

**PENERAPAN ISO 9001:2015  
UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN  
AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh :

**FITRIYA NURAENI**

NIM. 1503036087

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriya Nuraeni  
Nim : 1503036087  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 27 Oktober 2019

Pembuat Pernyataan,



**Fitriya Nuraeni**  
NIM: 1503036087



KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

**PENGESAHAN**

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang**  
Penulis : **Fitriya Nuraeni**  
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**


telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 21 Oktober 2019

**DEWAN PENGUJI**

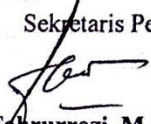
Ketua Penguji,

Sekretaris Penguji,

  
**Drs. Wahyudi, M.Pd.**

NIP. 196803141995031001

Penguji I

  
**Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**


NIP. 197708162005011003

Penguji II,

  
**Drs. H. Muslam, M.Ag., M.Pd.**

NIP. 196603052005011001

Pembimbing I

  
**Agus Khunaifi, M.Ag.**

NIP. 19760226200501004

Pembimbing II,

  
**Drs. Wahyudi, M.Pd.**

NIP. 196803141995031001

  
**Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**

NIP. 197708162005011003



## NOTA DINAS

Semarang, 15 Oktober 2019

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Implementasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang**  
Nama : Fitriya Nuraeni  
Nim : 1503036087  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I,



**Drs. Wahyudi, M.Pd**

NIP.196803141995031001

## NOTA DINAS

Semarang, 15 Oktober 2019

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

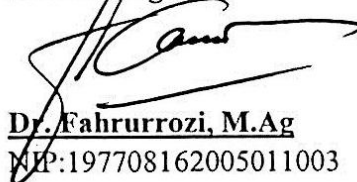
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Implementasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang**  
Nama : Fitriya Nuraeni  
Nim : 1503036087  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing II,



**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**  
NIP:197708162005011003

## ABSTRAK

Fitriya Nuraeni, 2019, Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang.

Dalam era modern ini, segala bentuk layanan kegiatan yang berhubungan untuk menjamin kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan bagi sebuah lembaga pendidikan baik pemerintahan maupun swasta. Begitu juga pada layanan akademik di sekolah, dimana pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses kegiatan belajar mengajar yang bertujuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan. Permasalahan yang ingin diteliti (1) Bagaimana Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang. (2) Bagaimana implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dalam bentuk kata-kata atau deskriptif yang kemudian dianalisis berdasarkan teori.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam penerapan ISO 9001:15 ialah menggunakan sistem PDCA. Untuk mendukung penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima memerlukan komitmen yang sangat tinggi dari semua warga sekolah, sumber daya manusia yang berkualitas unggul, kelengkapan sarana prasarana yang memadai serta lingkungan yang memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam kegiatan pembelajaran, sehingga pelaksanaan ISO dapat berjalan dengan lancar.

***Kata kunci:*** Penerapan , ISO 9001:2015, Mutu Layanan Akademik

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab-Latin dalam disertasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan nomor : 0543B/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

### Bacaan Madd:

ā = a panjang

i = i panjang

ū = u panjang

### Bacaan diftong:

au = أَوْ

ai = أَيَّ

iy = إِيَّ

## MOTTO

**“Set goals, challenge yourself, and achieve them. Live a healthy life...and make every moment count. Rise above the obstacles, and focus on the positive.”**

“Tetapkan tujuan, tantang diri Anda dan capai tujuan tersebut. Hiduplah dengan sehat... dan hitunglah setiap waktu yang Anda miliki. Bangkitlah mengatasi rintangan dan fokus pada yang positif.”

(Robbert H. Goddard)

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah yang senantiasa selalu penulis ucapkan sebagai ungkapan rasa syukur atas segala limpahan nikmat, rahmat dan anugrah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Skripsi ini berjudul *Implementasi ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang*. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Selama penulisan skripsi ini tentunya kesulitan dan hambatan telah dihadapi penulis. Dalam mengatasinya penulis tidak mungkin menyelesaikannya sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fatkuroji, M.Pd dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Agus Khunaifi, M.Ag , yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.

4. Pembimbing I, Drs. Wahyudi, M.Pd dan Pembimbing II, Dr. Fahrurrozi, M.Ag yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
6. Kepala Sekolah SD Nasima Sri Budiani, M.Pd yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Ayahanda Mu'min Hidayat, Ibunda Khotiah dan adikku Fia Dwi Nuraeni serta semua keluarga yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materiil yang tulus dan ikhlas berdoa dalam setiap langkah perjalanan hidupku.
8. Semua teman-teman MPI angkatan 2015 khususnya MPI C susah senang kita lalui bersama. semoga kita bertemu kembali dengan kesuksesan yang kita inginkan.
9. Teman-teman Tim KKL Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Tim PPL MAN 1 Semarang dan Tim KKN MIT kelurahan Siwalan kecamatan Gayamsari.
10. Teman-teman Islamuna Semarang, teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan MPI tahun 2016/2017, teman-teman Immapsi DIY Jateng tahun 2017/2018 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari tentulah masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya kritik dan saran konstruktif amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	9
1. Iso 9001:2015 .....	9
a. Pengertian ISO.....	10
b. Jenis-jenis ISO.....	12
c. Prinsip ISO 9001:2015 .....	15
d. Aplikasi PDCA dalam model sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015 .....	18
e. Manfaat Penerapan ISO 9001:2015.....	21
2. Layanan Akademik.....	23
a. Pengertian Layanan Akademik.....	23
b. Komponen Layanan Akademik .....	25
c. Tujuan Layanan Akademik.....	28
d. Mutu Layanan Akademik .....	30

B. Kajian Pustaka .....	33
C. Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Jenis dan Sumber Data.....	40
D. Fokus Penelitian .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Uji Keabsahan Data .....	44
G. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV PENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK BERDASARKAN ISO 9001:2015 DI SD NASIMA SEMARANG</b>	
A. Profil SD Nasima.....	50
1. Sejarah Berdirinya SD Nasima .....	50
2. Visi dan Misi Sekolah .....	51
3. Letak Geografis.....	52
4. Struktur Organisasi Sekolah.....	52
5. Keadaan Siswa .....	53
B. Deskripsi Data .....	55
1. Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semaranag .....	55
2. Implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang .....	73
C. Analisis Data.....	73
1. Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang .....	79

2. Implikasi penerapan ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layana akademik di SD Nasima Semarang ..	86
D. Keterbatasan Penelitian.....	88
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	92
C. Kata Penutup.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara .....	98
Lampiran 2	Pedoman Observasi .....	106
Lampiran 3	Dokumentasi Kegiatan .....	107
Lampiran 4	Dokumen Prosedur Tinjauan Mutu .....	113
Lampiran 5	Surat Izin Riset .....	124
Lampiran 6	Surat Telah Melaksanakan Riset .....	125
Riwayat Hidup	.....	126

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah siswa SD Nasima tahun pelajaran 2018/2019 .....	54
Tabel 4.2	Sasaran mutu bagian kurikulum.....	60
Tabel 4.3	Sasaran mutu bagian sarpras.....	62
Tabel 4.4	Sasaran mutu proses/bagian humas .....	62
Tabel 4.5	Sasaran mutu proses/bagian kesiswaan .....	63
Tabel 4.6	Sasaran mutu bagian koordinator BP.....	63
Tabel 4.7	Sasaran mutu bagian koordinator TU .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model struktur standar sesuai siklus PDCA.....	22
Gambar 4.1 Draft Perencanaan Berpikir Berbasis Resiko .....	65

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

UU No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dengan jelas menyatakan bahwa fungsi pendidikan nasional adalah dalam rangka mewujudkan amanat Pembukaan UUD, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuannya adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, warga negara demokratis, serta tanggung jawab.<sup>1</sup> Pendidikan bermutu lahir dari sistem perencanaan yang baik dengan materi dan sistem kelola yang baik, dan disampaikan oleh guru yang baik dengan komponen pendidikan yang baik. Oleh karena itu, harus melibatkan seluruh stakeholder seperti tenaga pendidik dan kependidikan kemudian peserta didik, masyarakat serta pemerintah agar terjalin dan terbentuk sistem yang baik. Hal ini sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas BAB III pasal 4 ayat 6 yang berbunyi: “Pendidikan diselenggarakan dengan memperdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> UU No. 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Bab II Pasal 3.

<sup>2</sup> UU No. 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 4, ayat (6).

Dalam era modern ini, segala bentuk layanan kegiatan yang berhubungan untuk menjamin kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan bagi sebuah lembaga pendidikan baik pemerintahan maupun swasta. Begitu juga pada layanan akademik di sekolah, dimana pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses kegiatan belajar mengajar yang bertujuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

Ukuran sekolah yang bermutu dari kacamata pengguna/penerima manfaat, pada umumnya sebagai berikut: sekolah memiliki akreditasi A, lulusan diterima di sekolah terbaik, guru yang profesional ditunjukkan dengan hasil uji kompetensi guru (UKG) dan kinerja guru baik, peserta didik memiliki prestasi dalam berbagai kompetensi dan peserta didik memiliki karakter yang baik.

Sedangkan dalam kacamata pemerintah, sekolah yang bermutu harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai berikut: lulusan yang cerdas komprehensif, kurikulum yang dinamis sesuai kebutuhan zaman, proses pembelajaran yang berorientasi pada siswa dan mengembangkan kreativitas siswa, proses pembelajaran dilengkapi dengan sistem penilaian dan evaluasi pendidikan yang andal, sah dan memenuhi prinsip-prinsip penilaian, guru dan tenaga kependidikan yang profesional, berpengalaman dan dapat menjadi teladan, sarana dan prasarana yang digunakan lengkap dan sesuai dengan kearifan lokal, sistem

manajemen yang akurat dan andal serta pembiayaan pendidikan yang efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Dewasa ini sistem pendidikan Indonesia yang telah dibangun dari dulu hingga sekarang, ternyata masih belum mampu sepenuhnya menjawab tantangan global untuk masa yang akan datang. Kualitas pendidikan Indonesia saat ini sangat memprihatinkan, ini dibuktikan antara lain dengan pernyataan dari Bank Dunia (*World Bank*) menyebut bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih rendah, meski perluasan akses pendidikan untuk masyarakat dianggap sudah meningkat cukup signifikan. Indonesia sendiri telah mencanangkan program reformasi pendidikan untuk membenahi kualitas sektor ini selama 15 tahun sejak 2002. Kepala perwakilan Bank Dunia untuk Indonesia Rodrigo Chaves mengatakan kualitas pendidikan Indonesia yang masih berada di posisi tertinggal dari negara-negara tetangga.<sup>4</sup>

Ada tiga faktor yang dapat menjelaskan penyebab rendahnya mutu pendidikan, sebagai berikut: *Pertama*, kebijakan penyelenggaraan pendidikan nasional berorientasi pada keluaran pendidikan (output) terlalu memusatkan pada masukan (input) dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan. *Kedua*,

---

<sup>3</sup> Ridwan, Abdullah Sani dkk., *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 1-2.

<sup>4</sup> Yuli Yana Fauzie, “Bank Dunia: Kualitas Pendidikan Indonesia Masih Rendah”, <https://m.cnnindonesia.com/gaya-hidup/201080607113429-284-304214/bank-dunia-kualitas-pendidikan-indonesia-masih-rendah>, diakses 01 April 2019.

penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara sentralistik, hal ini menyebabkan tingginya ketergantungan kepada keputusan birokrasi sehingga penyelenggara sekolah kehilangan kemandirian, inisiatif dan kreativitas. Hal ini menyebabkan usaha dan daya untuk mengembangkan atau meningkatkan mutu layanan dan keluaran pendidikan menjadi kurang termotivasi. *Ketiga*, peran serta masyarakat terutama orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini hanya terbatas pada dukungan dana. Padahal, peran serta mereka sangat penting di dalam proses pendidikan, antara lain pengambilan keputusan, pemantauan, evaluasi, dan akuntabilitas.<sup>5</sup>

Sedangkan Edwards Sallis menyebutkan bahwa sebab-sebab rendahnya mutu pendidikan bisa disebabkan oleh beberapa sumber yang mencakup desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja yang serampangan, sumber daya yang kurang, serta pengembangan staf yang tidak memadai.<sup>6</sup> Menghadapi rendahnya mutu pendidikan tersebut, maka perlu dilakukan upaya penjaminan mutu terhadap sistem pendidikan di Indonesia.

Penjaminan mutu pendidikan formal, nonformal dan informal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan

---

<sup>5</sup> Arbangi Dakir Umiarso, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Depok, Prenadamedia, 2018), hlm. 4-5.

<sup>6</sup> Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011) hlm. 104.

Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, merupakan kegiatan yang sistematis dan terpadu pada penyelenggaraan pendidikan untuk meningkatkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa. Sedangkan dalam PP no 19 tahun 2005 pasal 91 ayat 1 dan 2 berbunyi: “Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. (2) Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.”<sup>7</sup>

Berbagai upaya dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Antara lain dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu yang efektif serta dengan perbaikan terus menerus agar mampu memenuhi keinginan serta pelayanan yang baik bagi pelanggan. Untuk dapat menerapkan upaya perbaikan terus menerus, organisasi harus mampu mengukur dan mengontrol manajemen mutunya, itulah sebabnya diperlukan standar yang bersifat lokal, nasional maupun internasional.

Salah satu bentuk standarisasi dan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu adalah *International Organization of Standardization ISO 9001:2015*. Pada saat ini ISO 9001:2015 menjadi pilihan utama bagi lembaga pendidikan untuk menerapkan sistem manajemen mutu secara konsisten dan

---

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 91, ayat 1 dan 2.

sistematis untuk tercapainya efektivitas dan efisiensi organisasi.<sup>8</sup> Standar manajemen mutu ISO 9001 itu sangat umum sehingga dapat digunakan untuk semua organisasi. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, biasanya organisasi yang mendapat sertifikat ISO dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam manajemen mutu.<sup>9</sup>

Pada saat ini sekolah dasar (SD) yang ada di Semarang yang telah mendapatkan sertifikat ISO masih sedikit jumlahnya, seperti SD pada umumnya dalam upaya meningkatkan standar mutu layanan pendidikan, sekolah tersebut mempunyai acuan sebagai dasar pelaksanaan pendidikan. Acuan tersebut merupakan serangkaian kriteria dan kriteria minimal dalam pedoman yang telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional pendidikan. Standar nasional tersebut meliputi: (1) standar kompetensi lulusan, (2) standar isi, (3) standar proses, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana prasarana, (6) standar pengelolaan, (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Umiyati, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial" *Ejournal Etikonomi* (Vol. 14, No. 1, tahun 2015), hlm. 88.

<sup>9</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2015), hlm. 46-47.

<sup>10</sup> Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 1.

SD Nasima Semarang merupakan salah satu sekolah yang telah menerapkan standar internasional ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu tersebut telah diimplementasikan oleh SD Nasima Semarang sejak tahun 2011, dimana terlebih dahulu diawali dengan menggunakan ISO 9001:2008 kemudian di perbaharui menjadi ISO 9001:2015 semenjak tahun 2018.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian lebih mendalam kaitannya dengan “Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari pemaparan di atas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang?
2. Bagaimana implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penerapan ISO 9001:2015 guna meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

2. Untuk mengetahui implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai bahan rujukan referensi untuk melakukan kajian lebih lanjut bagi segenap civitas akademika UIN Walisongo Semarang khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
  - b. Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi lembaga pendidikan dalam memperkaya wawasan mengenai penerapan ISO untuk meningkatkan mutu layanan akademik.
2. Manfaat praktis
  - a. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai penerapan ISO untuk meningkatkan mutu layanan akademik.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. ISO 9001:2015

###### a. Pengertian ISO

ISO kepanjangan dari “*International Organization for Standardization*” adalah badan federasi dunia yang berkenaan dengan standar.<sup>11</sup> ISO merupakan suatu pedoman dan persyaratan yang digunakan oleh suatu organisasi untuk menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

ISO adalah organisasi non pemerintahan yang beranggotakan badan-badan standarisasi nasional dari beberapa negara. ISO secara teknis dibentuk pada tahun 1986 dengan nama *Technical Committees 176 (TC176)* atau lebih dikenal sebagai *ISO/TC176* dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional. *Technical Committees* adalah komite teknis yang bertanggung jawab untuk selalu

---

<sup>11</sup>Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), hlm. 308.

memelihara standar ISO 9001 melalui kajian ulang secara periodik.<sup>12</sup>

Definisi lain menyebutkan bahwa ISO bukanlah sebuah singkatan seperti yang selalu disebutkan oleh banyak orang. ISO adalah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti “sama” seperti istilah “*Isoterm*” yang berarti “suhu yang sama”, “*Isometric*” yang berarti “dimensi yang sama”, dan “*Isobar*” yang berarti “tekanan yang sama”.<sup>13</sup> Dapat di artikan bahwa ISO adalah kata yang dijadikan standar agar mudah diikuti dan mempermudah dalam penggunaan data. Artinya menyamakan standar-standar umum secara internasional agar lebih mudah digunakan dan dipahami.

ISO 9000 series adalah suatu sistem manajemen mutu yang pertama dan terpenting, sistem global untuk mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan. ISO 9000

---

<sup>12</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2015), hlm. 49.

<sup>13</sup> Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk Mencapai TQM*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2001), hlm. 21-22.

series mencakup beberapa standar yaitu ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011.

Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1986, standar ini sudah mengalami beberapa kali perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratan di dalamnya tetap relevan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO yang saat ini berlaku adalah ISO 9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Revisi ini bertujuan agar standar ISO 9001:2015 bisa diterapkan pada semua jenis perusahaan atau lembaga.

Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO, sehingga memudahkan perusahaan atau lembaga untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), dimana lembaga diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses

bisnisnya. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang:

- 1) Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan
- 2) Pengarahan risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur
- 3) Menggunakan bahasa, struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen
- 4) Pengarahan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
- 5) Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan<sup>14</sup>

b. Jenis-jenis ISO

ISO memiliki beberapa jenis, antara lain sebagai berikut:

1) ISO 9001

ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu dan merupakan persyaratan sistem manajemen yang paling populer di dunia. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi. Adapun revisi yang paling

---

<sup>14</sup> Fitriana Fajrin Ramadhany dan Supriono, “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 53, No. 1, tahun 2017), hlm. 33.

akhir adalah ISO 9001:2015. Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya pendekatan proses. Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu. Pendekatan ini mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan dan melakukan peningkatan bersangkutan.

## 2) ISO 14001

ISO 14001 berbeda dengan standar ISO 9001 yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu, untuk ISO 14001 merupakan standar yang berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen lingkungan, konsep yang dipakai dalam ISO 14001 pada prinsipnya sama dengan ISO 9001, yaitu perbaikan berkesinambungan hanya dalam ISO 14001 adalah dalam mengelola lingkungan. Organisasi yang menerapkan ISO 14001 harus dapat melakukan identifikasi terhadap aspek dan dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan atau operasi organisasinya terhadap aspek lingkungan. Dalam hal ini bukan hanya pengelolaan terhadap limbah atau polusi, namun juga termasuk upaya-upaya kreatif untuk menghemat pemakaian energi, air dan bahan bakar.

## 3) ISO 2200

ISO 2200 biasanya digunakan untuk perusahaan makanan atau minuman, karena dituntut untuk memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan pelanggannya, sehingga harus meningkatkan

pengendalian kontrol internalnya terutama dalam proses produksi.<sup>15</sup>

ISO 2200 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan sistem manajemen keamanan pangan. Standar ini fokus terhadap pengendalian dalam sistem dan proses produksi produk makanan dan minuman. Setiap jenis produk baik makanan atau minuman harus dibuatkan rencana proses dan pengendaliannya. Pada dasarnya ISO 22000 tidaklah berbeda jauh dengan ISO 9001, hanya yang membedakan terdapat dalam klausul 7: perencanaan dan realisasi produk dan klausul 8: validasi, verifikasi dan perbaikan sistem.

#### 4) ISO/IEC 27001

ISO/IEC 27001 merupakan standar sistem manajemen keamanan informasi atau dikenal juga dengan *Information Security Management System* (ISMS). Iso/IEC 27001 sekarang ini telah banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan aplikasi IT dalam kegiatan bisnisnya.

#### 5) ISO/TS 16949

---

<sup>15</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu...*, hlm. 47-48.

ISO/TS 16949 merupakan standar yang biasanya digunakan untuk kendaraan bermotor beroda dua atau empat dengan merk-merk terkenal. Kendaraan bermotor tersebut diproduksi oleh perusahaan-perusahaan otomotif yang saat ini berkembang pesat di Indonesia. Dalam upaya menjaga “image” mereknya dimana pelanggan, perusahaan otomotif tersebut harus menjaga mutu produknya.<sup>16</sup> Upaya perusahaan otomotif dalam menjaga mutu produk salah satunya dengan menerapkan ISO/TS 16949. Pada dasarnya ISO/TS 16949 merupakan Technical Specification yang dikeluarkan oleh ISO sebagai sistem manajemen mutu untuk industri otomotif. Sebagaimana jenis-jenis standar yang dikeluarkan oleh The International Organization For Standardization, ISO/TS 16949 mempunyai konsep perbaikan berkesinambungan, pengendalian terhadap rantai pasok, tindakan perbaikan dan pencegahan.

#### 6) ISO/IEC 17025

ISO/IEC 17025 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan untuk diterapkan oleh suatu lembaga pengujian atau laboratorium. Kata kunci

---

<sup>16</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu...*, hlm. 49.

yang dikendalikan dalam standar ini adalah kompetensi laboratorium pengujian dan kalibrasi. keberadaan standar ini sangat penting terutama untuk memastikan validitas dan akurasi hasil pengujian yang berkaitan dalam bidang kesehatan, perdagangan, produksi sampai upaya perlindungan pelanggan.<sup>17</sup>

c. Prinsip ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 disusun berdasarkan 7 prinsip sistem manajemen mutu. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang dapat membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Tujuh prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah :

- 1) Fokus pelanggan (*customer focus*), organisasi Bergantung kepada pelanggan mereka, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang dan organisasi harus giat berusaha memenuhi kebutuhan yang melebihi ekspektasi pelanggan tidak hanya di saat sekarang melainkan juga di masa mendatang.

---

<sup>17</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu...*, hlm. 50.

*“The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations”*.<sup>18</sup> Fokus utama dari manajemen kualitas adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan dan untuk berjuang melebihi ekspektasi pelanggan.

- 2) Kepemimpinan (*leadership*), pemimpin organisasi harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.
- 3) Keterlibatan orang-orang (*people involvement*), orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dan menjadi kunci keberhasilan organisasi. Keterlibatan orang (SDM) penting untuk diarahkan bagi manfaat organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan. Penting untuk organisasi mempunyai semua orang kompeten, diberdayakan dan terlibat dalam memberikan nilai.
- 4) Pendekatan proses (*procces approach*), suatu hasil yang konsisten dan dapat diprediksi akan tercapai secara lebih efektif dan efisien bila kegiatan dipahami dan dikelola sebagai

---

<sup>18</sup> Luis Fonseca and Jose Pedro Domingues, “ISO 9001:2015 Edition- Management, Quality and value”, *International Journal for Quality Research* (Vol, 11. No. 1, tahun 2017), hlm. 152.

proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren.

- 5) Perbaikan (*improvement*), Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan
- 6) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (*evidence – based deision making*), Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi adalah lebih baik untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.
- 7) Manajemen Hubungan (*relationship management*), Untuk mempertahankan suatu keberhasilan, organisasi harus mengelola hubungan mereka secara baik dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok (suplier).<sup>19</sup>

Dapat disimpulkan dari prinsip-prinsip yang disebutkan diatas semuanya mempunyai keterkaitan antara satu dengan lainnya sehingga peningkatan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat terealisasi dengan baik, produktif, dan efektif sehingga mencapai pada kepuasan pelanggan yang diharapkan.

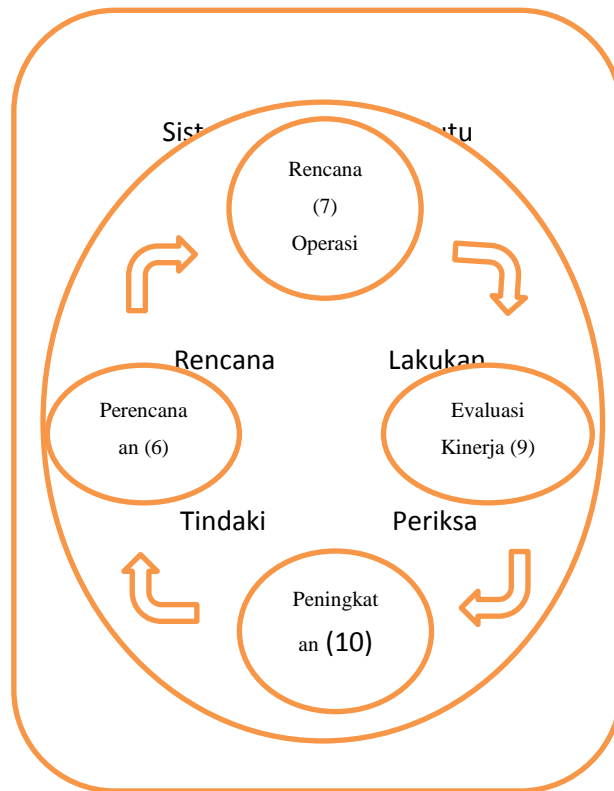
- d. Aplikasi PDCA dalam model sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015

---

<sup>19</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*, (Banten: Wana Aksara, 2019), hlm. 48-49.

ISO 9001:2015 dilaksanakan dengan pendekatan proses perbaikan berkesinambungan melalui perencanaan-lakukan-periksa-tindakan atau PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). PDCA adalah suatu proses pemecahan masalah dengan menggunakan empat langkah iteratif yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas. PDCA dikenal sebagai “siklus Shewhart”, karena pertama kali dikemukakan oleh Walter Shewhart beberapa puluh tahun yang lalu. Namun dalam perkembangannya, metodologi analisis PDCA lebih sering disebut “siklus Deming”. Hal ini karena Deming adalah orang yang mempopulerkan penggunaannya dan memperluas penerapannya. Namun, Deming sendiri selalu merujuk metode ini sebagai siklus Shewhart, dari nama Walter A. Shewhart, yang sering dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas statistis. Dengan pendekatan PDCA setiap proses melewati perencanaan matang, implementasi jelas dan terukur, evaluasi dan analisis data akurat, serta tindakan perbaikan dan pemantauan pelaksanaan yang sesuai agar benar-benar membawa dampak perbaikan organisasi. PDCA dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Model Struktur standar sesuai siklus PDCA<sup>20</sup>



PDCA dalam hal ini dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut:

- 1) *Plan* (Perencanaan) kegiatan yang bertujuan untuk menetapkan tujuan dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi. Dalam kegiatan *plan* difokuskan pada pertanyaan

---

<sup>20</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 50.

apa yang akan dikerjakan? Selain itu juga menetapkan sasaran dari sistem dan proses-prosesnya, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi, serta identifikasi dan menangani risiko dan peluang.

- 2) *Do* (Mengimplementasikan proses atau melaksanakan perencanaan) kegiatan yang bertujuan untuk menjalankan proses. Fokus dari tahap ini adalah kerjakan apa yang sudah direncanakan. Gerston menyatakan bahwa implementasi merupakan “*administrative task of transferring policy commitments into practice*”. Implementasi merupakan cara atau bentuk perubahan dari keputusan ke dalam aplikasi<sup>21</sup>
- 3) *Check*, (Memantau dan mengevaluasi proses) merupakan tahapan proses monitoring dan evaluasi terhadap proses dan produk yang tidak sesuai dengan kebijakan, tujuan dan persyaratan produk serta melaporkan hasilnya. Tahap ini difokuskan pada pertanyaan apakah sesuatu berjalan menurut rencana?, tahap ini untuk memantau dan (jika sesuai) mengukur proses-proses dan menghasilkan produk dan jasa terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan dan aktivitas yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya.

---

<sup>21</sup> Larry N. Gerston, *Public Policymaking in a Democratic Society: A Guide to Civic Engagement*, (New York: M.E. Sharp, Inc., 1992), hlm. 109.

4) *Act*, (tindakan/tindak lanjut) merupakan tahapan melaksanakan tindakan untuk proses pengembangan berkelanjutan. Tahap ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengembangan yang akan datang dilakukan?<sup>22</sup>

e. Manfaat Penerapan ISO 9001:2015

Manfaat yang dapat diraih dari penerapan ISO 9001:2015 dapat mencakup manfaat internal bagi manajemen lembaga dan manfaat eksternal terkait pihak berkepentingan lembaga (pelanggan, mitra kerja dan instansi terkait) diantaranya meliputi:

1) Manfaat internal

- a) Setiap proses pekerjaan dapat menjadi lebih jelas alur dan tanggung jawabnya.
- b) Proses pekerjaan menjadi lebih efektif, karena aliran proses telah diidentifikasi dengan jelas.
- c) Setiap orang atau bagian di dalam lembaga telah menyadari adanya potensi ketidaksesuaian atau resiko dalam proses pekerjaannya, sehingga mendorong setiap orang bekerja mencapai kinerja sekaligus berupaya menghindari resiko.

---

<sup>22</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 56-57.

d) Tindakan pengarsipan dokumen dan data atau rekaman lebih tertata.

2) Manfaat eksternal

a) Lembaga meraih pengakuan sertifikasi sistem manajemen mutu, yang diakui secara internasional, diakui 194 negara anggota ISO seluruh dunia.

b) Meningkatkan citra sebagai lembaga yang peduli mutu produk dan kepuasan pelanggan.

c) Perangkat persyaratan untuk meraih kerjasama dengan investor atau untuk mendapatkan dana dari lembaga keuangan.<sup>23</sup>

2. Layanan Akademik

a. Pengertian Layanan Akademik

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 lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>24</sup> Layanan disini diartikan sebagai

---

<sup>23</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan ...*, hlm. 427-429.

<sup>24</sup> Daryanto dan Ismanto Setiabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135.

*“any primary or complementary activity that does not directly produce a physical product-that is, the noun-goods part of the transaction between buyer (customer) and seller (provider”*.<sup>25</sup> “aktivitas utama atau pelengkap yang secara tidak langsung menghasilkan fisik produk, yaitu benda-barang bagian dari transaksi antara pembeli (customer) dan penjual (penyedia).

Definisi lain oleh Sutopo dan Suryanto yaitu pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>26</sup> Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan aktifitas yang tidak kasat mata karena terjadinya interaksi antar manusia dengan menggunakan peralatan untuk menyelesaikan permasalahan layanan tersebut.

Dilihat dari pengertian dan jenis layanan ini sekolah dapat dikategorikan pemberi pelayanan atau jasa. Guru memberikan layanan pendidikan, tenaga administrasi memberikan layanan kepada seluruh warga sekolah salah satunya adalah siswa. Oleh karena itu,

---

<sup>25</sup> James R. Evans & William M. Linsay, *The Management And Control Of Quality*, (South- Western: Copyright, 2005), hlm. 58.

<sup>26</sup> Sutopo dan Suryanto Adi, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2006), hlm. 8.

semua kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan siswa disebut layanan akademik.

Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam menunjang proses akademik/ belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Berlangsungnya proses layanan akademik bertujuan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa.<sup>27</sup>

Definisi lain menurut Rosita, layanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.<sup>28</sup>

#### b. Komponen Layanan Akademik

---

<sup>27</sup> Asti Putri Kartiwi dan Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Sekolah", *Jurnal Administrasi Pendidikan*, (Vol.XXII, No.2, tahun 2015), hlm. 40.

<sup>28</sup> Susanto, "Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, (Vol.15 No.2, tahun 2014), hlm. 88-98.

Berdasarkan definisi diatas bahwa layanan akademik dapat berjalan secara efektif dan efisien jika didorong dengan proses pembelajaran yang baik. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan proses sistem pembelajaran agar dapat berjalan secara efektif dan efisien diantaranya:

1) Guru

Guru adalah komponen yang sangat menentukan dalam implementasi suatu strategi pembelajaran. Tanpa guru, bagaimanapun bagus dan idealnya suatu strategi itu tidak mungkin dapat diaplikasikan.

Ada sejumlah aspek yang dapat mempengaruhi kualitas proses pembelajaran dilihat dari dimensi guru, diantaranya:

- a) *Teacher formative experience*, yang termasuk aspek tersebut adalah tempat kelahiran guru, termasuk suku, latar belakang budaya, serta adat istiadat, keadaan keluarga darimana guru itu berasal.
- b) *Teacher training experience*, meliputi pengalaman-pengalaman yang berhubungan dengan aktivitas dan latar belakang pendidikan guru misalnya, pengalaman latihan profesional, tingkat pendidikan serta pengalaman jabatan.

c) *teacher properties*, adalah segala sesuatu sifat yang dimiliki guru misalnya sikap guru terhadap siswa, kemampuan atau intelegensi guru, motivasi dan kemampuan dalam penguasaan materi pelajaran.<sup>29</sup>

## 2) Siswa

Siswa adalah organisme yang unik yang berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya. Perkembangan anak adalah perkembangan seluruh aspek kepribadiannya, akan tetapi tempo dan irama perkembangan masing-masing anak pada setiap aspek tidak selalu sama. Proses perkembangan dapat dipengaruhi oleh perkembangan anak yang tidak sama itu, disamping karakteristik lain yang melekat pada diri anak.

## 3) Sarana dan Prasarana

Terdapat beberapa keuntungan bagi sekolah yang memiliki kelengkapan sarana prasarana. *Pertama*, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menumbuhkan gairah dan motivasi guru mengajar. *Kedua*, kelengkapan sarana dan

---

<sup>29</sup> Wina Sanjaya, *Kurikulum dan Pembelajaran: Teori dan Praktik Pengembangan Kurikulum KTSP*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 225.

prasarana dapat memberikan berbagai pilihan pada siswa untuk belajar. Cox, Zagelmeyer, & Marchington mengatakan “*the quality of the learning program depends on learning facilities and infrastructure*”<sup>30</sup> kualitas program pembelajaran tergantung pada sarana dan prasarana pembelajaran.

#### 4) Lingkungan

Dilihat dari dimensi lingkungan ada dua faktor yang dapat memengaruhi proses pembelajaran yaitu: *pertama*, faktor organisasi kelas yang didalamnya meliputi jumlah siswa dalam satu kelas merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi proses pembelajaran. *Kedua*, faktor iklim sosial- psikologi maksudnya adalah keharmonisan hubungan antara orang yang terlibat dalam proses pembelajaran. Iklim sosial ini dapat terjadi secara internal dan eksternal.<sup>31</sup>

Dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan segala pihak untuk berkontribusi dan saling melengkapi

---

<sup>30</sup> Cox, A., Zagelmeyer, S., Marchington, M, “Embedding employee involvement and participation at work”, *Human Resource Management Journal*, (Vol. 16, No. 3, tahun 2006), hlm. 98–104.

<sup>31</sup> Wina Sanjaya, *Kurikulum dan Pembelajaran*,,,,hlm 197-201.

dalam menciptakan sistem pembelajaran yang bermutu.

c. Tujuan Layanan Akademik

Tujuan layanan akademik bagi peserta didik adalah untuk memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru bidang studi. Tujuan tersebut, dirinci sebagai berikut:

- 1) Peserta didik memiliki kesadaran tentang potensi diri dalam aspek belajar, dan memahami berbagai hambatan yang mungkin muncul dalam proses belajar yang dialaminya.
- 2) Sikap dan kebiasaan belajar yang positif, seperti kebiasaan membaca buku, disiplin dalam belajar, mempunyai perhatian terhadap semua pelajaran, aktif mengikuti semua kegiatan belajar yang diprogramkan.
- 3) Motif yang tinggi untuk belajar sepanjang hayat.
- 4) Keterampilan atau teknik belajar yang efektif, seperti keterampilan membaca buku, menggunakan kamus, mencatat pelajaran, dan mempersiapkan diri menghadapi ujian.

