sistem\ Manajemen\ Mutu\ ISO\ 9001:2008\ di\ PT,$  (Malang: UIN Malang Press, 2009), hal. 70.

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hal.198-199.

Langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terdiri dari:<sup>31</sup>

- a. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar sistem manajemen kualitas yang akan diterapkan, standar-standar sistem manajemen kualitas itu dipilih berdasarkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dan organisasi.
- c. Menetapkan suatu kelompok kerja atau komite pengaruh yang terdiri dari manajer-manajer senior.
- d. Menugaskan wakil manajemen dan yang bertanggung jawab untuk menjamin bahwa persyaratan-persyaratan standar dari sistem manjemen kualitas itu diterapkan dan dipelihara.
- e. Menetapkan tujuan-tujuan kualitas dan implementasi sistem.
- f. Meninjau ulang sistem manajemen kualitas yang sekarang dapat melalui suatu audit sistem atau penilaian terhadap sistem manajemen kualitas yang ada.
- g. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab.
- h. Menciptakan kesadaran kualitas pada semua tingkat dalam organisasi
- Mengembangkan peninjauan ulang dari sistem manajemen kualitas dalam manual kualitas.

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> *Ibid*, hal. 203-204.

- Menyepakati bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur.
- k. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional.
- 1. Memperkenalkan dokumentasi
- m. Menetapkan partisipasi karyawan dan pelatihan dalam sistem.
- n. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen mutu.

Tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dilakukan melalui:<sup>32</sup>

a. Keputusan dan komitmen manajemen

Keputusan dan komitmen manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dari penerapan ISO 9001:2008 ini mendapat dukungan dan keterlibatan manajemen.

b. Pelatihan dan sosialisasi ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memerlukan keterlibatan seluruh warga karena itu diperlukan pelatihan. Materi pelatihan mencakup desain sistem dan pengembangan ISO 9001:2008 serta audit mutu internal dan eksternal.

c. Pembentukan tim pelaksanaan ISO 9001:2008

Tim pelaksana ini dibentuk untuk menciptakan sinergitas tim guna peningkatan mutu kerja dan kepuasan pelanggan.

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> *Ibid*, hal. 204-205.

## d. Menyiapkan dokumen sistem mutu

Dokumen sistem mutu yang disiapkan yaitu pedoman mutu, prosedur sistem mutu, instruksi kerja, formulir, dan dokumen pendukung lainnya.

## e. Uji coba sistem mutu

Uji coba sistem mutu berfungsi untuk mengimplementasikan sebagai uji coba sistem dokumen mutu yang telah disusun serta untuk melakukan penyesuaian serta perbaikan atas penerapan sistem mutu tersebut.

## f. Audit mutu internal

Audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dapat dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan sistem tersebut agar dapat diidentifikasi peluang perbaikan.

## g. Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

- (1) Pemilihan badan sertifikasi
- (2) Pengajuan permohonan sertifikasi
- (3) Penilaian awal (pre assesment)
- (4) Penilaian (assessment)
- (5) Sertifikasi pemeliharaan
- (6) Surveillance audit
- (7) Penilaian ulang

Manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu:<sup>33</sup>

- a. Adanya jaminan organisasi untuk menerapkan sistem manajemen mutu
   ISO 9001:2008 dan produk juga dihasilkan sesuai keinginan pelanggan.
   Setiap unit kerja mempunyai penjelasan tugas dan tanggung jawab.
- b. Setiap personil mempunyai kejelasan tugas dan tanggung jawab.
- c. Adanya kejelasan hubungan antara unit kerja yang terlibat dalam melaksanakan pekerjaan.
- d. Dapat mengarahkan personil untuk berpola pikir mutu dan kepuasan pelanggan.
- e. Dapat distandarisasikan berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku di seluruh unit kerja.

## 3. Pelayanan Pendidikan

Definisi pelayanan yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>34</sup>

"Definisi lain oleh Sutopo & Suryanto yaitu pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup>*Ibid*, hal. 188-189.

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 2.

(customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki."35

Menurut Gronroos definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>36</sup>

Menurut Norman seperti dikutip Sutopo & Suryanto, karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>37</sup>

- 1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- 2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
- 3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan tidak dapat dipisahkan.

Mutu pelayanan pendidikan ditentukan oleh sumber daya yang ada di lembaga pendidikan tersebut antara lain guru, staf, sarana prasarana, lingkungan sekolah, dan lain-lain. Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dalam hal ini lembaga pendidikan memberikan pelayanan akademis dan non akademis kepada peserta didik sebagai pelanggan utama.

Pelayanan akademis meliputi proses transfer ilmu yang dilakukan guru kepada siswa. Sekolah juga memfasilitasi peserta didik untuk senantiasa mengembangkan kemampuan kognitif. Dari segi non akademis, sekolah

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Sutopo dan Suryanto Adi, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hal. 8.

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal. 2.

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Sutopo dan Suryanto Adi, *Pelayanan Prima*, hal. 8.

menyediakan berbagai macam kegiatan sebagai temapat penyaluran bakat siswa. Mutu pelayanan haruslah selalu ditingkatkan agar output yang dihasilkan oleh sebuah lembaga pendidikan juga berkualitas.

#### F. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan cara deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>38</sup>

#### 2. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi yang merupakan usaha mencari arti pengalaman atau peristiwa dalam kehidupan. Peneliti menghimpun data berkenaan konsep, pendapat, pendirian, sikap, penilaian, dan pemberian makna terhadap situasi atau pengalaman dalam kehidupan. Sehingga peneliti mengindentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu.<sup>39</sup>

## 3. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber-sumber yang memungkinkan untuk memperoleh keterangan atau data penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis mengambil subyek penelitian yang memiliki kualifikasi mengetahui,

<sup>39</sup> M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 165.

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal 6.

memahami, dan mengalami implementasi sistem manajemen ISO 9001:2008 di MAN I Yogyakarta.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling dan snowball sampling. Teknik *purposive* sampling yaitu siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang berdasarkan atas pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Teknik snowball sampling maksudnya kriteria orang yang akan dijadikan sebagai anggota sampel ditentukan terlebih dahulu. Selanjutnya orang pertama yang dipakai sebagai unit sampel ditentukan. Lalu sampel pertama menjadi sumber informasi tentang orang-orang yang layak dijadikan sampel selanjutnya. <sup>40</sup> Adapun yang dijadikan subjek penelitian adalah:

## a. Kepala Madrasah

Kepala madrasah merupakan pemimpin di madrasah tersebut sehingga jelas mengetahui dan memahami segala hal tentang madrasah termasuk juga tentang penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008.

## b. Wakil Kepala Madrasah

Wakil kepala madrasah bertugas membantu kepala madarasah dalam mengorganisir apapun kegiatan yang ada di madrasah. Penelitian ini mengambil sampel wakil kepala madrasah sebanyak 4 orang.

## c. Koordinator Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Koordinator manajemen mutu adalah yang mengatur implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hal. 65.

#### d. Guru

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 6 orang guru. Guru merupakan seseorang yang berinteraksi secara langsung dalam memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik.

#### d. Peserta didik

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 8 orang. Dalam hal ini, peserta didik adalah pelanggan utama yang mendapatkan layanan dari madrasah sehingga kepuasan dalam layanan pendidikan berpusat pada diri madrasah.

Sedangkan yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematika fenomena yang diselidiki.<sup>41</sup> Observasi dilakukan dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

Adapun data yang hendak dihimpun melalui observasi ini berkaitan dengan persoalan yang penulis teliti dari sumber data yang penulis jumpai selama mengadakan observasi, dengan mengamati secara langsung objek

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hal. 69.

dan subjek penelitian tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

## b. Wawancara mendalam (*in-dept interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*).<sup>42</sup>

Adapun yang akan peneliti wawancarai adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan peserta didik. Responden dalam wawancara ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. <sup>43</sup>Pertimbangan tersebut ialah responden yang memiliki kriteria 3M yaitu mengetahui, mengalami, dan memahami.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. 44 Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis maupun foto.

Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum sekolah dan bahan tertulis yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 300.

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 108

<sup>44</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 206.

## d. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Teknik triangulasi dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu:

## 1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber artinya menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

## 2) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik berarti menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## 3) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu berarti menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang sama namun dalam waktu yang berbeda.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi waktu saat pengambilan data untuk mengecek keabsahan data yang telah dikumpulkan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip Sugiyono, analisis data penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga alur yaitu:

## a. Reduksi data<sup>45</sup>

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pentitng, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan.

## b. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>46</sup>

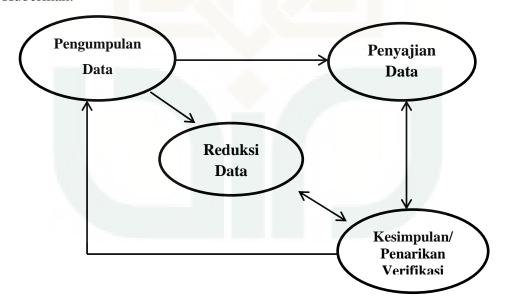
 $<sup>^{45}</sup>$ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 92.  $^{46}$  *Ibid*, hal. 95.

Menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip Soeprapto, penyajian data diartikan sebagai proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokkan-pengelompokkan yang diperlukan.<sup>47</sup>

## c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dari serangkaian tahap analisis dan interpretasi data. Penarikan kesimpulan merupakan langkah dari peneliti untuk menangkap makna dari serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat, dan padat sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan penelitian.<sup>48</sup>

Di bawah ini merupakan skema analisis data menurut Milles dan Huberman:<sup>49</sup>



Gambar 2. Skema analisis data menurut Milles dan Huberman

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> Soeprapto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hal. 7.6.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> *Ibid.*,hal. 7.12.

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2012), hal. 218.

#### G. Sistematika Penulisan

Agar dalam penelitian ini lebih sistematis, maka perlu peneliti sajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum laporan penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, landasan teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua berisi tentang gambaran umum MAN Yogyakarta I meliputi letak geografis, sejarah singkat sekolah, visi dan misi sekolah, tujuan, struktur organisasi, sarana dan prasarana, keadaan guru, karyawan dan siswa.

Bab ketiga membahas tentang langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I, faktor pendukung, dan faktor penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I.

Kemudian bab empat yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Bagian terakhir dari skripsi ini adalah daftar pustaka yaitu referensi yang digunakan dan lampiran yang terkait dengan penelitian.

#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

- 1. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I dilakukan dengan melalui beberapa langkah yaitu:
  - a. Adaptasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008
  - b. Sosialisasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008
  - c. Pengangkatan koordinator manajemen mutu ISO 9001:2008
  - d. Perumusan komitmen mutu
  - e. Menyiapkan dokumen sistem mutu
  - f. Melaksanakan audit internal
  - g. Melaksanakan audit eksternal
  - h. Melaksanakan tindak lanjut dan rapat tinjauan mutu
- 2. Hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I dapat dilihat dari tiga aspek yaitu:

## a. Pelayanan

Pelayanan yang telah diakui secara internasional dengan memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 diharapkan menambah nilai plus masyarakat terhadap MAN Yogyakarta I. Pelayanan pendidikan yang berstandar ISO yang lebih baik dan profesional diharapkan mampu meningkatkan kualitas output dan outcome

MAN Yogyakarta I. Pelayanan dalam hal ini mencakup kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran seperti perpustakaan, laboratorium, dan tempat ibadah serta pelayanan yang diberikan oleh bimbingan dan konseling. Hasil angket kepuasan siswa menyatakan bahwa kurang lebih 40% siswa merasa puas dengan pelayanan MAN Yogyakarta I.

#### b. Administrasi

Secara administrasi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menciptakan keteraturan dokumentasi. Manajemen dokumen menjadi lebih tertata dan lebih terstruktur sehingga memudahkan dalam penelusuran dan lebih terkendali. Hasil angket kepuasan siswa terhadap pelayanan tata usaha menunjukkan 50% siswa merasa puas dengan pelayanan petugas administrasi sekolah dan 50% siswa merasa puas dengan kejelasan informasi tentang prosedur pengurusan administrasi.

## c. Pembelajaran

Dalam hal penyampaian materi pada proses pembelajaran tidak ada perubahan, yang berubah yaitu guru diharuskan menyiapkan seluruh dokumen terkait dengan pembelajaran sebelum pembelajaran dimulai. Hal ini berpengaruh terhadap partisipasi siswa lebih meningkat ketika proses pembelajaran. Hasil angket kepuasan siswa terhadap pembelajaran yang dilakukan di MAN Yogyakarta I menunjukkan kurang lebih 50% siswa merasa puas dengan proses pembelajaran yang mencakup penguasaan materi oleh guru, penyampaian pembelajaran oleh guru, penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pembelajaran, dan pemahaman terhadap tujuan akhir pembelajaran.

- 3. Dalam proses implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat keberlangsungan sistem tersebut. Faktor pendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu:
  - a. Adanya kebijakan dari Kanwil Kementerian Agama DIY
  - b. Ketersediaan dana
  - c. Kondisi MAN Yogyakarta I yang kondusif

Faktor penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu:

- a. Kurangnya referensi tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO9001:2008 di lembaga pendidikan menengah
- b. Adanya sebagian warga MAN I Yogyakarta yang belum komitmen terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, perkenankan peneliti memberikan saransaran yang semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi proses implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I, yaitu:

1. Bagi pihak sekolah agar lebih memperhatikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I. Seluruh warga MAN Yogyakarta I dari siswa, guru, dan karyawan disarankan untuk lebih meningkatkan komitmen keberlangsungan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I dan terus memperbaiki proses implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 agar menjadi lebih baik.

2. Bagi peneliti yang lain diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini di masa yang akan datang dengan mempertimbangkan aspek lain dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO di lembaga pendidikan.

## C. Penutup

Puji syukur hendaknya selalu dipanjatkan kehadirat Allah SWT serta shalawat dan salam hendaknya selalu kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya. Semoga Allah SWT menjadikan skripsi yang berjudul "implementasi sistem manajeman mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan islam di MAN Yogyakarta I" ini bermanfaat bagi khalayak karena berkat ridha-Nya pula skripsi ini dapat tersusun.

Kata sempurna masih jauh dari skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan di berbagai bagian yang kiranya perlu untuk disempurnakan bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dengan senang hati penulis terima. Untuk itu peneliti memohon maaf bila ada kesalahan dan kekurangan yang menyinggung seluruh pihak yang berkaitan dengan skripsi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wibowo, Akuntabilitas Pendidikan Upaya Meningkatkan Mutu dan Citra Sekolah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Choirun Ahmadi, "Implementasi Sistem Manjemen Mutu di SMKN 2 Wonosari Gunungkidul (Analisis Pelayanan terhadap Pelanggan Eksternal Primer)", Tesis, Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2009.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005.
- Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan:Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Kependidikan Islam UIN Sunan Kalijaga, *Panduan Skripsi*, 2013.
- Husaini Usman, *Manajemen, Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Iis Setyaningsih, *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran Bahasa Arab di MAN Purwodadi-Grobogan*, Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2006.
- M. Sanim Aufar, Manajemen Mutu Pendidikan Pesantren (Studi terhadap Pesantren Wirausaha Agrobisnis Abdurrahman bin Auf Delanggu Klaten), Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2007.

- Maman Ukas, *Manajemen, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*, Bandung: Agnini, 2004.
- Miranda ST dan Amin Wijaya Tunggal, A to Z Management, Jakarta: tp, 2003.
- Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Nanang Fattah, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013
- Okti Purwaningsih, *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Pembelajaran PAI di SMA N 1 Bantul*, Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2013.
- Onisimus Amtu, Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, dan Implementasi, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Singgih, *Pengenalan SNP*, *SPM*, *dan SPMP Dalam Rangka Perencanaan Sekolah/Madrasah* http://deuniv.blogspot.com/2015/03/pengenalan-snp-spm-dan-spmp-dalam.html, diakses pada tanggal 11 September 2015 pukul 10.30 WIB.
- Soeprapto, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Sudarmawan Danim, Visi Baru Manajemen Sekolah: dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Sugeng Listyo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT*, Malang: UIN Malang Press, 2009
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2009.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi Arikunto dan Lia, Y, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Sutopo dan Suryanto Adi, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006.
- Syaiful Sagala, Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tin Trisnawaty, Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMKN 1 Kalasan, Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2008.
- Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT. Rafika Aditama, 2012.
- Vincent Gasperz, ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.



# KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH & KEGURUAN YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto, Tlp. (0274) 513056, Fax 519734, E-mail; ty-suka@telkom.net

Yogyakarta, 16 Januari 2015

Nomor: UIN/KJ/02/PP.00.9/13/2015

Lamp. : -

Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

Dr. Subiyantoro, M.Ag

Dosen Jurusan KI Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan pengajuan judul dan hasil seleksi terhadap judul proposal skripsi yang diajukan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam (KI) Bapak ditetapkan sebagai pembimbing saudari:

Nama

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM Jurusan : 11470032

Judul Skripsi

: Kependidikan Islam : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I

Demikian surat penunjukan pembimbing skripsi ini disampaikan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan

Kependidikan Islam

a. Nur Rohmah, M.Ag.

#### Tembusan Kepada:

- Ketua Jurusan KI
- 2. Bina Riset Skripsi
- 3. Mahasiswa yang bersangkutan
- 4. Arsip



#### **KEMENTERIAN AGAMA**

#### UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jln. Marsda Adisucipto , Telp. (0274) 513056, Yogyakartta; E-mail : tabiyah@uin-suka.ac.id

## **BUKTI SEMINAR PROPOSAL**

Nama Mahasiswa

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

Nomor Induk

: 11470032

Jurusan

: KI

Semester

: VIII

Tahun Akademik

: 2014/2015

Telah Mengikuti Seminar Riset Tanggal: 20 Maret 2015

Judul Skripsi

.

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI MAN YOGYAKARTA 1

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada dosen pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal yang telah diseminarkan.

Yogyakarta, 20 Maret 2015 Ketua Jurusan KI

Dra. Nur Rohmah, M.Ag NIP. 19550823 198303 2 002



## KEMENTERIAN AGAMA

#### UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH & KEGURUAN

Jln. Marsda Adisucipto , Telp. (0274) 513056, Yogyakartta; E-mail : tabiyah@uin-suka.ac.id

#### BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Pada Hari

Tanggal Waktu

: Jum'at : 20 Maret 2015 : 08.00 Wib

Materi

: Seminar Proposal Skripsi

NO.		PELAKSANA	TANDA TANGAN
1.	Moderator	DR. Subiyantoro, M.Ag	1.

Mahasiswa Pembuat Proposal Skripsi
Nama Mahasiswa : Amrita Kurnia Kusumaningrum
Nomor Induk : 11470032
Jurusan : KI
Semester : VIII Tahun Akademik

: 2014/2015

Tanda Tangan

amile

Telah mengikuti seminar riset tanggal : 20 Maret 2015

Judul Skripsi

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI MAN YOGYAKARTA 1

Pembahas (Minimal 4 orang)

NO.	NIM	NAMA	TANDA TANGAN	
1	1470130	Muhammad Hilmansyah	1. 7mg	٦
•2	11470148	Wirdatul Muniroh	2. Luy	-
3	12490041	Murul Khikmah	3. 1655 d	
4	11470038	Cintra Dewi W	4. Har	
5.	12490029	Budi Santoso	5.	1
6	11470009	Adotya Hur. P	6. Hourse	
7	11470069	ALI ZAZIROH HIDAYAH	Dun	

Yogyakarta, 20 Maret 2015

Moderator

DR. Subiyantoro, M.Ag NIP.: 19590410 198503 1 005

Keterangan:

Retterlangan: Setelah seminar difoto copy sebanyak yang ikut membahas proposal, kemudian dibagikan sebagai tanda bukti pernah ikut seminar proposal.



#### PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

#### **DINAS PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682 Fax (0274) 555241

E-MAIL: perizinan@jogjakota go.id HOTLINE SMS: 081227625000 HOT LINE EMAIL: <u>upik@jogjakota</u> go.id WEBSITE: <u>www.perizinan.jogjakota.go.id</u>

#### SURAT IZIN

NOMOR: 070/1354 2305/34

Membaca Surat

Dari Dekan Fak. Ilmu Tarbiyah & Keguruan - UIN SUKA Yk Nomor : UIN02/DT///02/TL/00/1471/2015 Tangga

Tanggal

Mengingat

Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa

rugyakarta. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah; Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta; Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan 5 Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Diijinkan Kepada

AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

Nama No. Mhs/ NIM 11470032

Mahasiswa Fak. Ilmu Tarbiyah & Keguruan - UIN SUKA Yk Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta Pekerjaan

Alamat

Dr. Subiyantoro, M.Ag. Penanggungjawab:

Keperluan

Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM

MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN

-ISLAM DI MAN YOGYAKARTA I

Lokasi/Responden

Waktu Lampiran Dengan Ketentuan Kota Yogyakarta 10 April 2015 s/d 10 Juli 2015

Proposal dan Daftar Pertanyaan

Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)

Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat

Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah

Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya 4 ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunva

Tanda Tangan Pemegang Izin

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada Tanggal 10-4-2015
An Kepala Dinas Perizinan Sekretaris

Drs. HARDONO NIP. 195804101985031013

AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

## **Untuk Koordinator Manajemen ISO**

- 1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ?
- 2. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ? Khususnya tentang mutu pelayanan pendidikan
- 3. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
- 4. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ?
- 5. Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2008 ? Prosesnya dimulai dari kapan dari persiapan sampai audit eksternal ?
- 6. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2008 ?
- 7. Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 ?
- 8. Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO?
- 9. Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO?
- 10. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di MAN Yogyakarta I?
- 11. Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 12. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 ? Dokumen apa saja yang dipersiapkan
- 13. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2008 kepada warga MAN Yogyakarta I ?
- 14. Apakah sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO ? Sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan ?

- 15. Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2008, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2008?
- 16. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di MAN Yogyakarta terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 ?
- 17. 16. Pelayanan pendidikan apa yang diberikan MAN Yogyakarta I kepada siswa?
- 18. Bagaimana MAN Yogyakarta I bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan MAN Yogyakarta I?
- 19. Bagaimana MAN Yogyakarta I mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga?
- 20. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2008, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I?
- 21. Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 yang dirasakan oleh MAN Yogyakarta I ? Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?

## Untuk Kepala Madrasah dan Wakil Kepala Madrasah

- 1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ?
- 2. Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1?
- 3. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
- 4. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 ?
- 5. Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2008?
- 6. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2008 ?
- 7. Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 ?
- 8. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di MAN Yogyakarta I?
- 9. Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 10. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 ?
- 11. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2008 kepada warga MAN Yogyakarta I ?
- 12. Kapan komunikasi internal antara tim implementasi SMM ISO 9001:2008 dilakukan dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2008 ?
- 13. Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2008, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2008?

- 14. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di MAN Yogyakarta terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008?
- 15. Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh MAN Yogyakarta I?
- 16. Pelayanan pendidikan apa yang diberikan MAN Yogyakarta I kepada siswa?
- 17. Bagaimana MAN Yogyakarta I bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan MAN Yogyakarta I?
- 18. Bagaimana MAN Yogyakarta I mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?
- 19. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2008 , bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I ?
- 20. Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 yang dirasakan oleh MAN Yogyakarta I?
- 21. Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 22. Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 23. Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I sudah sempurna ?

#### **Untuk Guru**

- 1. Guru merupakan pihak yang secara langsung memberikan pelayanan kepada siswa melalui proses pembelajaran. Semenjak MAN Yogyakarta I menerapkan SMM ISO 9001:2008 adakah hal yang berubah pada proses pembelajaran?
- 2. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
- 3. Bagaimana proses sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2008 kepada guru
- 4. Menurut Anda, apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 5. Apakah ada standar mutu tertentu terkait proses pembelajaran semenjak diimplementasikan SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 6. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2008 , bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I ?
- 7. Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 8. Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I ?
- 9. Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I sudah sempurna ?

## **Untuk Siswa**

- 1. Tahukah Anda bahwa saat ini MAN Yogyakarta I merupakan madrasah berbasis SMM ISO 9001:2008 ?
- 2. Menurut Anda, adakah perubahan di MAN Yogyakarta I sebelum dan sesudah penerapan SMM ISO 9001:2008 ?
- 3. Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I sudah memuaskan?
- 4. Menurut Anda, hal kurang apakah yang masih perlu diperbaiki dalam hal pemberian layanan kepada siswa ?