- 5) Keterampilan untuk menetapkan tujuan dan perencanaan pendidikan, seperti membuat jadwal belajar, mengerjakan tugas-tugas, memantapkan diri dalam memperdalam pelajaran tertentu, dan berusaha memperoleh informasi tentang berbagai hal dalam rangka mengembangkan wawasan yang lebih luas.
- 6) Kesiapan mental dan kemampuan untuk menghadapi ujian.<sup>32</sup>

Melihat dari uraian diatas, dapat disimpulkan tujuan layanan akademik untuk menjadikan peserta didik memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri. Sehingga peserta didik mampu dengan sendiri memiliki kesadaran dan kebiasaan dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.

d. Mutu layanan akademik

“Menurut Crosby, *“The performance standard of quality is zero defect ”*<sup>33</sup> Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan”. Briscoe et all mengemukakan *“quality is conformity with what is implied by the effectiveness of all components in*

---

<sup>32</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), hlm. 14.

<sup>33</sup> Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore: McGraw Hill, 1986), hlm. 84.

*the organization*<sup>34</sup> mutu merupakan kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan dengan efektivitas dari seluruh komponen dalam organisasi.

Pakpahan mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Lupiyoadi kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>36</sup> “Crosby defines quality as “conformance to requirements” and Juran and Gryna define it as “fitness for use”<sup>37</sup> Crosby mendefinisikan kualitas sebagai” kesesuaian dengan

---

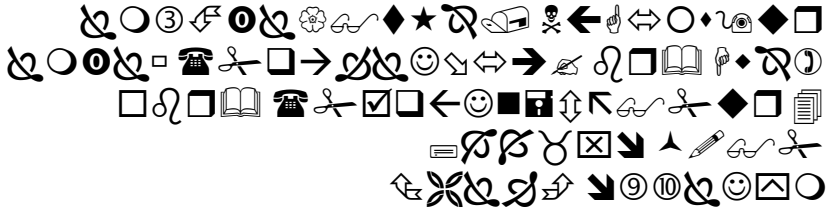
<sup>34</sup> Briscoe, J. A., Fawcett, S. E., & Todd, R. H., “The implementation and impact of ISO 9000 among small manufacturing enterprises”, *Journal of Small Business Management*, (Vol. 43, No. 3, tahun 2005) hlm, 309-330.

<sup>35</sup> Pakpahan, “Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non- Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan” *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, (Vol.5, No. 1, tahun 2004), hlm. 48-49.

<sup>36</sup> Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 23.

<sup>37</sup> Stephen H. Kan, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, (United States of America: Pearson Education, 2004), hlm. 2





267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>39</sup>

Ayat ini bermakna bahwa kewajiban setiap muslim untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu poin dari iman. dengan demikian konsep memberikan pelayanan yang terbaik merupakan konsep Islam yang akan membawa kebaikan bagi umat Islam tersendiri.<sup>40</sup>

## B. Kajian Pustaka Relevan

Penulis menyadari bahwa penelitian ini bukanlah penelitian baru mengenai penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan

---

<sup>39</sup> Al Qur'an dan Tafsirnya, Departemen Agama RI, (Jakarta:Depag, 2010), hlm. 209

<sup>40</sup> Frisca Windriati, "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang", *Skripsi* (Semarang:Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo, 2018), hlm. 9.

mutu layanan akademik, sebelumnya telah ada penelitian yang membahas penelitian ini. Peneliti menyadari apa yang akan diteliti ini sesungguhnya ada kemiripan dengan karya-karya orang lain yang meneliti sebelumnya. Kajian pustaka terhadap karya terdahulu dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan guna membantu pembahasan penelitian dilapangan nanti. penelitian yang dimaksud antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan Amrita Kurnia Kusumaningrum (11470032) yang berjudul "*Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta 1*" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 dan hasil peningkatan mutu pelayanan setelah diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumnetasi serta trianggulasi. Hasil penelitian ini adalah implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 dilakukan dengan melalui 8 langkah. Antara lain: adaptasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sosialisasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, pengangkatan koordinator manajemen mutu ISO 9001:2008, perumusan komitmen mutu, melaksanakan audit internal, melaksanakan audit eksternal, melaksanakan tindak lanjut dan rapat tinjauan mutu. Hasil peningkatan mutu pelayanan setelah diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dilihat dari tiga aspek yaitu: 1). Pelayanan, 2). Administrasi, 3). Pembelajaran. Faktor pendukung sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah: 1). Adanya kebijakan dari Kanwil Kementerian Agama DIY, 2). Ketersediaan dana, 3). Kondisi MAN

Yogyakarta 1 yang kondusif. Faktor penghambat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Yogyakarta 1 adalah: 1). Kurangnya referensi tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lembaga pendidikan. 2). Adanya sebagian warga MAN Yogyakarta 1 yang belum komitmen terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kholidatunur (106018200682) yang berjudul "*Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid*", penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan fokus pada studi dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan cara ditetapkan kebijakan mutu pondok pesantren Modern Sahid dirumuskan melalui visi dan misi. Pelaksanaan proses penerapan ISO 9001:2008 wewenang dan tanggung jawab disusun berdasarkan struktur organisasi yang telah ditetapkan dan disahkan oleh pimpinan harian pondok pesantren Modern Sahid.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Kholilur Rohman (1112018200034) yang berjudul "*Implementasi SMM ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di Smk Negeri 18 Jakarta*", penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan layanan akademik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 pada layanan akademik berjalan dengan baik yang dibuktikan oleh:

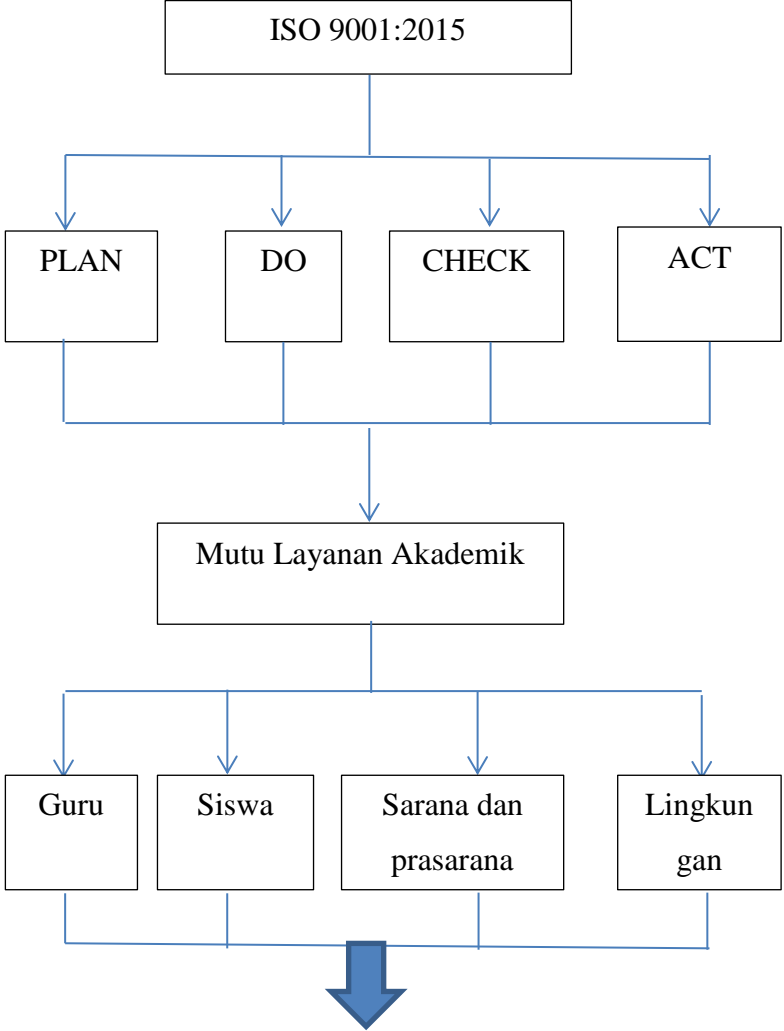
- 1) penerapannya prinsip dari ISO diantaranya kepemimpinan, perhatian pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan.
- 2) adanya SOP pada setiap kegiatan atau langkah kerja.
- 3) berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, dan
- 4) adanya evaluasi berkelanjutan.

Setelah melihat kemiripan karya-karya sebelumnya penelitian yang berjudul Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang, penelitian ini memiliki aspek kebaruan dari penelitian terdahulu, yakni membahas penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik sehingga akan mengetahui proses langkah-langkah yang sudah direncanakan dapat dijalankan dengan baik dengan menggunakan metode Plan, Do, Check, Action serta meneliti implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka berfikir dalam penelitian penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang, konsep yang digunakan peneliti adalah dengan melihat kesenjangan antara teori dan praktek dalam layanan akademik. Setelah itu proses pemberian layanan akademik dapat dikaji dengan menggunakan prinsip PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang di kembangkan oleh Edward Deming. Dimana perencanaan (Plan) adalah tahap awal dalam Sistem Mutu ISO 9001:2015, pelaksanaan (Do) adalah tahap menerapkan rencana,

kemudian untuk mengecek keefektifan sistem manajemen mutu, diuji dalam tahap pengecekan (Check), selanjutnya tahap akhir dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah tahap tindakan (Act) yaitu bentuk peninjauan ulang manajemen dan peningkatan berkelanjutan dalam layanan akademik



**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>41</sup> Penelitian kualitatif temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka, akan tetapi hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui linguistik, bahasa atau kata-kata.<sup>42</sup>

Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Objek penelitiannya berupa objek di lapangan yang sekiranya mampu memberikan

---

<sup>41</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 6.

<sup>42</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 82.

informasi tentang penelitian dalam hal ini, peneliti menjadikan SD Nasima Semarang sebagai objek penelitian.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antara fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>43</sup>

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di SD Nasima Semarang yang beralamat di Jl. Puspanjolo Selatan No. 53, Bojongsalam, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50141. Pemilihan lokasi dilakukan dengan alasan dan pertimbangan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan ISO 9001:2015 dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya layanan akademik.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, terhitung sejak tanggal 15 Mei 2019 sampai 15 Juli 2019. Akan tetapi, penelitian tidak dilakukan secara terus-menerus hanya pada hari-hari tertentu saja.

---

<sup>43</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 5.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data untuk penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dihasilkan dari penelitian lapangan.<sup>44</sup> Sebagai penelitian kualitatif sumber data penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan dan lain-lain.<sup>45</sup> Adapun sumber data dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu: data primer dan data sekunder.

Sumber data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun yang dimaksud sebagai data primer adalah: Kepala Sekolah (yang mana diwakilkan melalui asisten Kepala Sekolah), Wakil Kepala Sekolah bagian Wakil Manajemen Mutu (WMM), dan Guru.

Sedangkan sumber data sekunder atau data tangan ke dua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah

---

<sup>44</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 172.

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 157.

tersedia.<sup>46</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang peneliti bahas. Seperti data dari arsip dan dokumen sekolah, dokumen yang relevan, buku-buku atau catatan-catatan lainnya.

#### **D. Fokus Penelitian**

Penelitian kualitatif memiliki pandangan yang bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan, sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti, meliputi aspek tempat, pelaku, aktifitas, yang berinteraksi secara sinergis. Agar penelitian tidak mengarah kemana-mana, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif ada yang disebut dengan batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian, yang berisi pokok-pokok masalah yang bersifat umum.<sup>47</sup> Untuk penentuan fokus penelitian yaitu dengan memilih fokus atau pokok permasalahan yang dipilih untuk diteliti.<sup>48</sup>

Untuk penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian tentang bagaimana siklus PDCA dalam penerapan ISO

---

<sup>46</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 91.

<sup>47</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 104.

<sup>48</sup> Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu – Ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Pers, 1994), hlm. 37.

9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode yang termasuk dalam metode *field research*, yaitu data yang diambil dari lapangan dengan beberapa metode diantaranya yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah pencatatan dan pengamatan suatu objek dengan sistematika fenomena yang diselidiki.<sup>49</sup> observasi dilakukan dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data pelaksanaan PDCA dalam model sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Dalam hal ini kegiatan observasi yang dilakukan peneliti ialah melalui kegiatan:

- a. Wawancara informal yang dilaksanakan sebagai bentuk pelaksanaan evaluasi mutu layanan akademik, pada tanggal 7 September 2019 oleh Wakil Manajemen Mutu.

---

<sup>49</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm. 69.

- b. Pencatatan dan pengamatan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan akademik yang diberikan sekolah kepada pelanggan.

Dari data yang diperoleh tersebut digunakan untuk membuktikan bahwa SD Nasima telah melaksanakan prosedur pelaksanaan penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara berhadapan langsung, bercakap-cakap, baik antara individu dengan individu maupun individu dengan kelompok.<sup>50</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, dimana teknik wawancara ini dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data informasi dari narasumber tentang pelaksanaan sistem PDCA dalam penerapan ISO 9001:2015 khususnya terhadap layanan akademik. Adapun yang telah peneliti wawancarai adalah dengan:

- a. Kepala sekolah (yang mana diwakilkan melalui asisten Kepala Sekolah), Ibu Susi Nuryanti kegiatan wawancara dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2019 serta 7 September 2019.

---

<sup>50</sup> Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 222.

- b. Wakil kepala sekolah bidang wakil manajemen mutu (WMM) Bapak Muhson, S.Pd. sekaligus sebagai guru kelas 5, kegiatan wawancara dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2019 serta 7 September 2019.
  - c. Wakil kepala sekolah bidang administrasi Ibu Ria Budi Ashari, S.Pd. sekaligus sebagai guru kelas 2, kegiatan wawancara dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2019.
3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>51</sup> Adapun dokumen-dokumen yang diperoleh antara lain: Profil sekolah, Jumlah siswa serta dokumen yang berkenaan dengan ISO 9001:2015 meliputi: lembar sertifikat dari tim ISO, kebijakan dan sasaran mutu, prosedur tinjauan manajemen, agenda rapat tinjauan manajemen, serta notulen rapat tinjauan manajemen.

## **F. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. penulis menggunakan metode triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.<sup>52</sup> Dalam penelitian ini yang digunakan adalah

---

<sup>51</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 206.

<sup>52</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 330.

triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Yang pertama triangulasi Sumber, cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber.<sup>53</sup> Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>54</sup>

Yang kedua triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan

---

<sup>53</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 170.

<sup>54</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 331.

observasi, wawancara dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.<sup>55</sup>

Kedua metode ini digunakan untuk mengeksplorasi kata-kata secara faktual untuk mengetahui implementasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dengan mengacu kepada teori yang relevan.<sup>56</sup>

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>57</sup>

Definisi lain menyebutkan bahwa analisis data sebagai suatu proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 241.

<sup>56</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2017), hlm. 332.

<sup>57</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 248.

data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu.<sup>58</sup>

Berdasarkan pendapat diatas, semua data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Melalui teknik ini data yang terkumpul akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisa interaktif atau induktif model Miles dan Huberman.<sup>59</sup> Bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak adanya lagi data atau informasi baru. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan penulis untuk analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

Data yang direduksi dalam penelitian ini yaitu, perencanaan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan mutu layanan akademik,

---

<sup>58</sup> Bogdan Robert, Steven J. Taylor, *Kualitatif (dasar-Dasar Penelitian)*, terj. A. Khozin Afandi (Surabaya: usaha Nasional, 1993), hlm. 79.

<sup>59</sup> Miles dan Huberman, *Analisi Data Kualitatif*, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm. 20.

pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan mutu layanan akademik, evaluasi penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan mutu layanan akademik serta tindak lanjut penerapan mutu ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik.

## 2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip Soeprapto, penyajian data diartikan sebagai proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.<sup>60</sup>

Sajian data dimaksudkan untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

## 3. Conclusion Drawing / Verification

---

<sup>60</sup> Soeprapto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hlm. 76.

Penarikan Kesimpulan Setelah melakukan analisis data secara terus menerus maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interkatif, hipotesis atau teori.<sup>61</sup>

pembuatan kesimpulan data ini dimaksudkan untuk menentukan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan mengenai penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dapat terjawab sesuai dengan data dan permasalahannya.

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 247-253.

**BAB IV**  
**PENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK**  
**BERDASARKAN PENERAPAN ISO 9001:2015 DI SD NASIMA**  
**SEMARANG**

**A. Profil SD Nasima**

1. Sejarah berdirinya SD Nasima

Yayasan Pendidikan Islam Nasima disingkat YPI Nasima adalah penyelenggara lembaga-lembaga pendidikan bernama Nasima yang terdiri dari jenjang pendidikan anak usia dini (*daycare, Toddler, KB dan TK Nasima*), SD Nasima, SMP Nasima, dan SMA Nasima. Guna memudahkan penyebutan, maka YPI Nasima beserta lembaga-lembaga pendidikan yang dikelolanya disebut sebagai Sekolah Nasima. Nasima merupakan akronim dari kata “nasionalisme agama”. Sikap dan perilaku cinta tanah air serta akidah akhlak agama yang dianut merupakan kesatuan karakter insan Indonesia.

SD Nasima didirikan pada tanggal 1 Juli 1995 sebagai kelanjutan belajar lulusan TK Nasima. Dua paralel kelas 1 memulai jalan proses pendidikan SD Nasima. Pada awalnya SD Nasima lokasinya satu atap dengan TK Nasima. Tiga guru direkrut untuk merintis SD Nasima. Mereka adalah Joko Sulistiyono, S.Pd, Indarti Suhadisiwi, M.Pd dan Sugiyanti, A.Md. Joko Sulistiyono, S.Pd disertai tugas sebagai Kepala SD Nasima pertama. Kurikulum pemerintah dan ciri khas

Nasima diramu sebagai materi pembelajaran di TK maupun SD Nasima. Pembelajaran kreatif dengan metode dan media yang variatif diterapkan oleh para guru-guru “perintis” itu.<sup>62</sup>

Adapun gambaran profil SD Nasima sebagai berikut:

- a. NPSN : 20337756
- b. Status : Swasta
- c. Bentuk Kepemilikan : SD
- d. Status Kepemilikan : Yayasan
- e. SK Pendirian Sekolah : 2517/I03.33/I/1995
- f. Tanggal SK Pendirian : 1994-01-07
- g. SK Izin Operasional : 2517/I03.33/I/1995
- h. Tanggal SK Izin Operasional : 1995-08-25<sup>63</sup>

## 2. Visi dan Misi Sekolah

SD Nasima di bawah naungan yayasan pendidikan Islam Nasima memiliki visi dan misi yang berkesinambungan.

Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Visi SD Nasima adalah “Membimbing Insan Indonesia berilmu dan berakhlak al karimah”
- b. Adapun Misi dari SD Nasima adalah:

---

<sup>62</sup> Sekolah Nasima, <https://sekolahnasima.sch.id/profile/1031790-sejarah-nasima> diakses 02 Juli 2019.

<sup>63</sup> Sekolah Nasima, <https://sekolahnasima.sch.id/profile/1031790-sejarah-nasima> diakses 02 Juli 2019.

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas
- 2) Menciptakan “lokomotif-lokomotif baru“ menuju Indonesia Raya
- 3) Mewujudkan kesejahteraan bersama.

### 3. Letak Geografis

Secara geografis letak SD Nasima cukup strategis untuk proses kegiatan belajar mengajar, tempatnya tidak terlalu dekat dengan pusat keramaian kota, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar dan kondusif. Dengan posisi lintang -6,9811 dan bujur 110,3982. SD Nasima terletak di jalan Pusponjolo Selatan No. 53 Kelurahan Bojong Salaman Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang dengan perbatasan:

- a. Sebelah timur dengan perumahan penduduk
- b. Sebelah selatan jalan pusponjolo no. 53
- c. Sebelah barat dengan perumahan penduduk
- d. Sebelah utara dengan perumahan penduduk<sup>64</sup>

### 4. Struktur Organisasi Sekolah

Struktur organisasi SD Nasima dibuat dengan prinsip untuk memperlancar alur instruksional dan alur koordinasi suatu bagian untuk menjalankan fungsi serta tugas yang

---

<sup>64</sup> Sekolah Nasima, <https://sekolahnasima.sch.id/profile/1031790-sejarah-nasima> diakses 02 Juli 2019..

menjadi wewenang dan tanggung jawabnya, maka struktur organisasi yang diterapkan SD Nasima adalah tipe organisasi fungsional, dimana pembagian hak dan kewajiban di dasarkan fungsi yang diemban oleh unit kerja dan terbatas pada tugas-tugas yang memerlukan keahlian khusus. Berikut ini struktur organisasi SD Nasima:

- a. Kepala Sekolah : Sri Budiani, M.Pd.
- b. Wakil Kepala Bagian Administrasi: Ria Budi Ashari, S.Pd.
- c. Wakil Kepala Bagian Kesiswaan: Tyraharja, S.Pd.
- d. Wakil Kepala Bagian Kurikulum: Lulu Arifatun Munasiroh, S.Pd.
- e. Wakil Manajemen Mutu: Muhson, S.Pd.
- f. Tata Usaha: Dwi Widayati, A.md.
- g. Perpustakaan: Eksivitalina, S.Ipus.
- h. BK: Nugraheni Hastuti, S. Psi. dan Susan Hijriyani, S.Pd.<sup>65</sup>

#### 5. Keadaan Siswa

Jumlah siswa SD Nasima tahun pelajaran 2019/2020 ialah 655, dengan jumlah rombel yang berbeda-beda. Kelas 1 ada 5 rombel, kelas 2 ada 5 rombel, kelas 3 ada 5 rombel, kelas 4 ada 4 rombel, kelas 5 ada 4 rombel, dan kelas 6 ada 4 rombel. Secara rinci dapat diterangkan sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> THW-04, No 15-21.

Tabel 4.1 Jumlah Siswa SD Nasima  
Tahun Pelajaran 2019/2020<sup>66</sup>

Kelas		J. Kelamin		Jumlah
		L	P	
SD	1A	17	11	28
	1B	17	11	28
	1C	17	10	27
	1D	17	11	28
	1E	17	11	28
Jumlah		85	54	139
SD	2A	14	11	25
	2B	15	12	27
	2C	15	12	27
	2D	16	11	27
	2E	15	12	27
Jumlah		75	58	133
SD	3A	13	8	21
	3B	13	8	21
	3C	13	7	20
	3D	13	8	21

---

<sup>66</sup> Hasil Dokumentasi Jumlah Siswa SD Nasima Tahun Pelajaran 2019/2020

	3E	13	8	21
Jumlah		65	39	104
SD	4A	12	11	23
	4B	12	11	23
	4C	13	10	23
	4D	13	10	23
Jumlah		50	42	92
SD	5A	13	11	24
	5B	12	11	23
	5C	12	12	24
	5D	12	12	24
Jumlah		49	46	95
SD	6A	13	10	23
	6B	12	11	23
	6C	11	12	23
	6D	12	11	23
Jumlah		48	44	92
Jumlah	1-2	160	112	272
	3-6	212	171	383
	1-6	372	283	655
TOTAL				655

Dari rincian data jumlah siswa diatas, pada saat ini dengan jumlah siswa 655, dan dengan guru 74, maka SD Nasima dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar diharapkan dapat lebih efektif dan efisien demi meningkatkan mutu layanan akademik.

## B. Deskripsi Data

1. Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

Dewasa ini persaingan dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan dasar sudah mulai dirasakan oleh setiap lembaga pendidikan. Hal ini terlihat dari lebih besarnya antusias masyarakat yang tertarik untuk memasukkan putra-putrinya ke sekolah yang memiliki

kualitas baik dengan harapan sekolah dapat memberikan mutu yang baik juga. Salah satu kunci untuk memenangkan kompetisi di era ini ialah melalui penerapan sistem manajemen mutu. Salah satu upaya untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang baik, dalam penerapan sistem manajemen mutu sesuai standar internasional dilakukan oleh SD Nasima Semarang dengan menggunakan sertifikasi ISO.

Menurut hasil wawancara latar belakang dilaksanakannya penerapan ISO di SD Nasima adalah guna memberikan standar yang pasti bahwa SD Nasima telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen (baik konsumen internal maupun eksternal) sesuai dengan SOP yang ada, oleh karena itu perlu adanya sistem kerja yang bermutu dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan akademik.<sup>67</sup> Selain itu juga penerapan ISO 9001:2015 dalam rangka memperbaiki sistem administrasi di sekolah sehingga sekolah dapat secara maksimal memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan.<sup>68</sup>

Pada tahun 2011 awal mula SD Nasima menerapkan ISO 9001:2008 dengan banyaknya manfaat yang telah dirasakan setelah menerapkan ISO 9001:2008, salah satu manfaat yang dirasakan ialah kemudahan penataan dokumentasi dalam rangka akreditasi BAN-SM yang

---

<sup>67</sup> THW-01, No 16.

<sup>68</sup> THW-02, No 18-19.

diselenggarakan oleh pemerintah dikarenakan sesungguhnya SD Nasima telah melaksanakan proses-prosesnya sesuai SOP yang ada di ISO 9001:2008. Kemudian pada tahun 2018 sertifikat ISO tersebut dilakukan pengembangan atau merevisi standar seri ISO yakni menjadi ISO 9001:2015 melalui beberapa tahapan diantaranya: tahapan pengajuan proses pengembangan, tahap persiapan, tahap komite, tahap pendistribusian, tahap persetujuan dan terakhir ialah tahap publikasi. Dengan diperbaharainya sertifikat ISO 9001:2015 ini menunjukkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan (khususnya layanan akademik) yang terbaik kepada pihak konsumen atau pelanggan dan mengupayakan perbaikan secara terus menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan SD Nasima dalam penerapan ISO 9001:2015 ialah menggunakan pendekatan proses yang berbasis siklus PDCA. Dalam pelaksanaannya kegiatan-kegiatan yang ada di SD Nasima yang dijalankan dengan menggunakan metode Plan, Do, Check, Action adalah sebagai berikut:

a. Plan (Perencanaan Mutu Layanan Akademik)

Perencanaan merupakan bagian dari tahapan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sesuai pendekatan siklus PDCA. Perencanaan merupakan bagian penting sebelum melakukan kegiatan, perencanaan dapat

dikatakan sebagai sebuah proses untuk menetapkan tujuan dan memilih sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut. Adapun model perencanaan mutu layanan akademik di SD Nasima ialah berbasis program kerja yang sudah ditetapkan pada rapat kerja tahunan berupa kebijakan dan sasaran mutu, dimana dalam pembuatan perencanaannya dilakukan oleh top manajemen (Kepala sekolah) dengan persetujuan seluruh pihak (baik pihak SD Nasima maupun pihak yayasan). Berikut kebijakan mutu dan sasaran mutu SD Nasima:

#### 1) Kebijakan Mutu

Penetapan kebijakan mutu SD Nasima ialah tugas dari top manajemen yang kemudian dimusyawarahkan kepada pihak yang berkepentingan dan pihak yayasan guna untuk mencapai kesepakatan bersama.<sup>69</sup> Kebijakan mutu SD Nasima Semarang ialah sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan akurat
- b) Selalu berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan internal dan eksternal
- c) Selalu meningkatkan prestasi dan lulusan yang bermutu, menyediakan infrastruktur dan sarana prasarana yang memadai

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan wakil manajemen mutu SD Nasima Semarang bapak Muhson pada tanggal 7 September 2019.

- d) Mempersiapkan siswa yang mampu melakukan telaah ilmiah pengetahuan dan keagamaan
- e) Selalu mengikuti dan menerapkan informasi teknologi terkini<sup>70</sup>

## 2) Sasaran Mutu

Sasaran mutu merupakan penentuan arah tujuan untuk melakukan upaya peningkatan proses dalam rangka perbaikan secara terus menerus, sasaran mutu juga merupakan upaya peningkatan proses atau kinerja lembaga. Berikut hasil dokumentasi sasaran mutu SD Nasima secara umum berdasarkan ISO 9001:2015 sebagai berikut:

- a) Dapat menghasilkan perangkat kurikulum yang adaptif dan proaktif sesuai standar nasional pendidikan yang terintegrasi dengan kekhasan Nasima
- b) Dapat mengembangkan sistem penilaian pendidikan secara transparan berbasis IT atau CBT
- c) Dapat mengembangkan inovasi pembelajaran e-learning dan layanan bimbingan yang efektif

---

<sup>70</sup> Hasil dokumentasi dengan wakil manajemen mutu SD Nasima Semarang bapak Muhson pada tanggal 7 September 2019.

- d) Dapat mengembangkan SDM yang sistematis dan efektif
- e) Dapat melestarikan budaya bangsa dan nasionalisme
- f) Dapat mewujudkan proses pembelajaran dan bimbingan yang efektif sehingga dapat meningkatkan prestasi
- g) Dapat menghasilkan 90% lulusan yang mampu melanjutkan ke sekolah lanjutan pertama terbaik
- h) Dapat meraih peringkat 10 sekolah negeri/swasta sekota Semarang dalam perolehan nilai ujian sekolah berstandar nasional
- i) Mampu meraih kejuaraan dalam lomba akademik/non akademik di tingkat kota, propinsi dan nasional
- j) Menghasilkan lulusan yang mampu mengoperasikan komputer aktif untuk program microsoft word, excel, power point.<sup>71</sup>

Sasaran mutu diatas merupakan penjabaran dari maksud isi kebijakan mutu sekolah. Setelah dibuat sasaran mutu kemudian sekolah membuat rencana mutu, yang dimaksudkan untuk memuat rencana tahapan pencapaian dari sasaran mutu yang telah ditetapkan.<sup>72</sup> Penetapan rencana mutu ini dibuat pada setiap level atau tingkatan

---

<sup>71</sup> Hasil dokumentasi dengan wakil manajemen mutu SD Nasima Semarang Bapak Muhson pada tanggal 7 September 2019.

<sup>72</sup> THW-02, No 59.

divisi, rencana mutu yang dibuat SD Nasima Semarang ialah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sasaran mutu bagian kurikulum<sup>73</sup>

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka target</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Tingkat kehadiran guru dalam mengajar	Min. 95 %	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jadwal pelajaran &amp; guru mengajar</li> <li>2. Membuat daftar hadir guru</li> <li>3. Membuat peraturan sekolah mengenai ketidakhadiran guru</li> </ol>	Jumlah jam kehadiran guru dalam mengajar / jumlah jam mengajar guru x 100%
2	Melaksanakan peningkatan mutu dan pengembangan karier minimal 1x (satu) kali per tahun untuk tenaga pendidik	90%	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jadwal pelatihan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan</li> <li>2. Mencari &amp; menetapkan lembaga pelatihan / trainer yang tepat</li> <li>3. Menyimpan dengan baik rekaman pelatihan</li> <li>4. Melakukan evaluasi hasil pelatihan</li> </ol>	Jumlah tenaga pendidik yang melakukan pelatihan / jumlah total tenaga pendidik x 100%
3	Hasil UN peserta didik: - IPA diatas 80 - Matematika diatas 80 - Bahasa Indonesia diatas 80	Min: 60% Min: 60% Min: 60%	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jadwal untuk bimbingan bagi peserta didik kelas VI yang difokuskan pada mapel UN</li> <li>2. Melaksanakan Try Out UN dari sekolah dan Dikbud</li> </ol>	Jumlah nilai UN memenuhi standar
4	Guru selalu berpedoman pada RPP pada setiap	Min. 95%	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun RPP sesuai ketentuan kurtilas</li> </ol>	Jumlah apel yang telah memakai RPP / jumlah mapel

<sup>73</sup> Hasil dokumentasi rencana tahapan pencapaian sasaran mutu SD Nasima Semarang

N	Sasaran	Angka	PJ	Program pencapaian	Parameter
	proses KBM				keseluruhan x 100%
5	Tenaga pendidik memiliki kemampuan di bidang IT	Min. 80%	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat program pelatihan pengoperasian komputer</li> <li>2. Adanya pelatihan program power point</li> <li>3. Adanya pelatihan dalam entry data ke website</li> </ol>	Jumlah guru yang menggunakan media pembelajaran IT / jumlah total guru x 100%
6	Kunjungan siswa ke perpustakaan berdasarkan tingkat kelas per semester	Min. 30%	Kabid Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensosialisasikan kepada siswa tentang manfaat perpustakaan</li> <li>2. Menghimbau kepada guru untuk memberi tugas kepada siswa dengan materi yang ada di perpustakaan</li> <li>3. Melakukakn survey kepuasan siswa terhadap kualitas perpustakaan secara umum</li> <li>4. Memberi jam khusus kepada petugas perpustakaan untuk sosialisasi dan bedag buku di depan kelas</li> </ol>	Jumlah siswa rata-rata per hari yang berkunjung ke perpustakaan / jumlah total siswa per tingkatt yang berkunjung ke perpustakaan x 100%
7	Tingkat kepuasan siswa tergadap proses yang ada di perpustakaan	Min. 75%	Kabid Kurikulum	Dilakukan penyebaeran angket untuk pengukuran tingkat kepuasan siswa yang berkunjung ke perpustakaan	

Tabel 4.3 Sasaran mutu bagian sarpras

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka terget</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Pemeliharaan sarana prasarana sesuai dengan jadwal	Min. 70%	Kabid Sarpras	Mendayagunakan secara optimal semua peralatan yang ada di sekolah	Jumlah pemeliharaan sarpras yang telah teraksana / jumlah pemeliharaan sarpras yang telah terjadwal
2	Pelaksanaan kegiatan lingkungan hidup sesuai program per tri wulan	Min. 90%	Kabid Sarpras	1. Mengimplementasikan program 6K secara maksimal 2. Suasana lingkungan sekolah rindang, bersih, udara segar	Jumlah program yang terlaksana / jumlah program per tri wulan x 100%

Tabel 4.4 Sasaran mutu proses/bagian humas

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka terget</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Pengadaan narasumber / guru tamu minimal sekali dalam satu tahun pada tiap-tiap bidang pendidikan	Min. 80%	Kabid Humas	1. Mencari narasumber sesuai dengan kebutuhan bidang keahlian 2. Menyusun jadwal 3. Meningkatkan perolehan pengalaman pengetahuan dari luar sekolah	Jumlah kedatangan narasumber / guru

Tabel 4.5 Sasaran mutu proses/bagian kesiswaan

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka terget</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Kepatuhan / ketaatan peserta didik terhadap tata tertib sekolah	Min. 95% per bulan	Kabid Kesiswaan	1. Sosialisasi tata tertib dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada 2. Menyempurnakan tata tertib sesuai	Jumlah siswa yang melanggar tata tertib sekolah / jumlah total siswa x 100%

				kebutuhan	
--	--	--	--	-----------	--

Tabel 4.6 Sasaran mutu bagian koordinator BP

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka target</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Pelaksanaan kegiatan BP sesuai dengan program kerja yang telah disusun pertahun	Min. 90%	Koordinator BP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaring data pribadi siswa</li> <li>2. Mengatasi dan menyelesaikan siswa yang bermasalah</li> <li>3. Menyusun jadwal konsultasi karir siswa</li> </ol>	Jumlah program kegiatan pertahun yang terlaksana / jumlah program kegiatan pertahun x 100%

Tabel 4.7 Sasaran mutu bagian koordinator TU

<b>No</b>	<b>Sasaran mutu</b>	<b>Angka target</b>	<b>PJ</b>	<b>Program pencapaian sasaran mutu</b>	<b>Parameter pengukuran</b>
1	Melaksanakan pelatihan untuk tenaga kependidikan	Min. 2X selama setahun	Koordinator TU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan kompetensi personil kependidikan terkait dalam matriks kompetensi kerja</li> <li>2. Membuat jadwal pelatihan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan</li> <li>3. Mencari &amp; menetapkan lembaga pelatihan trainer yang tepat</li> <li>4. Menyimpan dengan baik rekaman pelatihan</li> <li>5. Melakukan evaluasi hasil pelatihan</li> </ol>	Jumlah pelatihan yang diadakan untuk tenaga kependidikan
2	Sumbangan operasional pendidikan (SOP) yang	Min. 90%	Koordinator TU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginformasikan kepada wali kelas perihal siswa yang belum melunasi</li> </ol>	Jumlah siswa yang membayar SPP / jumlah total siswa x 100%

	masuk tiap bulan minimal yang seharusnya diterima			2. SOP Bekerjasama dengan staf BK untuk enindaklanjuti siswa yang belum membayar SOP	
--	---	--	--	--	--

Setelah menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu kemudian dalam menerapkan ISO 9001:2015 SD Nasima juga menggunakan model pendekatan baru hasil revisi ISO 9001:2015 yakni berpikir berbasis resiko. SD Nasima Semarang dalam pelaksanaan berpikir berdasar resiko (*risk based thinking*) merencanakan penanganan- penangan berdasar pada isu atau masalah yang ada secara terstruktur, dimana pengarahannya dilakukan dalam semua bagian yang ada.

berpikir berbasis resiko dibuat dengan tujuan bahwa dalam pelaksanaan suatu program kegiatan berpotensi tidak mencapai hasil yang diharapkan atau ada resiko yang mungkin terjadi, maka dalam proses perencanaan mutu layanan akademik terlebih dahulu dianalisis dan ditelusuri resiko yang dapat terjadi dikarenakan pasti didahului oleh sumber masalah, yang seharusnya dapat diupayakan dikurangi atau dihindari dampak negatifnya melalui konsep berpikir berbasis resiko.<sup>74</sup> Adapun bagian-bagian perencanaan berpikir berbasis resiko adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Draft Perencanaan Berpikir Berbasis Resiko<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Thw-03, No 15-17

<sup>75</sup> Hasil dokumentasi dengan ibu Susi Nuryanti SD Nasima Semarang pada tanggal 7 September 2019.