# Catatan Lapangan 1 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Selasa, 28 April 2015

Jam : 09.29 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Kepala Madrasah

Sumber Data: Drs. H. Imam Sujai Fadly, M.Pd.I (Kepala Madrasah)

## Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada kepala madrasah yaitu bapak Imam Sujai, wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah menindaklanjuti perintah dari Kanwil Kementerian Agama DIY yang menunjuk MAN Yogyakarta I sebagai Rintisan Madrasah Unggul (RMU) untuk menerapkan ISO 9001:2008. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah untuk menstandarisasi pelayanan pendidikan kepada siswa secara internasional. Pelayanan maksimal yang berstandar ISO diharapkan mampu meningkatkan hasil *output* dan *outcome* artinya keluaran MAN Yogyakarta I berkualitas dan dapat diterima di perguruan tinggi negeri maupun swasta.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 Yogyakarta I yaitu Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I yaitu pertama memahami konsep ISO kemudian mengadakan sosialisasi ISO kepada seluruh guru dan karyawan. Setelah seluruh civitas akademika MAN Yogyakarta I memahami konsep ISO dibentuklah sebuah tim ISO. Tim ISO bersama kepala madrasah dan wakil kepala madrasah membentuk komitmen-komitmen dan merumuskan kebijakan ISO. Penyiapan dokumen sistem mutu dilakukan dengan cara melakukan penyusunan terhadap dokumen-dokumen yang sudah ada kemudian mencatat kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan dan dikumpulkan dalam satu dokumen. Sebelum mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari tim asesor diadakan audit internal oleh tim audit internal. Pelaksanaan audit internal bertujuan untuk menemukan kekurangan dalam implementasi ISO. Kemudian kekurangan-kekurangan itu dibenahi, setelah pembenahan MAN Yogyakarta I mengundang tim audit eksternal yang berhak menerbitkan sertifikat ISO yaitu Tuv Rheindland.

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN Yogyakarta I diketahui melalui angket yang diisi oleh siswa. Lalu siswa memiliki wadah untuk menyampaikan aspirasinya yaitu MPS (Majelis Permusyawaratan Siswa). MPS mengumpulkan aspirasi siswa-siswa MAN Yogyakarta I dan sebulan sekali melakukan audience dengan kepala madrasah dan wakil kepala madrasah untuk menyampaikan aspirasi tersebut.

Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogayakarta I adalah adanya keteraturan dokumentasi secara administrasi. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah komitmen civitas MAN Yogyakarta I dalam penerapan ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah masih adanya sebagian kecil guru atau karyawan yang tidak sinergi dengan program ISO.

## Interpretasi:



# Catatan Lapangan 2 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Kamis, 23 April 2015

Jam : 09.43 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data: Ari Satriana, M.Pd. (Koordinator Manajemen Mutu)

#### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada koordinator manajemen mutu yaitu ibu Ari Satriana, M.Pd., wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah perintah dari Kanwil Kementerian Agama DIY yang menunjuk MAN Yogayakarta I sebagai Rintisan Madrasah Unggul (RMU) untuk menerapkan ISO 9001:2008 dan keinginan MAN Yogyakarta I untuk mendapat pengakuan tidak hanya secara nasional tetapi secara internasional dalam hal pelayanan pendidikan. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada siswa agar siswa selaku pelanggan merasa puas. Dengan melakukan pelayanan yang maksimal diharapkan tujuan pendidikan nasional dapat tercapai.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah sosialisasi kepada seluruh karyawan, guru, komite madrasah. Setelah disosialisasikan lalu kepala madrasah dan wakil kepala madrasah merumuskan komitmen-komitmen dan sasaran mutu terkait dengan implementasi ISO 9001:2008. Setelah muncul komitmen dibentuklah tim ISO yang diketuai oleh Ibu Ari Satriana. Pengangkatan ketua tim ISO ini dilakukan oleh kepala madrasah dan wakil kepla madrasah yang merupakan perumus dan pengembang ISO. Lalu tim ISO bersama pimpinan madrasah dan para guru bekerjasama untuk mendokumentasikan semua yang ada di madrasah dan membuat buku manual mutu. Kemudian dari proses persiapan dokumen ISO itu memunculkan orangorang yang berkompeten di bidang ISO. Orang-orang itulah yang dijadikan anggota tim audit internal untuk mengaudit atau menilai kesiapan implementasi ISO 9001:2008 sebelum diadakan audit eksternal oleh tim asesor Tuv Rheindland. Untuk mempertahankan komitmen agar ISO terus berjalan dilakukan penyegaran kepada guru dan karyawan serta adanya koordinasi antara tim ISO dengan wakil kepala madrasah.

Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogayakarta I adalah manajemen dokumen menjadi lebih terstruktur, mudah ditelusuri, dan terkendali. Selain itu mutu pelayanan pendidikan semakin baik dan

siswa sebagai pelanggan merasa puas, hal itu dapat dilihat dari hasil angket yang menunjukkan kepuasan pelanggan diatas 75%.

Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah adanya kebijakan dari atas yaitu Kanwil Kementerian Agama DIY yang mengintruksikan kepada kita untuk menerapkan ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah belum banyaknya konsep tentang penerapan ISO di lembaga pendidikan dan implementasi ISO membutuhkan dana yang besar.

Interpretasi:



# Catatan Lapangan 3 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Senin, 20 April 2015

Jam : 09.59 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Wakil Kepala Madrasah

Sumber Data: Moh. Fadlil Afif, Lc (Wakil Kepala Madrasah Sarana Prasarana)

#### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada wakil kepala madrasah sarana prasarana yaitu bapak Moh. Fadlil Afif, Lc wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah karena MAN Yogyakarta I merupakan Rintisan Madrasah Unggul (RMU) untuk menjamin kualitasnya maka oleh Kanwil Kementerian Agama DIY ditunjuk untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan baik dari sisi kegiatan belajar mengajarnya, sarana prasarananya, dan lain-lain.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah mengangkat koordinator tim penjaminan mutu ISO 9001:2008 yaitu Ibu Ari Satriana. Pemilihan koordinator tim penjaminan mutu ini langsung ditunjuk oleh kepala madrasah dengan kesepakatan wakil-wakil kepala madrasah. Setelah koordinator terpilih langkah selanjutnya adalah melakukan sosialisasi kepada seluruh stakeholder yang ada di madrasah dengan cara mengadakan workhop mengundang narasumber yang kompeten di bidang ISO. Selama persiapan tim ISO mendapat pendampingan dari pihak Tuv Rheindland selaku tim asesor ISO. Perumusan kebijakan-kebijakan ISO dilakukan oleh tim ISO dan seluruh pimpinan madrasah. Untuk pembuatan dokumen sasaran mutu dilakukan oleh masing-masing wakil kepala madrasah. Setelah rumusan-rumusan disepakati lalu mulai diterapkan. Untuk melihat kekurangan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I maka diadakan audit internal yang anggotanya merupakan guru-guru yang sudah terseleksi menjadi tim audit internal. Setelah ditemukan kekurangan maka dilakukan pembenahan. Setelah seluruh dokumen ISO siap barulah mengundang tim audit eksternal yaitu Tuv Rheindland untuk menilai implementasi manajemen ISO di MAN Yogyakarta I dan akhirnya MAN Yogyakarta I mendapat sertifikat ISO 9001:2008.

Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogayakarta I adalah sistem manajemen dan administrasinya menjadi lebih baik dan tertata, pelayanan kualitas pendidikan bertambah baik, siswa selaku konsumen pelayanan pendidikan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan

MAN Yogyakarta I. Hal ini dapat dilihat dari hasil angket kepuasan siswa. Selain itu dari sisi akademik, MAN Yogyakarta I semakin meningkat karena dari hasil tryout terakhir MAN Yogyakarta I mampu masuk ke dalam peringkat 10 besar.

Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah kondisi MAN Yogyakarta I yang cukup kondusif artinya tidak terlalu banyak konflik internal. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah terkadang masih sulit melakukan penyesuaian terhadap standar ISO.

Interpretasi:



# Catatan Lapangan 4 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Sabtu, 25 April 2015

Jam : 09.17 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Wakil Kepala Madrasah

Sumber Data: Singgih Sampurno, S.Pd, MA.