No	konteksi	isu / masalah	sumber isu	aktifitas/proses	nilai kemungkinan	nilai dampak	nilai resiko	tingkat resiko	dampak penanganan
1	eksternal								
2	kurikulum								
3	admin/sarpras								
4	BK								
5	UKS								
6	Perpustakaan								
7	kesiswaan								
8	TU								
9	Kepala Sekolah								
10	wali kelas 1								
11	wali kelas 2								
12	wali kelas 3								
13	wali kelas 4								
14	wali kelas 5								
15	wali kelas 6								
16	guru bidang								

Dalam tahap berpikir berbasis resiko ini sekolah menganalisis konteks bagian-bagian yang mencakup: eksternal, kurikulum, admin/sarpras, BK, UKS, perpustakaan, kesiswaan, TU, kepala sekolah, wali kelas 1 – 6 serta guru bidang. Yang mana kemudian di analisis isu atau masalah yang kemungkinan menjadi resiko pada masing-masing bagian, mencari sumber isu, aktifitas atau proses yang akan dilaksanakan, menghitung nilai kemungkinan, nilai dampak, nilai resiko, tingkat resiko serta dampak penanganan.

b. Do (Pelaksanaan Mutu Layanan Akademik)

Pelaksanaan merupakan proses penting dari keseluruhan proses kebijakan, pelaksanaan ialah melakukan serta menerapkan proses-proses perencanaan

yang sudah disepakati bersama. Berdasarkan hasil wawancara pelaksanaan mutu layanan akademik di SD Nasima dilaksanakan sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing bagian, misal bidang kurikulum maka pelaksanaan mutu layanan akademik bidang kurikulum menjadi tugas dan wewenang wakil kepala sekolah bidang kurikulum.<sup>76</sup> Begitu juga dengan bidang lainnya, sehingga pelaksanaan mutu layanan akademik dapat terkoordinir dengan pasti.

Pelaksanaan mutu layanan akademik ini berkaitan pula dengan komitmen manajemen dalam pelaksanaan implementasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Dimana dalam hal ini komitmen kepala sekolah dan wakil manajemen mutu untuk mengembangkan, menerapkan dan meningkatkan sistem manajemen mutu kepada seluruh jajaran sehingga secara terus menerus dapat meningkatkan efektivitasnya. Komitmen kepala sekolah dan wakil manajemen mutu dilaksanakan dengan melaksanakan kegiatan:

- 1) Mengkomunikasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu

Mengkomunikasikan dan mensosialisasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu tersebut kepada warga sekolah serta pihak terkait dalam sebuah

---

<sup>76</sup> THW-02, No 55.

forum pertemuan, selain itu juga kebijakan mutu di buat spanduk atau banner yang diletakan pada lokasi yang dapat dibaca oleh pihak yang berkepentingan, dalam hal ini kebijakan mutu diletakan di loby SD Nasima.<sup>77</sup>

## 2) Pengawasan

Pengawasan dilaksanakan secara langsung dan terus menerus agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana yang telah dibuat dan disepakati bersama. pengawasan disini tidak hanya dilaksanakan oleh kepala sekolah maupun wakil manajemen mutu tapi juga dari pihak yayasan guna memastikan kelancaran penerapan ISO 9001:2015.

## 3) Pembinaan

Pembinaan dilaksanakan kepada seluruh elemen tentang betapa pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, pembinaan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam sebulan dengan waktu yang kondisional dalam sebuah forum pertemuan yang diadakan pihak sekolah sebagai “*re-charge*” mengisi ulang

---

<sup>77</sup> Hasil observasi di SD Nasima Semarang pada tanggal 7 September 2019.

semangat warga Nasima akan tujuan penerapan ISO 9001;2015.<sup>78</sup>

c. Check (Evaluasi Mutu Layanan Akademik)

Evaluasi merupakan kegiatan pemantauan guna untuk mendapatkan data atau informasi apakah suatu kegiatan sudah berjalan sesuai dengan rencana. Untuk mengevaluasi mutu layanan akademik, SD Nasima Semarang, melakukan kegiatan sebagai berikut:

1) Survei pelanggan

Survei pelanggan merupakan kegiatan pengevaluasian mutu layanan akademik kepada pelanggan khususnya kepada wali siswa, guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan akademik yang telah di berikan SD Nasima, apakah layanan yang sekolah berikan sudah sesuai dengan harapan mereka atau sudah sesuai dengan perencanaan yang sudah disepakati bersama. Hal ini sesuai dengan prinsip ISO yaitu fokus pelanggan, dimana sekolah berusaha memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang. Kegiatan survei ini dilakukan dengan

---

<sup>78</sup> THW-01, No 104-105.

membagikan angket dan dilaksanakan dalam waktu 1 kali /semester.

2) Wawancara informal

Wawancara informal dilaksanakan secara dinamis kepada konsumen (baik konsumen internal maupun konsumen eksternal) untuk mengevaluasi layanan akademik yang sudah diberikan sekolah apakah sudah sesuai dengan rencana yang telah disepakati bersama atau masih ada perbaikan-perbaikan yang mesti diperbaiki. Wawancara informal dilaksanakan secara random baik oleh kepala sekolah maupun wakil manajemen mutu.<sup>79</sup>

3) Home visit

Home visit dilaksanakan dengan tujuan untuk membahas perkembangan dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi peserta didik dan dibicarakan secara langsung dengan orang tua murid, home visit dilaksanakan untuk kelas 6 minimal 1 atau 2 kali dalam satu tahun, untuk kelas 1 sampai 5 diadakan home visit dalam kondisi yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaann home visit, prosedur dan sistemnya dilakukan

---

<sup>79</sup> Hasil observasi di SD Nasima pada tanggal 7 September 2019

sesuai dengan buku panduan yang telah disediakan.<sup>80</sup>

d. Action (Tindak Lanjut Mutu layanan Akademik)

Pada tahap tindak lanjut mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilaksanakan tinjauan manajemen, tinjauan manajemen ialah proses untuk mengevaluasi proses penerapan sistem manajemen mutu oleh manajemen terkait, apakah sudah sesuai dengan rencana yang telah disepakati, kemudian hasil kajiannya dilaporkan kepada top manajemen, untuk mendapatkan respon dan perintah rekomendasi untuk melakukan tindakan perbaikan penerapan sistem standar ISO 9001:2015. Menurut hasil penelitian pelaksanaan tinjauan mutu di SD Nasima dilaksanakan melalui audit internal dan rapat tinjauan manajemen sebagai berikut:

1) Audit mutu internal

Audit internal ialah kegiatan yang bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan mutu yang dilaksanakan apakah sudah memenuhi sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Pelaksanaan audit internal SD Nasima dilaksanakan oleh semua guru dan karyawan SD Nasima Semarang dengan mencocokkan

---

<sup>80</sup> THW-01, No 69-73.

kesesuaian antara pelaksanaan dengan rencana kegiatan yang telah disepakati bersama. Audit internal dilaksanakan tiap 1 bulan sekali pada tanggal 10.<sup>81</sup>

## 2) Rapat tinjauan manajemen

Rapat tinjauan manajemen merupakan tindak lanjut dari hasil audit internal. Rapat tinjauan manajemen dapat dilaksanakan sebelum audit eksternal.<sup>82</sup> Tujuan dilaksanakannya rapat tinjauan manajemen ialah untuk memastikan kesinambungan, kecukupan & efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.<sup>83</sup> Pelaksanaan rapat tinjauan manajemen dihadiri oleh Kepala Sekolah, WMM dan Waka/Ketua Bidang, Koordinator dan Penanggung jawab bagian terkait serta pihak - pihak terkait lainnya.

Sebelum dilaksanakannya rapat tinjauan manajemen, terlebih dahulu wakil manajemen mutu membuat prosedur tinjauan manajemen. Setelah prosedur tinjauan manajemen terpenuhi kemudian dilaksanakanlah rapat tinjauan manajemen yang mana membahas:

---

<sup>81</sup> THW-02, No 72.

<sup>82</sup> THW-01, No 93.

<sup>83</sup> Hasil dokumentasi prosedur tinjauan manajemen SD Nasima Semarang.

- a) Hasil Audit Internal maupun Eksternal
- b) Umpan Balik Pelanggan dan Keluhan Pelanggan
- c) Laporan Tindakan Perbaikan
- d) Laporan Tindakan Pencegahan
- e) Kesesuaian produk / pekerjaan dengan persyaratan terkait
- f) Tindak lanjut dari hasil RTM sebelumnya
- g) Pembahasan Sasaran Mutu
- h) Hal – hal lain yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu<sup>84</sup>

Setelah membahas masalah diatas maka hasil dari rapat tinjauan manajemen ialah menentukan kebijakan dan tindak lanjut terhadap hal – hal yang telah ditetapkan dalam Agenda RTM. Adapun hasil tindak lanjut dari rapat tinjauan manajemen SD Nasima Semarang ialah sebagai berikut:

- 1.1 Diadakan pelatihan kepada semua guru untuk mengikuti selama 30 jam secara

---

<sup>84</sup> Hasil dokumentasi prosedur tinjauan manajemen dengan wakil manajemen mutu SD Nasima Semarang Bapak Muhson, pada tanggal 27 Juli 2019.

terjadwal yaitu tanggal 21 Agustus, 3 dan 4 September. Waktu dari pukul 07.00 – 18.00

- 2.1 Dibentuk tim sukses UN dan PPD Nasima, melakukan pendekatan kepada siswa dengan memperkenalkan langsung SMP Nasima (mengadakan kunjungan ke SMP Nasima, melakukan home visit ke rumah masing-masing siswa untuk menggali informasi tentang kelanjutan pendidikan anaknya dan melakukan promosi sekolah ke orang tua secara langsung.
- 3.1 Guru dibuatkan format laporan tugas dan fungsi wali kelas secara terstruktur dan jelas, wali kelas wajib mengirim e-mail laporan wali kelas ke kepala sekolah dan mengirim hasil hard copynya ke waka administrasi untuk diarsip.<sup>85</sup>

## 2. Implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 dibuat untuk mengatur manajemen dalam sebuah organisasi agar lebih terencana dan sistematis serta dapat memenuhi apa saja yang diharapkan oleh pelanggan secara efektif dengan melakukan perbaikan secara terus menerus (*continual improvement*). Implikasi yang dirasakan SD

---

<sup>85</sup> Hasil dokumentasi notulen rapat tinjauan manajemen SD Nasima Semarang dengan Ibu Susi Nuryanti, pada tanggal 7 September 2019.

Nasima setelah menerapkan ISO 9001:2015 pada proses peningkatan mutu layanan akademik dalam hal ini kaitannya dengan kegiatan pembelajaran diantaranya:

a. Guru

Guru adalah faktor yang sangat menentukan dalam implementasi suatu strategi pembelajaran. Setelah mengimplementasikan ISO 9001:2015 guru dalam proses pembelajarannya lebih bekerja secara disiplin, dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal, seperti contoh kegiatan remedial dapat terdokumentasi dengan baik.

kualitas mutu tetap terjaga karena setiap pegawai berkerja dengan sistem yang terpadu, *job description* yang jelas, salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas proses pembelajaran dapat dilihat dari *teacher training experience* yang mana dalam aspek ini guru SD Nasima memiliki pengalaman-pengalaman yang berhubungan dengan aktivitas dan latar belakang pendidikan yang baik seperti: guru yang mengajar kompeten dengan bidang keilmuannya, guru SD Nasima juga memiliki pengalaman latihan profesional<sup>86</sup> yang minimal dilaksanakan 2X dalam satu tahun sesuai dengan rencana mutu bidang koordinator TU.

---

<sup>86</sup> THW-02, No 46.

Salah satu komponen terpenting dari suatu lembaga pendidikan adalah ketersediannya tenaga pendidik dan kependidikan yang memadai sesuai dengan bidang profesinya. SD Nasima memiliki guru kelas, guru bidang studi dan guru mengaji. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, SD Nasima Semarang memiliki pendidik dan tenaga kependidikan berjumlah 74 orang, dengan rincian jumlah guru tematik dan kepala sekolah sebanyak 41 orang, guru mengaji sebanyak 18 orang, dan karyawan sebanyak 14 orang.<sup>87</sup>

b. Siswa

Setelah menerapkan ISO 9001:2015 siswa SD Nasima memiliki semangat belajar dan motivasi yang tinggi, hal ini terbukti dari hasil capaian perolehan nilai rata-rata ujian nasional SD Nasima Semarang dimana kemarin SD Nasima Semarang memperoleh peringkat 3 untuk nilai ujian nasional tingkat kecamatan kemudian tahun ini menjadi peringkat pertama.<sup>88</sup>

Selain itu SD Nasima juga telah memperoleh akreditasi A dengan nilai mendekati sempurna (di atas 97 dari nilai maksimal 100). Pada saat ini SD Nasima dipilih sebagai sekolah piloring atau Percontohan Nasional Program Penguatan Pendidikan Karakter

---

<sup>87</sup> THW-04, No 23-26.

<sup>88</sup> THW-03, No 39-40.

pertama di kota Semarang sebagaimana diterangkan dalam SK Direktur Pembinaan Sekolah Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 2870/D2/KP/2016.<sup>89</sup>

c. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana akan membantu guru dalam proses pembelajaran. Setelah mengimplementasikan ISO 9001:2018 sarana dan prasarana yang disediakan sekolah menjadi lebih lengkap hal ini dapat menjadi motivasi guru dalam mengajar serta semangat siswa dalam menuntut ilmu. Berdasarkan hasil observasi adapun sarana dan prasarana yang tersedia di SD Nasima, sebagai berikut:

tabel 4.1 data Sarana dan Prasarana SD Nasima<sup>90</sup>

No	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Ruang Kelas	27
2	Perpustakaan	1
3	BK	1
4	LabKom	1
5	LCD	30
6	Mobil Operasional	1
7	Mobil Antar Jemput	8
8	Meja Kursi Siswa	660

---

<sup>89</sup> Sekolah Nasima, <https://sekolahnasima.sch.id/profile/1031790-sejarah-nasima> diakses 02 Juli 2019.

<sup>90</sup> Hasil dokumentasi dari Ibu Susi Nuryanti (TU Nasima Semarang), pada tanggal 27 Juli 2019.

9	AC	20
10	Kipas Angin	6
11	Meja Kursi Guru	65
12	Sound Kelas	27
13	Papan Tulis	29
14	Loker Tas	56
15	Loker Sandal	34
16	Loker Buku	27
17	Loker ATK	10

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia cukup memadai dalam menunjang layanan akademik pada siswa. Semua sarana prasarana yang tersedia dapat digunakan secara baik dan dapat menunjang seluruh kegiatan pendidikan di SD Nasima Semarang.

Selain kelengkapan sarana dan prasarana SD Nasima juga memperhatikan hal pemeliharaan infrastruktur yang di perlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan pelanggan SD Nasima telah melakukan pemeliharaan secara berkala sesuai dengan rencana mutu bidang sarpras.

#### d. Lingkungan

Dimensi lingkungan berpengaruh pada kegiatan belajar mengajar, dalam hal ini dimensi lingkungan ada dua faktor yang mempengaruhi proses pembelajaran diantaranya:

- 1) Faktor organisasi kelas, yang mana dalam hal ini SD Nasima menetapkan setiap satu rombel kelas

terdiri dari rata-rata 24 orang siswa,<sup>91</sup> hal ini bertujuan agar faktor organisasi kelas dapat berjalan dengan baik dikarenakan organisasi kelas yang terlalu besar akan kurang efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran.