(Wakil Kepala Madrasah Kesiswaan)

#### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada wakil kepala madrasah kesiswaan yaitu bapak Singgih Sampurno, S.Pd, MA. wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah perintah dari Kanwil Kementerian Agama DIY yang menunjuk MAN Yogyakarta I sebagai Rintisan Madrasah Unggul (RMU) untuk menerapkan ISO 9001:2008 dan keinginan MAN Yogyakarta I untuk memperbaiki dan menata manajemen yang lebih baik. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah mempermudah proses pelayanan dan pemberian informasi kepada siswasiswi selaku pengguna jasa pelayanan pendidikan.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah pembentukan tim ISO yang dikoordinir oleh Ibu Ari Satriana selaku ketua tim. Pengangkatan ketua tim ini dilakukan memlaui proses seleksi secara tertulis. Selama persiapan ISO MAN Yogyakarta I didampingi oleh Kanwil yang menunjuk pendamping khusus dari ISO. Kemudian tim ISO beserta kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan karyawan bersama-sama merumuskan kebijakan ISO yang akan diterapkan dan sasaran mutu yang ingin dicapai. Untuk wakil kepala madrasah bidang kesiswaan sendiri sasaran mutu yang ingin dicapai adalah jumlah pendaftar PPDB tahun 2014/2015 minimal 400 calon siswa, tingkat keterlambatan siswa rata-rata 10% tiap minggu, mempertahankan persentase kelulusan UAN siswa 100%, mengadakan kompetisi sekali dalam setahun, meningkatkan perolehan medali tingkat nasional dalam kompetisi sains dan nasional, dan mengadakan kegiatan donor darah sekali dalam setahun.

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN Yogyakarta I diketahui melalui angket yang diisi oleh siswa. Untuk mempertahankan komitmen implementasi ISO 9001:2008 dilakukan review dan evaluasi tentang ketercapaian sasaran mutu yang sudah dikomitmenkan dari tanggal 14 Juni 2014. Manfaat Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogayakarta I adalah mutu pelayanan pendidikan semakin baik.

Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah komitmen dan dukungan dari semua civitas akademika MAN Yogyakarta I dalam menerapkan ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah untuk keberlanjutan penerapan ISO dibutuhkan dana yang cukup besar.



### Catatan Lapangan 5 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Sabtu, 25 April 2015

Jam : 13.06 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Wakil Kepala Madrasah Sumber Data : Hartiningsih, S.Pd.(Wakil Kepala Madrasah Humas)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada wakil kepala madrasah humas yaitu ibu Hartiningsih, S.Pd. wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah keinginan untuk menguatkan sistem manajemen di MAN Yogyakarta I guna melakukan pelayanan prima kepada siswa selaku konsumen jasa pelayanan pendidikan. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah ingin meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan prima baik secara internal maupun eksternal.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I yaitu pertama memahami konsep ISO kemudian mengadakan sosialisasi ISO kepada seluruh guru dan karyawan dengan mengundang narasumber yang kompeten di bidang ISO. Setelah seluruh civitas akademika MAN Yogyakarta I memahami konsep ISO dibentuklah sebuah tim ISO. Tim ISO bersama kepala madrasah dan wakil kepala madrasah membentuk komitmenkomitmen dan merumuskan kebijakan ISO. Rumusan kebijakan ini berdasarkan usulan dari guru, karyawan, dan siswa. Kebijakan itu kemudian dijadikan sebuah program oleh wakil kepala madrasah dengan persetujuan kepala madrasah untuk dilaksanakan. Sebelum mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari tim asesor diadakan audit internal oleh tim audit internal. Tim audit internal ini berasal dari guru dan karyawan yang lolos tes audit internal. Pelaksanaan audit internal bertujuan untuk menemukan kekurangan dalam implementasi ISO. Kemudian kekurangan-kekurangan itu dibenahi, setelah pembenahan MAN Yogyakarta I mengundang tim audit eksternal yang berhak menerbitkan sertifikat ISO yaitu Tuv Rheindland. MAN Yogyakarta I diberi waktu 2 minggu setelah audit eksternal untuk melakukan pembenahan hal-hal yang masih kurang dalam implementasi ISO yang ditemukan oleh tim audit eksternal sebelum akhirnya mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

Pengawasan implementasi ISO 9001:2008 dilakukan oleh koordinator penjaminan mutu ISO 9001:2008. Setiap wakil kepala madrasah mengkoordinasikan setiap kegiatan dengan ketua penjaminan mutu ISO 9001:2008 untuk melihat keberlakuan ISO di MAN Yogyakarta I. Sasaran mutu

wakil kepala madrasah bidang humas adalah membangun kemitraan, melakukan publikasi, membangun brandid, melakukan pendataan terhadap alumni, serta sebagai public relationship-nya MAN I.

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN Yogyakarta I diketahui melalui angket yang diisi oleh siswa. Lalu siswa memiliki wadah untuk menyampaikan aspirasinya yaitu MPS (Majelis Permusyawaratan Siswa). MPS mengumpulkan aspirasi siswa-siswa MAN Yogyakarta I dan sebulan sekali melakukan audience dengan kepala madrasah dan wakil kepala madrasah untuk menyampaikan aspirasi tersebut.

Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogayakarta I adalah adanya keteraturan dokumentasi secara administrasi. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah komitmen civitas MAN Yogyakarta I dalam penerapan ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah masih adanya sebagian kecil guru atau karyawan yang tidak sinergi dengan program ISO.



### Catatan Lapangan 6 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Selasa, 28 April 2015

Jam : 09.29 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Wakil Kepala Madrasah Sumber Data : Drs. Giyanto (Wakil Kepala Madrasah Kurikulum)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada wakil kepala madrasah kurikulum yaitu bapak Drs. Giyanto wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah menindaklanjuti instruksi Kanwil Kementerian Agama DIY agar madrasah yang ditunjuk sebagai Rintisan Madrasah Unggul menerapkan ISO 9001:2008. Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar ISO.

Langkah-langkah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I yaitu melaksanakan sosialisasi kepada kepada guru dan karyawan berkaitan dengan ISO. Lalu dalam pembuatan dokumen sistem mutu dilakukan oleh tim ISO, kepala madrasah, dan wakil kepala madrasah bekerjasama dengan guru dan karyawan. Selama proses persiapan implementasi ISO didampingi oleh Bpk. Sukamta. Lalu dilakukan audit internal setelah semua hal siap dilakukan audit eksternal oleh badan asesor Tuv Rheindland.

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN Yogyakarta I diketahui melalui angket yang diisi oleh siswa. Untuk mempertahankan komitmen implementasi ISO 9001:2008 adalah pada tiap kesempatan kepala madrasah memotivasi guru dan karyawan agar selalu komitmen dalam implementasi ISO. Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah secara administrasi lebih baik dan tertata.

Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah adanya komitmen yang kuat dari seluruh warga MAN Yogyakarta I dan kelengkapan sarana prasarana.

### Catatan Lapangan 7 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Kamis, 16 April 2015

Jam : 09.52 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data: Dra. Mutiah (Guru Kimia)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Dra. Mutiah selaku guru kimia, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa saat MAN Yogyakarta I telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 tidak ada hal yang berubah dalam proses pembelajarannya, namun ketika sudah menerapkan SMM ISO 9001:2008 semua proses pembelajaran harus terdokumentasi dan tercatat dengan baik. Implementasi SMM ISO 9001:2008 memberikan manfaat dalam hal peningkatan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I yang semakin baik dan mempermudah dalam mencari dokumen-dokumen karena semua lebih tertata. Sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2008 dilakukan dengan cara mengumpulkan semua guru dalam sebuah rapat dan mengarahkan apa saja yang harus dipersiapkan sehubungan dengan persiapan implementasi SMM ISO 9001:2008. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah kerjasama yang solid antara warga MAN Yogyakarta I dan bantuan dana yang memadai dari Kanwil Kementerian Agama Yogyakarta. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah masih sulitnya mencari informasi tentang implementasi ISO di lembaga pendidikan.

### Catatan Lapangan 8 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Kamis, 16 April 2015

Jam : 10.04 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data: Hastuti Praptiningsih, S.Pd. (Guru Geografi)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Hastuti Praptiningsih, S.Pd. selaku guru geografi, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa saat MAN Yogyakarta I telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 tidak ada hal yang berubah dalam proses pembelajarannya, namun ketika sudah menerapkan SMM ISO 9001:2008 semua proses pembelajaran harus terdokumentasi dan tercatat dengan baik. Sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2008 dilakukan dengan cara melakukan pertemuan dengan mengundang ahli yang kompeten di bidang ISO. Implementasi SMM ISO 9001:2008 memberikan manfaat dalam hal peningkatan mutu pelayanan di MAN Yogyakarta I yang semakin baik dalam hal pelayanan antar guru, guru dengan siswa, guru dengan TU, dan lembaga dengan masyarakat. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah kondisi fisik MAN Yogyakarta I yang cukup kondusif dan adanya kerjasama yang baik antar guru dalam penerapan SMM ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah masih adanya sebagian kecil civitas madrasah yang kurang komitmen terhadap penerapan ISO 9001:2008.