- 2) Faktor iklim sosial-psikologis, dimana dalam faktor lingkungan ini SD Nasima menerapkan hubungan yang harmonis sesuai dengan dasar-dasar pendidikan Nasima hubungan siswa dengan siswa, siswa dengan guru, guru dengan guru, maupun hubungan pihak sekolah dengan pihak luar (orang tua siswa, maupun masyarakat secara umum).<sup>92</sup> Penerapan hubungan yang harmonis ini bertujuan agar menciptakan iklim belajar yang penuh dengan ketenangan dan kenyamanan sehingga akan mempengaruhi psikologis siswa dalam belajar. Keharmonisan hubungan sosial-psikologis di SD Nasima ini dapat dilihat dari bentuk kerja sama antar warga Nasima dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain dari 2 faktor diatas secara geografis SD Nasima memiliki lingkungan yang sangat mendukung diantaranya letak sekolah yang berada tidak dipusat keramaian tetapi

---

<sup>91</sup> Hasil dokumentasi peneliti di SD Nasima Semarang pada tanggal 27 Juli 2019

<sup>92</sup> THW-03, No 33.

memiliki akses yang mudah sehingga memberikan suasana yang hangat dan nyaman dalam kegiatan belajar mengajar.<sup>93</sup>

### **C. Analisis Data**

1. Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat dianalisis bahwa pelaksanaan penerapan ISO 9001:2015 di SD Nasima Semarang sudah dilakukan dengan baik. Hal ini sesuai dengan komitmen SD Nasima Semarang untuk berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam rangka perbaikan secara terus menerus. Sebagai bentuk pengendalian dan perbaikan mutu yang dilakukan SD Nasima berdasarkan penerapan ISO 9001:2015 ialah dengan menerapkan sistem PDCA secara sistematis dalam setiap tindakan. Berikut hasil analisis sistem PDCA yang dilaksanakan SD Nasima Semarang:

- a. Plan (Perencanaan mutu layanan akademik)

Perencanaan mutu layanan akademik yang dilakukan SD Nasima ialah dengan menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu. Penetapan kebijakan mutu menjadi tugas top manajemen yang kemudian dimusyawarahkan kepada seluruh jajaran dan tim yayasan guna untuk mencapai kesepakatan bersama. Data ini sesuai dengan teori bahwa

---

<sup>93</sup> Hasil observasi lingkungan SD Nasima Semarang pada tanggal 7 September 2019.

penetapan kebijakan mutu pada dasarnya adalah salah satu wujud dari dokumen informasi dari komitmen kepemimpinan pimpinan puncak suatu lembaga.<sup>94</sup>

Sedangkan untuk sasaran mutu yang direncanakan SD Nasima Semarang ialah sejalan dengan kebijakan mutu, data ini sesuai dengan teori pernyataan sub klausul 6.2.1, *sasaran mutu harus: (a). Konsisten dengan kebijakan mutu.*<sup>95</sup> Setelah membuat kebijakan mutu serta sasaran mutu, kemudian SD Nasima menetapkan rencana mutu pada setiap level atau divisi, dalam rencana mutu SD Nasima berisi tentang sasaran mutu, angka target, penanggung jawab, parameter pengukuran serta pemantauan dan pencapaian per semester data ini sesuai dengan teori “*bahwa setiap sasaran mutu yang ditetapkan seharusnya terukut target pencapaiannya, atau ada kuantifikasi sasarannya*”. Dalam hal ini juga sesuai dengan pernyataan persyaratan *sub klausul 6.2.2, ketika merencanakan bagaimana untuk mencapai sasaran mutu, organisasi harus menetapkan: (c) siapa yang bertanggung jawab.*<sup>96</sup>

b. Do (Pelaksanaan mutu layanan akademik)

---

<sup>94</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 51.

<sup>95</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 186-187.

<sup>96</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 190.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dikemukakan pada deskripsi teori, dapat diketahui bahwa pelaksanaan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilaksanakan pada masing-masing bagian sesuai yang telah direncanakan sebelumnya.

Pelaksanaan mutu layanan akademik erat kaitannya dengan komitmen manajemen dalam pelaksanaan implementasi ISO 9001:2015, diantaranya sebagai berikut:

1) Mengkomunikasikan dan mensosialisasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu. Data ini sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015, sub klausul 5.2.2, *mengkomunikasikan kebijakan mutu harus:*

a) *Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi*

b) *Dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi*

c) *Tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika perlu.*<sup>97</sup>

Bukti langkah pelaksanaan mengkomunikasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu SD Nasima Semarang yaitu dengan menerapkan tindakan sebagai berikut:

1.1 Mengkomunikasikan dan mensosialisasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu

---

<sup>97</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 154.

tersebut kepada warga sekolah serta pihak terkait dalam sebuah forum pertemuan.

2.1 Kebijakan mutu dan sasaran mutu dibuat banner atau spanduk yang diletakan di loby SD Nasima yang dapat dibaca semua karyawan dan pihak yang berkepentingan.

2) Pengawasan

Pengawasan yang dilaksanakan dalam mutu layanan akademik merupakan komitmen manajemen dalam memastikan terpeliharanya peneraapan sistem manajemen mutu.

3) Pembinaan

Pembinaan merupakan komitmen manajemen kepada seluruh elemen dengan mengkomunikasikan betapa pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sesuai dengan tujuan implementasi ISO 9001:2015.

c. Check (Evaluasi mutu layanan akademik)

Evaluasi mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang merupakan tahapan proses monitoring dan evaluasi terhadap proses dan produk yang tidak sesuai dengan kebijakan, tujuan dan persyaratan produk serta melaporkan hasilnya. Sesuai dengan persyaratan sub klausul 9.1.3, menyatakan: *organisasi harus mengevaluasi*

*dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.*<sup>98</sup> Persyaratan tersebut mengharuskan lembaga atau organisasi memiliki metode untuk menganalisis dan mengevaluasi hasil pemantauan dan pengukuran pelaksanaan mutu layanan akademik. Metode untuk mengevaluasi pelaksanaan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilakukan dengan cara:

- 1) Survei pelanggan
- 2) Wawancara informal
- 3) Home visit

Setelah melaksanakan metode-metode diatas hasil analisis data dan informasi digunakan sebagai bahan evaluasi, apakah pelaksanaan yang ada sudah sesuai dengan perencanaan yang telah disepakati bersama.

d. Act (Tindak lanjut mutu layanan akademik)

Tindak lanjut mutu layanan akademik adalah tahap sistem PDCA setelah dilaksanakan tahap evaluasi kemudian hasil dari bahan evaluasi tersebut selanjutnya dilakukan tindakan untuk proses pengembangan berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian tindak lanjut mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilaksanakan melalui:

---

<sup>98</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 373.

## 1) Audit internal

Pada audit internal ini mempertimbangkan informasi ketidaksesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan, kemudian masalah tersebut akan diagendakan dan dibahas bersama pimpinan puncak lembaga (kepala sekoah) bersama manajemen terkait. Pada tahap audit internal ini materi yang dibahas hasil dari kegiatan evaluasi yang telah dilaksanakan. Setelah dilaksanakan audit internal maka hasil yang diperoleh kemudian ditindak lanjuti dalam rapat tinjauan manajemen. Data ini sesuai dengan teori persyaratan sub klausul 9.2.2 organisasi harus: *(d) memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan*<sup>99</sup> Persyaratan tersebut mengharuskan lembaga menetapkan dalam mekanisme audit ada proses pelaporan hasil audit internal.

## 2) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

Rapat tinjauan manajemen yang di laksanakan SD Nasima Semarang sudah baik hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya persyaratan 9.3.2, tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan: *f) peluang peningkatan*, persyaratan tersebut mengharuskan lembaga memiliki

---

<sup>99</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 384.

agenda dan mekanisme pelaksanaan untuk membahas dan mengkaji adanya potensi peluang peningkatan dari penerapan sistem manajemen mutu.<sup>100</sup>

Pada rapat tinjauan manajemen yang dilaksanakan SD Nasima Semarang, hasil evaluasi audit internal maupun eksternal akan dibahas dan dikaji bersama dengan manajemen puncak, WMM dan pihak-pihak terkait lainnya. Kaitannya dengan peluang peningkatan penerapan sistem manajemen mutu ini didapat dari tindak lanjut hasil rapat tinjauan manajemen yang mana apabila tindak lanjut tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka permasalahan-permasalahan yang ada dapat terselesaikan sehingga memberi peluang peningkatan sistem manajemen mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan rapat tinjauan manajemen yang telah dilaksanakan oleh SD Nasima dimaksudkan untuk memperbaiki rencana kegiatan mutu layanan akademik demi mencapai hasil yang diinginkan, yakni kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan salah satu dari 7 prinsip ISO 9001:2015 yaitu perbaikan secara terus menerus atau perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan tinjauan manajemen ini merupakan bentuk kegiatan perbaikan secara

---

<sup>100</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 398.

terus menerus terhadap semua kegiatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

2. Implikasi penerapan ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang

Implikasi atau dampak yang dirasakan SD Nasima Semarang setelah menerapkan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik ialah sebagai berikut:

a. Guru

Berdasarkan hasil analisis bahwa implikasi yang dirasakan guru setelah melaksanakan ISO 9001:2015 dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal, selain itu pembinaan terhadap guru menjadi lebih diperhatikan dimana guru selalu diberikan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Kepedulian sekolah dalam meningkatkan kualitas SDM dalam hal ini guru merupakan bentuk komitmen peran dan tanggung jawab sekolah untuk memenuhi persyaratan mutu dan pelanggan, dari produk atau layanan yang dihasilkannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan persyaratan sub klausul 7.1.1 *umum, organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu berkelanjutan.*<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 201

b. Siswa

Setelah menerapkan ISO 9001:2015 siswa SD Nasima memiliki semangat belajar dan motivasi yang tinggi, data ini sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 fokus kepada pelanggan, dimana sekolah berusaha memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa yang akan datang.

c. Sarana dan Prasarana

Setelah menerapkan ISO 9001:2018 implikasi yang dirasakan dari faktor sarana dan prasarana yaitu dari kelengkapan sarana dan prasarana serta pemeliharannya guna mencapai proses pembelajaran yang efektif dan efisien. Baik kelengkapan sarana dan prasarana maupun pemeliharaan yang ada di SD Nasima sejalan dengan persyaratan sub klausul 7.1 *Sumber Daya, sub klausul 7.1.3 Infrastruktur, menyatakan: organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk operasi dan proses untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa.*<sup>102</sup>

d. Lingkungan

Dari dimensi lingkungan berpengaruh pada kegiatan belajar mengajar, dalam hal ini lingkungan yang ada di SD Nasima Semarang baik dari faktor iklim sosial-psikologis maupun faktor organisasi kelas sudah berjalan dengan baik sesuai dengan pernyataan klausul 7.1 *Sumber Daya sub*

---

<sup>102</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 208.

*klausul 7.1.4 Lingkungan Operasional*, organisasi atau perusahaan harus menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan operasi yang diperlukan untuk operasi atau kegiatan pelayanan, guna mencapai kesesuaian produk atau jasa lembaga.<sup>103</sup>

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara *cross check* data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu metode observasi, wawancara serta dokumentasi.

---

<sup>103</sup> Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan...*, hlm. 212.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Penerapan ISO 9001:2015 di SD Nasima Semarang menggunakan metode PDCA (Plan, Do, Check, Action), diantaranya:

- a. Plan (Perencanaan mutu layanan akademik)

Perencanaan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang ialah dengan pembuatan perencanaan kebijakan mutu dan sasaran mutu, setelah itu kemudian dibuat rancana mutu yang dimaksudkan sebagai tahapan pencapaian dari sasaran mutu yang telah ditetapkan. Selain itu SD Nasima Semarang juga menggunakan model pendekatan baru hasil revisi ISO 9001:2015 yakni berpikir berbasis resiko.

- b. Do (Pelaksanaan mutu layanan akademik)

Pelaksanaan mutu layanan akademik dilaksanan oleh masing-masing bagian sesuai tugas dan fungsinya. Pelaksanaan mutu layanan akademik ini berkaitan pula dengan komitmen manajemen dalam implementasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Dimana dalam hal ini komitmen sekolah diaplikasikan melalui kegiatan mengkomunikasikan kebijakan mutu

dan sasaran mutu, pengawasan serta pembinaan secara terus menerus.

c. Check (Evaluasi mutu layanan akademik)

Evaluasi mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilakukan dengan melaksanakan kegiatan survei pelanggan, wawancara informal serta *home visit*. Setelah melakukan kegiatan tersebut maka data yang diperoleh selanjutnya dilaporkan kepada top manajemen.

d. Action (Tindak lanjut mutu layanan akademik)

Tindak lanjut mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang dilaksanakan melalui audit internal dan rapat tinjauan manajemen. Tindak lanjut manajemen ini bertujuan untuk menentukan kebijakan atau tindak lanjut terhadap hal-hal yang telah ditetapkan.

2. Implikasi penerapan ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang, diantaranya:

e. Guru

Guru dalam proses pembelajarannya lebih bekerja secara disiplin, dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal, Selain itu guru SD Nasima memiliki pengalaman-pengalaman yang berhubungan dengan aktivitas dan latar belakang pendidikan yang baik.

f. Siswa

Setelah menerapkan ISO 9001:2015 siswa SD Nasima memiliki semangat belajar dan motivasi yang tinggi, hal ini terbukti dari hasil capaian perolehan nilai ujian nasional.

g. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana akan membantu guru dalam proses pembelajaran. Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan sekolah dapat menjadi motivasi guru dalam mengajar serta semangat siswa dalam menuntut ilmu.

h. Lingkungan

Dimensi lingkungan berpengaruh pada kegiatan belajar mengajar, dalam hal ini dimensi lingkungan baik lingkungan organisasi kelas maupun lingkungan sosial-psikologis SD Nasima Semarang berusaha menciptakan lingkungan iklim belajar yang harmonis penuh dengan ketenangan dan kenyamanan sehingga mempengaruhi dalam proses kegiatan belajar mengajar.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab sekaligus pengambil kebijakan, penelitian ini dapat dijadikan hasil studi sebagai alat untuk menumbuhkan komitmen bersama kepada berbagai pihak di SD Nasima dalam penerapan ISO 9001:2015 pada layanan akademik di sekolah.
2. Wakil Manajemen Mutu, dalam penerapan ISO 9001:2015 perlu untuk mempertimbangkan saran dari berbagai pihak mulai siswa, wali murid dan masyarakat sebagai penerima jasa serta menampung aspirasinya yang telah memberikan dukungan terhadap sistem ISO yang sudah diterapkan di sekolah agar menjadi lebih baik lagi.
3. Penambahan SDM sesuai dengan kebutuhan. Guna mendukung kegiatan yang ada di SD Nasima agar semakin maksimal hasilnya.

### **C. Kata Penutup**

Demikian Skripsi yang telah peneliti buat semoga dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti pada khususnya. Tentunya skripsi ini masih banyak kekurangan karena berbagai keterbatasan peneliti baik berupa pengetahuan maupun bahan referensi, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan kata maupun kalimat yang tidak sesuai, oleh karena itu peneliti juga sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca agar lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2015.
- Al Qur'an dan Tafsirnya, Departemen Agama RI, Jakarta:Depag, 2010.
- Windriati, Frisca, "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang", *Skripsi Semarang:Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo*, 2018.
- Arifin, Imron, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu – Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Malang: Kalimasada Pers, 1994.
- Asti Putri Kartiwi dan Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Sekolah", *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol.XXII, No.2, tahun 2015.
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Gramedia, 2003.
- Briscoe, J. A., Fawcett, S. E., & Todd, R. H, "The implementation and impact of ISO 9000 among small manufacturing enterprises", *Journal of Small Business Management*, Vol. 43, No. 3, tahun 2005.
- Bogdan Robert, Steven J. Taylor, *Kualitatif (dasar-Dasar Penelitian)*, terj A. Khozin Afandi, Surabaya: Usaha Nasional, 1993.
- Cox, A., Zagelmeyer, S., Marchington, M, "Embedding employee involvement and participation at work", *Human Resource Management Journal*, Vol. 16, No. 3, tahun 2006.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.

- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2017.
- Fauzie, Yuli Yana, “Bank Dunia: Kualitas Pendidikan Indonesia Masih Rendah”, <https://m.cnnindonesia.com/gaya-hidup/201080607113429-284-304214/bank-dunia-kualitas-pendidikan-indonesia-masih-rendah>, diakses 01 April 2019
- Fitriana Fajrin Ramadhany dan Supriono, “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 53, No. 1, tahun 2017.
- Gerston, Larry N., *Public Policymaking in a Democratic Society: A Guide to Civic Engagement*, New York: M.E. Sharp, Inc., 1992.
- H. Kan, Stephen, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, United States of America: Pearson Education, 2004.
- James R. Evans & William M. Linsay, *The Management And Control Of Quality*, South- Western: Copyright, 2005.
- Sutopo dan Suryanto Adi, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2006.
- Kartiwi, Asti Putri dan Udin Syaefudin Sa’ud, “Kualitas Layanan Akademik Sekolah”, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XXII, No.2, tahun 2015.
- Luis Fonseca and Jose Pedro Domingues, “ISO 9001:2015 Edition- Management, Quality and value”, *International Journal for Quality Research*, Vol, 11. No. 1, tahun 2017.
- Miles dan Huberman, *Analisi Data Kualitatif*, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: UI Press, 1992.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*, Banten: Wana Aksara, 2019.

- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008.
- Pakpahan, “Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non- Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan” *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol.5, No. 1, tahun 2004.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, Singapore: McGraw Hill, 1986.
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 91, ayat 1 dan 2
- Prabowo, Sugeng Listyo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*, Malang: UIN Malang Press, 2009. Daryanto dan Ismanto Setiabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Ratna, Nyoman Kutha, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Ridwan, Abdullah Sani dkk., *Penjaminan Mutu Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sallis, Edward, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2011.
- Sanjaya, Wina, *Kurikulum dan Pembelajaran: Teori dan Praktik Pengembangan Kurikulum KTSP*, Jakarta: Kencana Prenada, 2013.
- Suardi, Rudi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk Mencapai TQM*, Jakarta: Penerbit PPM, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2016.

- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Soeprapto, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Susanto, “Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*,(Vol.15 No.2, tahun 2011).
- Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 1.
- Umiarso, Arbangi Dakir, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Depok, Prenadamedia, 2018.
- Umiyati, “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial” *Ejournal Etikonomi*, Vol. 14, No. 1, tahun 2015.
- UU No. 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Bab II Pasal 3.
- UU No. 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 4, ayat (6).