### Catatan Lapangan 9 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 09.44 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data : Dra. Eni Trimarnani (Guru Bahasa Indonesia)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Dra. Eni Trimarnani selaku guru bahasa Indonesia, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa setelah MAN Yogyakarta I menerapkan SMM ISO 9001:2008 terdapat hal yang berubah ketika proses pembelajaran, proses pembelajaran lebih terstruktur dan tertata karena semua hal yang berhubungan dengan pembelajaran harus disiapkan sebelum guru mengajar. Siswa menjadi lebih senang karena guru sudah menjelaskan kapan jadwal ulangan dan apa yang akan dijelaskan hari ini. Sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2008 dengan cara mengadakan rapat-rapat. Manfaat yang dirasakan guru dengan diterapkannya SMM ISO 9001:2008 adalah lebih enak ketika mengajar karena sudah tertata. Faktor pendukung implementasi ISO 9001:2008 adalah kesadaran masing-masing civitas akademi di MAN Yogyakarta I dalam menerapkan ISO 9001:2008. Faktor penghambat implementasi ISO 9001:2008 adalah masih ada beberapa siswa yang kurang komitmen dengan penerapan ISO 9001:2008.

### Catatan Lapangan 10 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 09.55 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data: Ely Rahmawati, S.Pd. (Guru Bahasa Indonesia)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Ely Rahmawati, S.Pd. selaku guru bahasa Indonesia, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa setelah MAN Yogyakarta I menerapkan SMM ISO 9001:2008 terdapat hal yang berubah ketika proses pembelajaran, proses pembelajaran menjadi lebih kooperatif. Pembelajaran tidak bersifat sentral kepada guru tetapi membuka partisipasi siswa seluasluasnya. Penerapan SMM ISO 9001:2008 memiliki hubungan dengan peningkatan mutu pelayanan yang semakin baik. Implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I diharapkan menambah nilai plus MAN Yogyakarta I di mata masyarakat. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah adanya dukungan dari seluruh warga MAN Yogyakarta I. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah masih kurangnya sarana dan prasarana.

### Catatan Lapangan 11 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 09.32 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data: Sulistyaningsih, S.Pd. (Guru Bahasa Perancis)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Sulistyaningsih, S.Pd. selaku guru bahasa Perancis, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa implementasi ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I memberikan manfaat antara lain mutu pelayanan kepada masyarakat dan siswa yang semakin baik dan lebih profesional karena ada standar-standar tertentu yang harus dilakukan, lebih tertib dalam hal administrasi, dan proses pembelajaran berjalan lebih terstruktur, dan sistematis. Proses sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2008 dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan dan diadakan sosialisasi tentang ISO. Kemudian diadakan audit internal yang dilakukan oleh tim audit internal yang berasal dari MAN Yogyakarta I. Setelah dilakukan audit internal diadakan pembenahan hal-hal yang kurang lalu. Setelah pembenahan lalu mengundang tim asesor dari luar untuk mengadakan audit eksternal. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah seluruh civitas MAN Yogyakarta I bekerja sama dan berperan dalam mensukseskan implementasi ISO. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah masih adanya beberapa orang yang tidak komitmen terhadap ISO.

### Catatan Lapangan 12 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 10.12 WIB

Lokasi : MAN Yogyakarta I/Ruang Guru

Sumber Data : Slamet Agus Santoso, M.Pd. (Guru Bahasa Perancis)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada ibu Sulistyaningsih, S.Pd. selaku guru bahasa Perancis, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap proses pembelajaran yang dilakukan guru.

wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta tidak ada yang merubah dalam melakukan pelayanan kepada siswa yang berubah hanyalah seorang guru harus lebih tertata dalam hal administrasi yang terkait dengan pembelajaran. Pelayanan di MAN Yogyakarta I sudah memiliki mutu yang baik jadi ISO hanya untuk pelabelan dan pengesahan saja. Proses sosialisasi SMM ISO 9001:2008 adalah dengan mengadakan pertemuan dan berdiskusi untuk menemukan format yang baik untuk membuat laporan administrasi. Adanya SMM ISO 9001:2008 membuat MAN Yogyakarta I lebih tertib dalam hal administrasi. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta I adalah adanya dukungan dana yang cukup dari Kanwil Kemenag Daerah Yogyakarta. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah karena guru bukan seorang administrator maka masih adanya guru yang masih kesulitan dalam menata administrasi terkait SMM ISO 9001:2008.

### Catatan Lapangan 13 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.33 WIB

Lokasi : Serambi ruang kelas XI IPA 1 Sumber Data : Habibah (Siswa kelas XI IPA 1)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Habibah, siswa kelas XI IPA 1, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Habibah mengetahui bahwa saat ini MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 90001:2008. Dia mengetahui hal ini dari guru yang sering pergi untuk mengurusi ISO. Menurutnya semenjak diterapkan SMM ISO 9001:2008 diterapkan tidak ada perubahan yang terjadi di MAN Yogyakarta I. Menurutnya pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I masih kurang. Masih terdapat guru yang mengajar tanpa memperdulikan kondisi siswa. Terkadang ada siswa yang belum paham tetapi guru tetap melanjutkan penjelasan tentang materi yang dipelajari.

### Catatan Lapangan 14 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.35 WIB

Lokasi : Serambi ruang kelas XI IPA 1 Sumber Data : Nisa (Siswa kelas XI IPA 1)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Nisa, siswa kelas XI IPA 1, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Nisa mengetahui bahwa MAN Yogyakarta telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Menurutnya semenjak diterapkan SMM ISO 9001:2008 terdapat perubahan dari segi fasilitas yang bertambah. Menurutnya pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I masih kurang. Hal itu dikarenakan ada pegawai TU yang kurang ramah ketika melakukan pelayanan kepada siswa dan ada beberapa guru yang masih sulit dipahami ketika mengajar.



### Catatan Lapangan 15 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 10.46 WIB

Lokasi : Serambi ruang kelas XI IPA 3 Sumber Data : Yogi (Siswa kelas XI IPA 3)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Yogi, siswa kelas XI IPA 3, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Yogi mengetahui bahwa MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari penjelasan guru. Perubahan yang terjadi sesudah penerapan ISO 9001:2008 adalah terdapat pembangunan gazebo, taman, dan air mancur. Menurutnya pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I kepada siswa masih kurang memuaskan. Dia menginginkan ada tambahan lahan parkir karena masih kurang dan ada beberapa guru ketika menyampaikan materi hanya terpaku kepada proyektor sehingga kurang jelas.

### Catatan Lapangan 16 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.38 WIB

Lokasi : Serambi ruang kelas XI Agama Sumber Data : Alfandi (Siswa kelas XI Agama)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Alfandi, siswa kelas XI Agama, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Alfandi mengetahui bahwa MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Perubahan yang terjadi sesudah penerapan ISO 9001:2008 adalah terdapat pembangunan gazebo, taman, dan air mancur. Menurutnya pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I kepada siswa cukup memuaskan namun ada yang masih perlu diperbaiki yaitu ada beberapa guru yang masih sulit dipahami ketika menjelaskan.



### Catatan Lapangan 17 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.41 WIB

Lokasi : Serambi ruang kelas XI Agama Sumber Data : Aris (Siswa kelas XI Agama)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Aris, siswa kelas XI Agama, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Aris mengetahui bahwa MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Menurutnya tidak ada perubahan yang terjadi ketika MAN Yogyakarta I telah menerapkan ISO 9001:2008. Menurutnya pelayanan yang diberikan oleh MAN Yogyakarta I sudah memuaskan namun dia menginginkan jam pulang sekolah jangan terlalu sore serta guru jangan terlalu monoton ketika menjelaskan sehingga tidak membuat siswa bosan.



### Catatan Lapangan 18 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.46 WIB

Lokasi : Serambi depan MAN Yogyakarta I

Sumber Data : Silvi (Siswa kelas X IBB)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Silvi, siswa kelas X IBB, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Silvi mengetahui bahwa MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Menurutnya terdapat perubahan yang lebih baik ketika MAN Yogyakarta I telah menerapkan ISO 9001:2008 yaitu proses pembelajarannya lebih mengasyikkan karena sering diadakan diskusi antar teman dan lingkungan sekolah menjadi lebih asri dan tertata dengan dibangunnya taman, gazebo, dan air mancur. Menurutnya pelayanan yang diberikan guru dan pegawai TU kepada siswa sudah memuaskan namun lebih baik lagi jika pihak madrasah lebih tanggap terhadap keperluan siswa.