## Lampiran 1

### **PEDOMAN WAWANCARA DENGAN WAKIL MANAJEMEN MUTU TENTANG PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

Topik :  
Responden :  
Hari/Tanggal :  
Tempat :

1. Apa yang melatarbelakangi SD Nasima menerapkan ISO 9001:2015?
2. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 di SD Nasima Semarang?
3. Bagaimana perencanaan mutu layanan akademik?
4. Bagaimana pelaksanaan mutu layanan akademik?
5. Bagaimana evaluasi mutu layanan akademik?
6. Bagaimana tindak lanjut atau action mutu layanan akademik?
7. Apa implikasi penerapan ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik?

## **Lampiran 2**

# **PEDOMAN OBSERVASI TENTANG PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode penerapan ISO 9001:2015 dengan menggunakan model PDCA
2. Mengamati komponen dalam mendukung kegiatan pembelajaran kaitannya dengan mutu layanan akademik diantaranya:
  - a. Guru
  - b. Siswa
  - c. Sarana dan Prasarana
  - d. Lingkungan

### **Lampiran 3**

## **PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI TENTANG PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

1. Sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, letak geografis serta jumlah siswa SD Nasima Semarang.
2. Dokumen yang berkenaan dengan ISO 9001:2015 meliputi:
  - a. Lembar sertifikat dari tim ISO
  - b. Kebijakan dan sasaran mutu
  - c. Prosedur tinjauan manajemen
  - d. Agenda rapat tinjauan manajemen
  - e. Notulen rapat tinjauan manajemen

## Lampiran 4

1  
2 **TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN WAKIL MANAJEMEN**  
3 **MUTU TENTANG PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN**  
4 **MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**  
5  
6

7 Kode: THW 01

- 8 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
9 SD Nasima Semarang
- 10 Responden : Bapak
- 11 Hari/Tanggal : Sabtu/ 27 Juli 2019
- 12 Tempat : Loby SD Nasima
- 13
- 14 Peneliti : Apa yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001:2015?  
15 Responden : Dengan menggunakan ISO 9001:2015 ada standar yang pasti bahwa SD  
16 Nasima telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen,  
17 dikarenakan sudah ada SOP yang pasti.
- 18 Peneliti : Kapan mulai dilaksanakannya ISO 9001:2015?  
19 Responden : 10-Des-18
- 20 Peneliti : Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi ISO 9001:2015?  
21 Responden : Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sesuai de  
22 Peneliti : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan ISO  
23 9001:2015?  
24 Responden : Manajerial yayasan dan masing-masing unit (Kepala Sekolah, WMM, dan  
25 tim lainnya)
- 26 Peneliti : Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO 9001:2015 di sekolah?  
27 Responden : Ada diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu dan beberapa  
28 Guru.
- 29 Peneliti : Bagaimana sistem pengangkatan ketua tim ISO 9001:2015 di sekolah?  
30 Responden : Melalui musyawarah kepala unit.
- 31 Peneliti : Apa peran masing-masing bagian yang ada di sekolah dalam penerapan  
32 ISO 9001:2015 di sekolah?  
33 Responden : Kepala sekolah sebagai koordinator secara keseluruhan, sesuai dengan  
34 tugas yang ada di ISO
- 35 Peneliti : Langkah-langkah apa yang ditempuh dalam mempersiapkan penerapan  
36 ISO 9001:2015 di sekolah?  
37 Responden : Mempersiapkan SDM, karena pada dasarnya bapak ibu guru karyawan  
38 semuanya itu sudah melakukan, melakukan SOP yang sesuai dengan  
39 perencanaan kita, akan tetapi kadang-kadang satu dua karena tidak ada  
40 ISO itu tidak tersimpan dengan rapi, maka kita siapkan SDM Nya untuk  
41 mindset nya kita kirim ke arsip yang bagus serta menyiapkan sarana dan  
42 prasarana karena untuk menyiapkan dokumen kita memerlukan tempat

- 43 Peneliti : Apa saja tahapan implementasi ISO 9001:2015?
- 44 Responden : kita ada pelatihan, jadi ada beberapa guru serta tim ISO yang ikut pelatihan,  
45 tentunya sebelum ada pelatihan kita ada sosialisasi dulu, setelah pelatihan  
46 kita mulai ada workshop, setelah itu kita mulai menyusun sosialisasikan ke  
47 semua guru untuk merubah mindset sehingga semua sebelum ke audit  
48 eksternal kita sudah mempersiapkan semuanya, terus kita ada audit  
49 internal baru ada audit eksternal
- 50 Peneliti : Bagaimanan proses penyediaan dokumen dalam mendukung implementasi  
51 ISO 9001:2015 di sekolah?
- 52 Responden : dalam penyediaan dokumen di tanggung oleh masing-masing bagian  
53 sehingga dapat berjalan secara teratur. Misalnya bagian guru kelas maka di  
54 tanggung guru kelas , jadi masing-masing ada penanggung jawabnya
- 55 Peneliti : Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah? (dalam bidang  
56 layanan akademik)
- 57 Responden : sasaran mutu kita adalah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat
- 58 Peneliti : Bagaimana bentuk komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO  
59 9001:2015?
- 60 Responden : Sebagai manajer kepala sekolah selalu memantau, mengawasi, mengontrol  
61 tugas-tugas itu sudah dilakukan sehingga semua anggota dapat  
62 melaksanakan tugasnya sesuai yang sudah direncanakan.
- 63 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam mutu layanan akademik selama ISO  
64 9001:2015 diterapkan?
- 65 Responden : Dengan adanya ISO maka secara otomatis dokumen lebih tertata, terus  
66 pelayanan kepada konsumen jelas lebih terkendali
- 67 Peneliti : Bagaimana cara sekolah dalam memantau dan mengukur mutu layanan  
68 akademik?
- 69 Responden : kita ada 1. Survei pelanggan, untuk mengetahui bagaimanan tingkat  
70 kepuasan pelanggan terhadap layanan kita, 2. Wawancara informal,  
71 kepada konsumen, 3. Home visit dari guru ke orang tua untuk mengetahui  
72 bagaimana dan pengembangan, sehingga kita sedikit tahu perubahan yang  
73 ada.
- 74 Peneliti : Kapan dilaksanakannya audit mutu internal?
- 75 Responden : Dilaksanakan per 1 semester sekali
- 76 Peneliti : Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO  
77 9001:2015?
- 78 Responden : yang jelas karena Nasima banyak kegiatan moving banyak kegiatan yang  
79 dilaksanakan, sehingga kadang-kadang dengan banyaknya kegiatan itu  
80 menjadi kendala bukan kendala si tapi tantangan bagi kita dengan  
81 kurangnya SDM karena banyaknya kegiatan yang ada.

- 82 Peneliti : Dalam proses implementasi ISO adakah pengawasan dan evaluasi dari tim  
83 ISO ?
- 84 Responden : dari tim ISO kita juga ya, kita juga ada pengawasan dari yayasan  
85 walaupun tidak secara langsung ya tapi sekali lagi dari kepala sekolah  
86 sebagai koordinator di unit SD itu selalu memberikan pantauan meskipun  
87 tidak secara langsung, beliau juga bisa lewat supervisi kan ISO dengan  
88 supervisi hampir sama, pengawasan disini baik WMM dan kepala sekolah  
89 juga kita melakukan kontrol.
- 90 Peneliti : Bagaimanan cara sekolah melakukan peninjauan ulang terhadap sistem  
91 mutu?
- 92 Responden : kita berdasarkan dari hasil survei pelanggan, terus kita ada audit internal,  
93 terus kita ada Rapat Tinjauan Manajemen lah disitu ada beberapa kendala  
94 ada yang bolong la disitu kita benahi bersama
- 95 Peneliti : Apa contoh program tindak lanjut atau perbaikan dalam proses  
96 implementasi ISO 9001:2015? (dalam layanan akademik)
- 97 Responden : layanan akademik selama ini hubungannya dengan administrasi, Kadang-  
98 kadang temen-temen melakukan kegiatan remedial tidak tercatat, kadang  
99 melakukan kegiatan pembinaan kepada seseorang karena butuh pnegayan  
100 atau remedial itu kurang tercatat, kadang kita melakukan di lapangan kita  
101 belum mencatat itu lah yang menjadi penyebab kita
- 102 Peneliti : Bagaimana cara sekolah mempertahankan komitmen agar mutu layanan  
103 akademik tetap terjaga?
- 104 Responden : Selalu memberikan pembinaan atau re-charge kepada seluruh elemen  
105 tentang betapa pentingnya pelayanan terbaik. Karena kita sekolah swasta  
106 kita selalu mengandalkan pelayanan kita kepada masyarakat. Karena  
107 pembinaan ini dilaksanakan oleh WMM melalui kepala sekolah  
108 (dilaksanakan minimal 1 bulan sekali) kita ada pembinaan di samping setiap  
109 hari rabu kita ada ertemuan keseluruhan, kalau misal ada sesuatu yang  
110 ingin disampaikan itu langsung disampaikan
- 111 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam layanan akademik khususnya pada  
112 proses pembelajaran setelah terjadi penerapan ISO 9001:2015?
- 113 Responden : dengan ISO ini kita ada SOP yang pasti, jadi waktu pembelajaran temen-  
114 temen kita menggunakan sering tidak menggunakan multimedia yang kita  
115 punyaai sekarang menggunakan itu, kemudian juga mengacu kepada RPP  
116 yang kita punyaai
- 117 Peneliti : Apakah standar mutu terkait proses pembelajaran, semenjak  
118 diimplementasikannya ISO 9001:2015?
- 119 Responden : ada karena sekolah kita itu Nasionalis Agamis , jadi untuk karakter Nasima  
120 itu menjadi target utama disamping itu kita juga punya KKM la KKM kita  
121 itu masing-masing muatan itu 76

122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130

Semarang, 21 Oktober 2019

Responden  
  
Bapak Muhson, S.Pd.

Observer  
Fitriya Nuraeni



- 41 Responden : Mempersiapkan perencanaannya, terus pembinaan dulu lalu pengecekan  
42 (sebenarnya tidak harus hari H Iso itu kami dari administrasi setia bulannya  
43 sudah rutin, setiap bulan sudah rutin administrasi yang ada dikelas itu  
44 ataupun di ruangan-ruangan seperti lab dsb kami mengecek  
45 berkelanjutannya misalnya satu bulan sekali
- 46 Peneliti : Apa saja tahapan implementasi ISO 9001:2015?
- 47 Responden : kita ada pelatihan, jadi ada beberapa guru serta tim ISO yang ikut pelatian,  
48 tentunya sebelum ada pelatihan kita ada sosialisasi dulu, setelah pelatihan  
49 kita mulai ada workshop, setelah itu kita mulai menyusun sosialisasikan ke  
50 semua guru untuk merubah mindset sehingga semua sebelum ke audit  
51 eksternal kita sudah mempersiapkan semuanya, terus kita ada audit  
52 internal baru ada audit eksternal jadi pas ISO sudah ringan. yang terakhir  
53 evaluasi
- 54 Peneliti : Bagaimanan proses penyediaan dokumen dalam mendukung implementasi  
55 ISO 9001:2015 di sekolah?
- 56 Responden : disediakan oleh masing-masing guru dan civita syang terlibat, dari tim ISO  
57 tadi bertanggung jawab pad abagian-bagiannya
- 58 Peneliti : Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah? (dalam bidang  
59 layanan akademik)
- 60 Responden : sama kaya yang pak Muhson tadi
- 61 Peneliti : Bagaimana bentuk komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO  
62 9001:2015?
- 63 Responden : mempertahankan terus meningkatkan kualitas ISO ke tahun selanjutnya
- 64 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam mutu layanan akademik selama ISO  
65 9001:2015 diterapkan?
- 66 Responden : lebih disiplin terus berusaha melengkapi yang menjadi cacatan saat ISO
- 67 Peneliti : Bagaimana cara sekolah dalam memantau dan mengukur mutu layanan  
68 akademik?
- 69 Responden : kalau dari bidang saya berdasarkan pengecekan admin setipa bulannya itu  
70 kan nanti muncul apa aja yang belum lengkap kalau di lapangan kita ada  
71 supervisi mengajar yang dilaksanakan oleh kepala sekolah
- 72 Peneliti : Kapan dilaksanakannya audit mutu internal?
- 73 Responden : setiap bulan sekali setiap tanggal 10
- 74 Peneliti : Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO  
75 9001:2015?
- 76 Responden : ketika kita kurang cukup waktu, jadi apa namaya kita harus menyiapkan  
77 berkas tersebut tapi kita masih terkendala ad acara ini ad aacara itu.
- 78 Peneliti : Dalam proses implementasi ISO adakah pengawasan dan evaluasi dari tim  
79 ISO ?
- 80 Responden : pasti
- 81 Peneliti : Bagaimanan cara sekolah melakukan peninjauan ulang terhadap sistem  
82 mutu?

- 83 Responden : dengan dievaluasi dan pembinaan kepala sekolah  
84 Peneliti : Apa contoh program tindak lanjut atau perbaikan dalam proses  
85 implementasi ISO 9001:2015? (dalam layanan akademik)  
86 Responden : melengkapi  
87 Peneliti : Bagaimana cara sekolah mempertahankan komitmen agar mutu layanan  
88 akademik tetap terjaga?  
89 Responden : pengecekan rutin selalu dilakukan, pembinaan terhadap guru-guru yang  
90 belum sesuai saat pengecekan tadi  
91 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam layanan akademik khususnya pada  
92 proses pembelajaran setelah terjadi penerapan ISO 9001:2015?  
93 Responden : guru dapat meningkatkan proses pembelajarannya baik dalam pelayanan  
94 maupun dalam penyelesaian tugas tertulisnya  
95 Peneliti : Apakah standar mutu terkait proses pembelajaran, semenjak  
96 diimplementasikannya ISO 9001:2015?  
97 Responden : iya ada  
98  
99

100

Semarang, 21 Oktober 2019

101

102

Responden

Observer

103



104

105

106

Ibu Ria Budi Ashari, M.Pd.

Fitriya Nuraeni

## Lampiran 6

1  
2 **TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN WAKIL MANAJEMEN**  
3 **MUTU TENTANG PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN**  
4 **MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**  
5

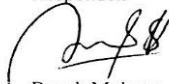
6 Kode: THW 03

- 7
- 8 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
9 SD Nasima Semarang
- 10 Responden : Bapak Muhson,  
11 Hari/Tanggal : Sabtu/ 7 September 2019  
12 Tempat : Loby SD Nasima  
13
- 14 Peneliti : bagaimana identifikasi menangani resiko dan peluang yang di buat oleh SD  
15 Responden : waktu 2008 belum di rumuska meskipun sudah tersirat, kalau di 2015 sudah  
16 kita persiapkan kalau di item a itu kira-kira ada resiko apa to, kita sudah  
17 mempersiapkan semacam itu bedanya disitu saja, setiap segala sesuatu  
18 pasti ada peluang dan resikonya la kita sudah mempersiapkan segala  
19 sesuatunya, karena dari pengalaman dan sebagainya itu
- 20 Peneliti : siapa yang merumuskan kebijakan dan sasaran mutu?  
21 Responden : manajemen, kita kan punya terget, karena Nasima itu suatu yayasan jadi  
22 tidak hanya manajemen tapi manajemen menyampaikan juga kepada  
23 yayasan
- 24 Peneliti : implikasi apa yang dirasakan setelah menerapkan ISO 9001:2015 di SD  
25 Nasima Semarang?
- 26 Responden : pada dasarnya ISO itu kan dokumen yang terstruktur ya jadi kita lebih siap  
27 untuk resiko karena kita sudah mempersiapkan segala sesuatunya sejak  
28 awal untuk menuju yang lebih baik lagi
- 29 Peneliti : suvei pelanggan dilaksanakan dalam bentuk apa?  
30 Responden : angket
- 31 Peneliti : bagaimana dengan kegiatan home visit?  
32 Responden : home visit kita ada panduan untuk home visit, jadi sebelum home visit kita  
33 berkomunikasi dengan orang tua, menjadwalkan dengan orang tua dan  
34 membahas tentang kemajuan anak itu kita ada panduannya sehingga kita  
35 menjalin komunikasi dengan orang tua
- 36 Peneliti : bagaimana dampak penerapan ISO terhadap prestasi akademik siswa?  
37 Responden : secara otomatis dengan ISO dokumen menjadi rapi sehingga prestasi juga  
38 baik, secara hasil UN semakin kesini semakin baik dengan kita lebih,  
39 terdokumentasikan dengan baik, kalau kemarin di tingkat kecamatan kita  
40 peringkat dua untuk tahun ini menjadi peringkat pertama

41  
42  
43 Semarang, 21 Oktober 2019

44  
45 Responden

Observer

46  
47  
48 

Bapak Muhson, S.Pd.