### Catatan Lapangan 19 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.49 WIB

Lokasi : Serambi depan MAN Yogyakarta I

Sumber Data: Luvi (Siswa kelas X IBB)

Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Luvi, siswa kelas X IBB, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Luvi mengetahui MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 karena dia diundang untuk mengikuti acara penyerahan sertifikat ISO. Perubahan yang terjadi setelah menerapkan ISO adalah lingkungan madrasah menjadi lebih tertata, lebih asri, dan lebih bersih. Pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I sudah cukup memuaskan. Hal yang masih perlu diperbaiki dalam hal pelayanan kepada siswa adalah perlu disediakn kotak saran dan lebih peduli terhadap organisasi.



### Catatan Lapangan 20 Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/tanggal : Jumat, 17 April 2015

Jam : 11.53 WIB

Lokasi : Serambi depan MAN Yogyakarta I

Sumber Data : Salsa (Siswa kelas X IBB)

### Deskripsi Data:

Wawancara dilakukan pada Salsa, siswa kelas X IBB, wawancara dilakukan untuk mengetahui dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Salsa mengetahui MAN Yogyakarta I telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Perubahan yang bisa dilihat setelah penerapan ISO 9001:2008 adalah terdapat beberapa bangunan baru, perpustkaan menjadi bertambah bagus, dan lingkungan menjadi lebih asri. Menurutnya pelayanan yang diberikan MAN Yogyakarta I masih kurang hal itu dapat dilihat dari beberapa guru yang ketika mengajar seperti tidak mengajar seakan sedang menjelaskan kepada dirinya sendiri. Salsa berharap pihak madrasah ketika mengumumkan suatu kegiatan jangan mendadak.



### **KEMENTERIAN AGAMA** MADRASAH ALIYAH NEGERI YOGYAKARTA I

NSM.131134710001 ALIH FUNGSI SGHA (1951 – 1954) & PHIN (1954 – 1978) Jl. C. Simanjuntak No. 60 Telp/Fax.0274.513327 Yogyakarta.

### SURAT KETERANGAN

Nomor: Ma.12.1/PP.006/4/10/2015

### Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. H. IMAM SUJA'I FADLY, M.Pd.I

NIP : 19550818 198103 1 009

Pangkat/Golongan : Pembina, IV/a

Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta I

Menerangkan bahwa:

Nama : AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

No. Mahasiswa : 11470032

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Lembaga : UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Telah melakukan Penelitian di MAN Yogyakarta I berjudul : "Implementasi Sistem Manajemen ISO 9001.2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam Di MAN Yogyakarta I " pada tanggal 26 April sampai dengan 31 Juni 2015

Demikian Surat Keterangan ini agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Agustus 2015

KEPALA

Drs. HAMALSWA'I FADLY, M.Pd.I

NIP: 19550818 198103 1 009

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

NIM

: 11470032

: Dr. Subiyantoro, M.Ag

Pembimbing : Dr. Subiyant Mulai Pembimbingan : Maret 2015

Judul Skripsi

: Implementasi Sistem Manajeman Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam Di MAN Yogyakarta I

Fakultas

: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan : Kependidikan Islam

Jurusan

No	Tanggal	Bimbingan ke	Materi Bimbingan	Tanda tangan
1	2 Maret 2015	Seminar	Revisi proposal	4
2	12 Maret 2015	Seminar	ACC proposal	
3	20 Maret 2015	Seminar	Pelaksanaan seminar	
4	10 April 2015		ACC Instrumen wawancara	
5	11 Mei 2015	Skripsi	Bimbingan bab I, bab II, dan bab 3	4
6	20 Mei 2015	Skripsi	Bimbingan bab I, bab II, dan bab III	
7	20 Juli 2015	Skripsi	Bimbingan babI, babI, babII, dan bab IV	4
g	19 Agustu s	Skripsi	AC C	

Yogyakarta, 19 Agustus 2015 Pembimbing

Dr. Subiyantoro, M.Ag. NIP. 19590410 198503 1 005



### KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Marsda Adisucipto,Yogyakarta *55*281. Telp. (0274) 513056, Fax. (0274) 586117 .Email: ftk@uin-suka.ac.id

### SURAT KETERANGAN NOMOR: UIN.02/TU.T/PP.09/3878 /2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama

: AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

NIM

: 11470032

Fakultas

: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Jurusan

: Kependidikan Islam

Semester

: IX (Sembilan)

Telah menyelesaikan semua beban SKS dengan :

Nilai C- sebanyak : - ( NIHIL ) tanpa nilai E dan telah menyelesaikan tugas Praktek PPL I, PPL-KKN Integratif.

Jumlah Mata Kuliah Wajib : 129 SKS Jumlah Mata Kuliah Eleksi : 10 SKS Jumlah : 139 SKS

IP Komulatif

: 3.52 ( Tiga Koma Lima Dua )

Dan memenuhi persyaratan untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2015

Kepala Bagian Tata Usaha

<u>Dra.Retty Trihadiati</u> NIP.: 19650320 199203 2 003

Petugas Pengecek Nilai Jurusan KI

Supriyono NIP.: 19600218 199203 1 001



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

# **KEMENTERIAN AGAMA RI**

## **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI** SUNAN KALIJAGA

diberikan kepada:

: Amrita Kurnia Kusumaningrum : 11470032 Nama NIM

: Tarbiyah dan Keguruan / KI : Peserta Fakultas/Prodi Sebagai

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012 Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)

Rektor Bidang Kemahasiswaan

Yegyakarta, 09 September 2011

SUnder H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.



### KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274). 513056 Yogyakarta 55281

### **SERTIFIKAT**

Nomor: UIN.02/DT/PP.00.9/2825/2014

Diberikan kepada:

Nama

: AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

NIM

: 11470032

141141

Jurusan/Program Studi : Kependidikan Islam

Nama DPL

: Drs. H. Mangun Budiyanto, M.Si.

yang telah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan I (PPL I) pada tanggal 15 Februari s.d. 25 Mei 2014 dengan nilai:

### 96 (A)

Sertifikat ini diberikan sebagai bukti lulus PPL I sekaligus sebagai syarat untuk mengikuti PPL-KKN Integratif.

Yogyakarta, 24 Juni 2014

a.n Dekan

MENGETAHUI KABAG TATA USAHA FAK ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN RIAJTAK SOWAN KALUJAGA

Dra. ROXXIII HADIATI

NIP. 19650320 199203 2 003

Setua Panitia PPL I

NKAND 19621025 199603 1 001



### KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274). 513056 Yogyakarta 55281

Nomor: UIN.02/DT/PP.00.9/4445/2014

Diberikan kepada

Nama

: AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

NIM

: 11470032

Jurusan/Progam Studi : Kependidikan Islam

yang telah melaksanakan kegiatan PPL-KKN Integratif tanggal 23 Juni sampai dengan 13 September 2014 di MA N Godean Sleman dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Hj. R. Umi Baroroh, S.Ag. M.Ag. dan dinyatakan lulus dengan nilai 92,64 (A-).
MENGETAHUI

KABAG TATA USAHA FAK. ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN ERIM SUNAN KALIJAGA

Dra. RETT

NIP 196503

Yogyakarta, 29 September 2014

a.n Dekan

ERIAKetua Panitia PPL-KKN Integratif

Suismanto, M.Ag. 621025 199603 1 001

36/10/11



## SERTIFIKA

Nomor: UIN-02/L3/PP.00.9/47.18.138/2015

# NOTIFICE OIN-02/L3/PP.00.9/47.18.13

### diberikan kepada

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

: AMRITA KURNIA KUSUMANINGRUM

Nama

: 11470032

Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jurusan/Prodi : KEPENDIDIKAN ISLAM

Dengan Nilai

MENGETAHU

No.	Materi	Z	Nilai
		Anaka	Himil
	Microsoft Word	905	n ·
	Microsoft Excel		A
3	Microsoft Dower Doint	80	8
	IIIO LI DANG LI TORGIO	96	V
	Internet	100	<
5.	Total Nilai	00 6	٠.
1	4 Vol. 11.00	04,30	¥
2	ricainat heiulusan	Sangat Memisskan	achacim

Ing Fativersio, S.Si., M.Kom. 19770103 200501 1 003

AN KAN CONTRACTOR









### شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية الرقم: 010/02/L4/PM.03.2/ هـ4.47.438/

تشهد ادارة مركز التنمية اللغوية بأن "

Amrita Kurnia Kusumaningrum:

تاريخ الميلاد: ١٩٩٢ أغسطس ١٩٩٢

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٣ مايو ٢٠١٥, وحصلت

٤١	فهم المسموع
٤٩	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
77	فهم المقروء
٤.٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag. رقم التوظيف: ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥

FZ T

### TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/b4.47.437/2015

Herewith the undersigned certifies that:

Name

: Amrita Kurnia Kusumaningrum

Date of Birth : August 28, 1992

: Female

took TOEC (Test of English Competence) held on May 15, 2015 by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	47
Reading Comprehension	47
Total Score	450

Validity: 2 years since the certificate's issued

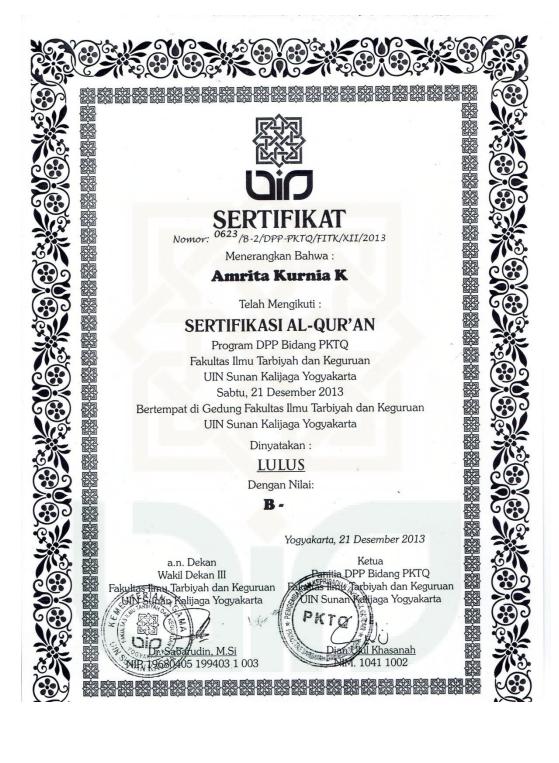
This copy is true to the original Date 2015

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag. NIP. 19680915 199803 1 005



Yogyakarta, May 15, 2015 Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag. NIP. 19680915 199803 1 005



### **CURRICULUM VITAE**

Nama : Amrita Kurnia Kusumaningrum

No Telp/HP : (0274) 864734/085725919821

Tempat, tanggal lahir: Yogyakarta, 28 Agustus 2015

Jurusan : Kependidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Agama : Islam

Alamat : Perum Sleman permai II blok C.01 Pangukan, Tridadi

Pendidikan : 1. TK ABA Triharjo, Sleman

2. SDN Sleman I

3. SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta

4. MAN I Yogyakarta

5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nama Orangtua : Tri Kurnianto

Yogyakarta, 18 Agustus 2015

Yang membuat

Amrita Kurnia K NIM. 11470032

### ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAN YOGYAKARTA I

Nomor Responden	: (diisi oleh petugas)
Nama Rerponden	:
Kelas	:

### **B. PERTANYAAN-PERTANYAAN**

A. IDENTITAS RERPONDEN

- Berikut ini adalah penilaian Anda terhadap Kualitas pelayanan di MAN Yogyakarta I dibandingkan dengan harapan Anda. Jawablah dengan sejujurnya!
- Mohon isi dengan jujur dengan memberi tanda centang

No	PERTANYAAN-PERTANYAAN	Nilai 4	Nilai 3	Nilai 2	Nilai 1
Ι	Kurikulum				
1.	Penguasaan materi guru di dalam kelas				
2.	Penyampaian materi pembelajaran oleh guru				
3.	Penggunaan teknologi informasi (komputer dan LCD) dalam kegiatan pembelajaran		b		
4.	Pemahaman tentang tujuan akhir belajar				
II	Kesiswaan				
1.	Penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat				
2.	Pelaksanaan tata tertib di sekolah				
3.	Kesesuaian pergaulan di sekolah (siswa, guru, karyawan, dan masyarakat sekitar)				

	dengan akhlak mulia/budi pekerti luhur		
4.	Upaya sekolah untuk mendorong siswa		
	meraih prestasi		
III	Sarana		
1.	Kelengkapan sarana belajar di sekolah		
	berbasis IT (computer dan LCD)		
2.	Lingkungan sekolah terlihat bersih dan		
	rapi		
3.	Keberadaan sarana pendukung (tempat		
	ibadah, perpustakaan, dan kantin)		
IV	Humas		
1.	Penyampaian informasi penting secara		
	cepat dan benar		
2.	Komunikasi dengan orang tua/wali	M	
	berkaitan dengan kegiatan di sekolah		
3.	Kerjasama sekolah dengan lembaga		
	pendidikan dalam/luar negeri		
V	Tata Usaha		
1.	Pelayanan petugas administrasi sekolah		
2.	Pengorganisasian data siswa		
3.	Kejelasan informasi tentang prosedur		
	pengurusan administrasi		
VI	Bimbingan dan Konseling		
1.	Layanan bimbingan dan konseling		
2.	Pemberian informasi tentang jurusan dan		
	karir		
3.	Pendampingan siswa yang bermasalah		
VII	Perpustakaan	_	
1.	Layanan perpustakaan kepada siswa		
2.	Kelengkapan koleksi buku		

3.	Penataan buku		
VIII	Laboratorium		
1.	Kelengkapan bahan dan alat sesuai dengan praktikum yang diselenggarakan		
2.	Penataan alat, bahan, dan sarana praktikum yang rapi		
3.	Aman, bersih, dan sehat		

Makna Penilaian :	Yogyakarta, 2014
- Nilai 4 sangat puas	Tanda Tangan
- Nilai 3 puas	
- Nilai 2 cukup puas	
- Nilai 1 kurang puas	

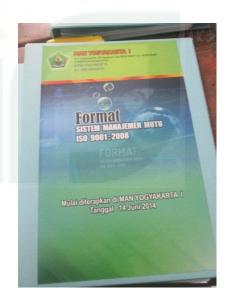
### FOTO DOKUMENTASI

A. Sertifikat SMM ISO 9001:2008

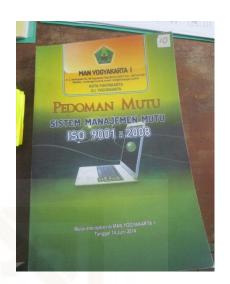


B. Dokumen SMM ISO 9001:2008



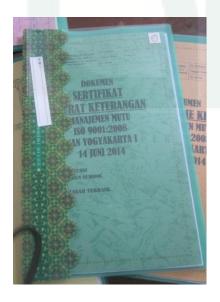












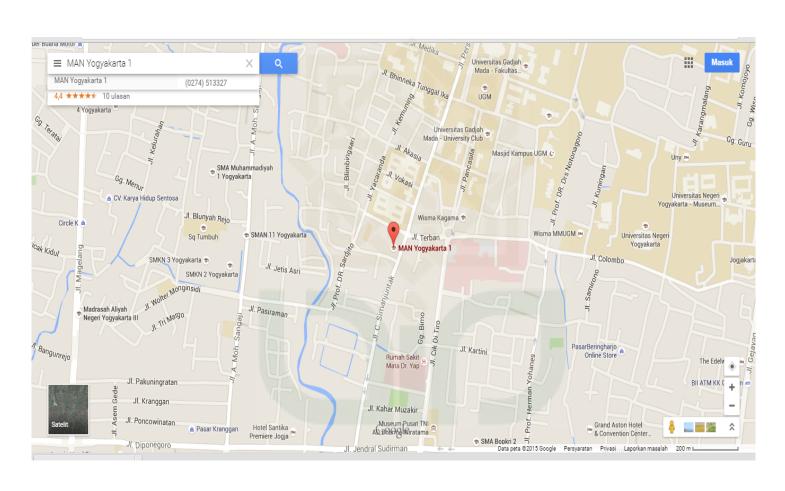








### PETA MENUJU MAN YOGYAKARTA I



### FOTO LOKASI PENELITIAN