Fitriya Nuraeni


## Lampiran 7

1  
2 **TRANSKRIP HASIL WAWANCARA PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK**  
3 **MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA**  
4 **SEMARANG**

5  
6 

---

Kode: THW 04

- 7  
8 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
9 SD Nasima Semarang  
10 Responden : Ibu Susi Nuryanti  
11 Hari/Tanggal : Sabtu/ 27 Juli 2019  
12 Tempat : Loby SD Nasima  
13  
14 Peneliti : bagaimana struktur organisasi sekolah di SD Nasima Semarang?  
15 Responden : a. Kepala Sekolah : Sri Budiani, M.Pd.  
16 b. Wakil Kepala Bagian Administrasi: Ria Budi Ashari, S.Pd.  
17 c. Wakil Kepala Bagian Kesiswaan: Tyraharja, S.Pd.  
18 d. Wakil Kepala Bagian Kurikulum: Lulu Arifatun Munasiroh, S.Pd.  
19 e. Wakil Manajemen Mutu: Muhson, S.Pd.  
20 f. Tata Usaha: Dwi Widayati, A.md.  
21 g. Perpustakaan: Eksivitalina, S.Ipus.  
22 Peneliti : Berapa jumlah pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di SD Nasima?  
23 Responden : SD Nasima Semarang memiliki pendidik dan tenaga kependidikan  
24 berjumlah 74 orang, dengan rincian jumlah guru tematik dan kepala sekolah  
25 sebanyak 41 orang, guru mengaji sebanyak 18 orang, dan karyawan  
26 sebanyak 14 orang  
27  
28 Semarang, 21 Oktober 2019  
29  
30 Responden Observer  
31  
32   
33  
34 Ibu Susi Nuryanti, Fitriya Nuraeni

## Lampiran 8

### **CATATAN LAPANGAN OBSERVASI PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG**

---

Kode: CLO/01

Topik : Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan  
Mutu Layanan Akademik Di SD Nasima Semarang  
Hari/Tanggal : Sabtu / 7 September 2019  
Tempat : Loby SD Nasima  
Obyek : Sarana Prasarana

No	Waktu	Indikator	Catatan
1.	09.00	Kelengkapan sarana dan prasarana SD Nasima Semarang	Sarana dan prasarana di SD Nasima sudah baik dalam kegiatan pembelajaran

Semarang, 22 Oktober 2019

Mengetahui,



Ibu Susi Nuryanti

Fitriya Nuraeni

## Lampiran 9

1 **BUKTI REDUKSI WAWANCARA PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK**  
2 **MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA**  
3 **SEMARANG**

---

Kode: THW 01

- 6
- 7 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
8 SD Nasima Semarang
- 9 Responden : Bapak Muhson
- 10 Hari/Tanggal : Sabtu/ 27 Juli 2019
- 11 Tempat : Loby SD Nasima
- 12
- 13 Peneliti : Apa yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001:2015?
- 14 Responden : Dengan menggunakan ISO 9001:2015 ada standar yang pasti bahwa SD  
15 Nasima telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen,  
16 dikarenakan sudah ada SOP yang pasti.
- 17 Peneliti : Kapan mulai dilaksanakannya ISO 9001:2015?
- 18 Responden : 10-Des-18
- 19 Peneliti : Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi ISO 9001:2015?
- 20 Responden : Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sesuai dengan  
21 tujuan ISO secara umum
- 22 Peneliti : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan ISO  
23 9001:2015?
- 24 Responden : Manajerial yayasan dan masing-masing unit (Kepala Sekolah, WMM, dan  
25 tim lainnya)
- 26 Peneliti : Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO 9001:2015 di sekolah?
- 27 Responden : Ada diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu dan beberapa  
28 Guru.
- 29 Peneliti : Bagaimana sistem pengangkatan ketua tim ISO 9001:2015 di sekolah?
- 30 Responden : Melalui musyawarah kepala unit.
- 31 Peneliti : Apa peran masing-masing bagian yang ada di sekolah dalam penerapan  
32 ISO 9001:2015 di sekolah?
- 33 Responden : Kepala sekolah sebagai koordinator secara keseluruhan, sesuai dengan  
34 tugas yang ada di ISO
- 35 Peneliti : Langkah-langkah apa yang ditempuh dalam mempersiapkan penerapan  
36 ISO 9001:2015 di sekolah?

- 37 Responden : Mempersiapkan SDM, karena pada dasarnya bapak ibu guru karyawan  
38 semuanya itu sudah melakukan, melakukan SOP yang sesuai dengan  
39 perencanaan kita, akan tetapi kadang-kadang satu dua karena tidak ada  
40 ISO itu tidak tersimpan dengan rapi, maka kita siapkan SDM Nya untuk  
41 mindset nya kita kirim ke arsipan yang bagus serta menyiapkan sarana dan  
42 prasarana karena untuk menyiapkan dokumen kita memerlukan tempat
- 43 Peneliti : Apa saja tahapan implementasi ISO 9001:2015?
- 44 Responden : kita ada pelatihan, jadi ada beberapa guru serta tim ISO yang ikut pelatian,  
45 tentunya sebelum ada pelatihan kita ada sosialisasi dulu, setelah pelatihan  
46 kita mulai ada workshop, setelah itu kita mulai menyusun sosialisasikan ke  
47 semua guru untuk merubah mindset sehingga semua sebelum ke audit  
48 eksternal kita sudah mempersiapkan semuanya, terus kita ada audit  
49 internal baru ada audit eksternal
- 50 Peneliti : Bagaimanan proses penyediaan dokumen dalam mendukung implementasi  
51 ISO 9001:2015 di sekolah?
- 52 Responden : dalam penyediaan dokumen di tanggung oleh masing-masing bagian  
53 sehingga dapat berjalan secara teratur. Misalnya bagian guru kelas maka di  
54 tanggung guru kelas , jadi masing-masing ada penanggung jawabnya
- 55 Peneliti : Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah? (dalam bidang  
56 layanan akademik)
- 57 Responden : sasaran mutu kita adalah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat
- 58 Peneliti : Bagaimana bentuk komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO  
59 9001:2015?
- 60 Responden : Sebagai manajer kepala sekolah selalu memantau, mengawasi, mengontrol  
61 tugas-tugas itu sudah dilakukan sehingga semua anggota dapat  
62 melaksanakan tugasnya sesuai yang sudah direncanakan.
- 63 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam mutu layanan akademik selama ISO  
64 9001:2015 diterapkan?
- 65 Responden : Dengan adanya ISO maka secara otomatis dokumen lebih tertata, terus  
66 pelayanan kepada konsumen jelas lebih terkendali
- 67 Peneliti : Bagaimana cara sekolah dalam memantau dan mengukur mutu layanan  
68 akademik?
- 69 Responden : kita ada 1. Survei pelanggan, untuk mengetahui bagaimana tingkat  
70 kepuasan pelanggan terhadap layanan kita, 2. Wawancara informal,  
71 kepada konsumen, 3. Home visit dari guru ke orang tua untuk mengetahui  
72 bagaimana dan pengembangan, sehingga kita sedikit tahu perubahan yang  
73 ada.

- 74 Peneliti : Kapan dilaksanakannya audit mutu internal?
- 75 Responden : Dilaksanakan per 1 semester sekali
- 76 Peneliti : Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO  
77 9001:2015?
- 78 Responden : yang jelas karena Nasima banyak kegiatan moving banyak kegiatan yang  
79 dilaksanakan, sehingga kadang-kadang dengan banyaknya kegiatan itu  
80 menjadi kendala bukan kendala si tapi tantangan bagi kita dengan  
81 kurangnya SDM karena banyaknya kegiatan yang ada.
- 82 Peneliti : Dalam proses implementasi ISO adakah pengawasan dan evaluasi dari tim  
83 ISO ?
- 84 Responden : dari tim ISO kita juga ya, kita juga ada pengawasan dari yayasan  
85 walaupun tidak secara langsung ya tapi sekali lagi dari kepala sekolah  
86 sebagai koordinator di unit SD itu selalu memberikan pantauan meskipun  
87 tidak secara langsung, beliau juga bisa lewat supervisi kan ISO dengan  
88 supervisi hampir sama, pengawasan disini baik WMM dan kepala sekolah  
89 juga kita melakukan kontrol.
- 90 Peneliti : Bagaimana cara sekolah melakukan peninjauan ulang terhadap sistem  
91 mutu?
- 92 Responden : kita berdasarkan dari hasil survei pelanggan, terus kita ada audit internal,  
93 terus kita ada Rapat Tinjauan Manajemen lah disitu ada beberapa kendala  
94 ada yang bolong la disitu kita benahi bersama
- 95 Peneliti : Apa contoh program tindak lanjut atau perbaikan dalam proses  
96 implementasi ISO 9001:2015? (dalam layanan akademik)
- 97 Responden : layanan akademik selama ini hubungannya dengan administrasi, Kadang-  
98 kadang temen-temen melakukan kegiatan remedial tidak tercatat, kadang  
99 melakukan kegiatan pembinaan kepada seseorang karena butuh pnegayan  
100 atau remedial itu kurang tercatat, kadang kita melakukan di lapangan kita  
101 belum mencatat itu lah yang menjadi penyebab kita
- 102 Peneliti : Bagaimana cara sekolah mempertahankan komitmen agar mutu layanan  
103 akademik tetap terjaga?
- 104 Responden : Selalu memberikan pembinaan atau re-charge kepada seluruh elemen  
105 tentang betapa pentingnya pelayanan terbaik. Karena kita sekolah swasta  
106 kita selalu mengandalkan pelayanan kita kepada masyarakat. Karena  
107 pembinaan ini dilaksanakan oleh WMM melalui kepala sekolah  
108 (dilaksanakan minimal 1 bulan sekali) kita ada pembinaan di samping setiap  
109 hari rabu kita ada ertemuan keseluruhan, kalau misal ada sesuatu yang  
110 ingin disampaikan itu langsung disampaikan
- 111 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam layanan akademik khususnya pada  
112 proses pembelajaran setelah terjadi penerapan ISO 9001:2015?

113 Responden : dengan ISO ini kita ada SOP yang pasti, jadi waktu pembelajaran temen-  
114 temen kita menggunakan sering tidak menggunakan multimedia yang kita  
115 punyai sekarang menggunakan itu, kemudian juga mengacu kepada RPP  
116 yang kita punyai  
117 Peneliti : Apakah standar mutu terkait proses pembelajaran, semenjak  
118 diimplementasikannya ISO 9001:2015?  
119 Responden : ada karena sekolah kita itu Nasionalis Agamis , jadi untuk karakter Nasima  
120 itu menjadi target utama disamping itu kita juga punya KKM la KKM kita  
121 itu masing-masing muatan itu 76

122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130

Semarang, 21 Oktober 2019

Responden  
  
Bapak Muhson, S.Pd.

Observer  
  
Fitriya Nuraeni

## Lampiran 10

1  
2 **BUKTI REDUKSI WAWANCARA PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK**  
3 **MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA**  
4 **SEMARANG**

5  
6 

---

Kode: THW 02

- 7 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
8 SD Nasima Semarang
- 9 Responden : Ibu Ria Budi Ashari
- 10 Hari/Tanggal : Sabtu/ 27 Juli 2019
- 11 Tempat : Loby SD Nasima
- 12
- 13 Peneliti : Apa yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001:2015?  
14 Responden : tentunya dengan adanya ISO kita bisa Lebih percaya diri bahwa kita ini  
15 adalah sekolah yang sesuai dengan harapan masyarakat, karena dengan  
16 struktur ISO itu terdiri dari apa saja itu kan sebenarnya mencakup apa  
17 yang diinginkan masyarakat sekolahnya tu yang seperti apa jadi ddengan  
18 adanya ISO kita bisa membuktikan diri bahwa kita memang sudah layak  
19 memberikan pendidikan yang terbaik untuk generasi.
- 20 Peneliti : Kapan mulai dilaksanakannya ISO 9001:2015?  
21 Responden : 10-Des-18
- 22 Peneliti : Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi ISO 9001:2015?  
23 Responden : Memberikan sekolah dengan pelayanan yang terbaik, baik dalam  
24 pelayanan ataupun secara administrasinya
- 25 Peneliti : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan ISO  
26 9001:2015?  
27 Responden : semua civita sakademika Nasima, baik guru kiat tu ada beberapa  
28 komponen mba guru umum, guru mengaji, tendit
- 29 Peneliti : Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO 9001:2015 di sekolah?  
30 Responden : Ada
- 31 Peneliti : Bagaimana sistem pengangkatan ketua tim ISO 9001:2015 di sekolah?  
32 Responden : 1. yang dilihat kompeten, 2. biasanya ini yang sudah berpengalaman
- 33 Peneliti : Apa peran masing-masing bagian yang ada di sekolah dalam penerapan  
34 ISO 9001:2015 di sekolah?  
35 Responden : perannya banyak banget yang pertama misalnya menyiapkan data-data  
36 yang diperluka ISO, menyiapkan dilapangannya seperti visitasi keruangan-  
37 ruangan baik di pembelajaran maupun di ruangan-ruangan kaya administrasi
- 38 Peneliti : Langkah-langkah apa yang ditempuh dalam mempersiapkan penerapan  
39 ISO 9001:2015 di sekolah?

- 40 Responden : Mempersiapkan perencanaannya, terus pembinaan dulu lalu pengecekan  
41 (sebenarnya tidak harus hari H Iso itu kami dari administrasi setia bulannya  
42 sudah rutin, setiap bulan sudah rutin administrasi yang ada dikelas itu  
43 ataupun di ruangan-ruangan seperti lab dsb kami mengecek  
44 berkelanjutannya misalnya satu bulan sekali
- 45 Peneliti : Apa saja tahapan implementasi ISO 9001:2015?
- 46 Responden : kita ada pelatihan, jadi ada beberapa guru serta tim ISO yang ikut pelatihan,  
47 tentunya sebelum ada pelatihan kita ada sosialisasi dulu, setelah pelatihan  
48 kita mulai ada workshop, setelah itu kita mulai menyusun sosialisasikan ke  
49 semua guru untuk merubah mindset sehingga semua sebelum ke audit  
50 eksternal kita sudah mempersiapkan semuanya, terus kita ada audit  
51 internal baru ada audit eksternal jadi pas ISO sudah ringan. yang terakhir  
52 evaluasi
- 53 Peneliti : Bagaimanan proses penyediaan dokumen dalam mendukung implementasi  
54 ISO 9001:2015 di sekolah?
- 55 Responden : disediakan oleh masing-masing guru dan civita syang terlibat, dari tim ISO  
56 tadi bertanggung jawab pada bagian-bagiannya
- 57 Peneliti : Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah? (dalam bidang  
58 layanan akademik)
- 59 Responden : sama kaya yang pak Muhson tadi
- 60 Peneliti : Bagaimana bentuk komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO  
61 9001:2015?
- 62 Responden : mempertahankan terus meningkatkan kualitas ISO ke tahun selanjutnya
- 63 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam mutu layanan akademik selama ISO  
64 9001:2015 diterapkan?
- 65 Responden : lebih disiplin terus berusaha melengkapi yang menjadi cacatan saat ISO
- 66 Peneliti : Bagaimana cara sekolah dalam memantau dan mengukur mutu layanan  
67 akademik?
- 68 Responden : kalau dari bidang saya berdasarkan pengecekan admin setipa bulannya itu  
69 kan nanti muncul apa aja yang belum lengkap kalau di lapangan kita ada  
70 supervisi mengajar yang dilaksanakan oleh kepala sekolah
- 71 Peneliti : Kapan dilaksanakannya audit mutu internal?
- 72 Responden : setiap bulan sekali setiap tanggal 10
- 73 Peneliti : Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO  
74 9001:2015?
- 75 Responden : ketika kita kurang cukup waktu, jadi apa namaya kita harus menyiapkan  
76 berkas tersebut tapi kita masih terkendala ad acara ini ad aacara itu.
- 77 Peneliti : Dalam proses implementasi ISO adakah pengawasan dan evaluasi dari tim  
78 ISO ?
- 79 Responden : pasti
- 80 Peneliti : Bagaimanan cara sekolah melakukan peninjauan ulang terhadap sistem  
81 mutu?

- 82 Responden : dengan dievaluasi dan pembinaan kepala sekolah  
 83 Peneliti : Apa contoh program tindak lanjut atau perbaikan dalam proses  
 84 implementasi ISO 9001:2015? (dalam layanan akademik)  
 85 Responden : melengkapi  
 86 Peneliti : Bagaimana cara sekolah mempertahankan komitmen agar mutu layanan  
 87 akademik tetap terjaga?  
 88 Responden : pengecekan rutin selalu dilakukan, pembinaan terhadap guru-guru yang  
 89 belum sesuai saat pengecekan tadi  
 90 Peneliti : Perubahan apa yang terjadi dalam layanan akademik khususnya pada  
 91 proses pembelajaran setelah terjadi penerapan ISO 9001:2015?  
 92 Responden : guru dapat meningkatkan proses pembelajarannya baik dalam pelayanan  
 93 maupun dalam penyelesaian tugas tertulisnya  
 94 Peneliti : Apakah standar mutu terkait proses pembelajaran, semenjak  
 95 diimplementasikannya ISO 9001:2015?  
 96 Responden : iya ada

97

98

99

Semarang, 21 Oktober 2019

100

101

Responden

Observer

102



103

104

105

Ibu Ria Budi Ashari, S.Pd.

Fitriya Nuraeni

## Lampiran 11

- 1  
2 **BUKTI REDUKSI WAWANCARA PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK**  
3 **MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA**  
4 **SEMARANG**  
5  
6 

---

Kode: THW 03  
7
- 8 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
9 SD Nasima Semarang
- 10 Responden : Bapak Muhson, S.Pd.
- 11 Hari/Tanggal : Sabtu/ 7 September 2019
- 12 Tempat : Loby SD Nasima
- 13
- 14 Peneliti : bagaimana identifikasi menangani resiko dan peluang yang di buat oleh SD  
15 Responden : waktu 2008 belum di rumuska meskipun sudah tersirat, kalau di 2015 sudah  
16 kita persiapkan kalau di item a itu kira-kira ada resiko apa to, kita sudah  
17 mempersiapkan semacam itu bedanya disitu saja, setiap segala sesuatu  
18 pasti ada peluang dan risikonya la kita sudah mempersiapkan segala  
19 sesuatunya, karena dari pengalaman dan sebagainya itu
- 20 Peneliti : siapa yang merumuskan kebijakan dan sasaran mutu?
- 21 Responden : manajemen, kita kan punya terget, karena Nasima itu suatu yayasan jadi  
22 tidak hanya manajemen tapi manajemen menyampaikan juga kepada  
23 yayasan
- 24 Peneliti : implikasi apa yang dirasakan setelah menerapkan ISO 9001:2015 di SD  
25 Nasima Semarang?
- 26 Responden : pada dasarnya ISO itu kan dokumen yang terstruktur ya jadi kita lebih siap  
27 untuk resiko karena kita sudah mempersiapkan segala sesuatunya sejak  
28 awal untuk menuju yang lebih baik lagi
- 29 Peneliti : suvei pelanggan dilaksanakan dalam bentuk apa?
- 30 Responden : angket
- 31 Peneliti : bagaimana dengan kegiatan home visit?
- 32 Responden : home visit kita ada panduan untuk home visit, jadi sebelum home visit kita  
33 berkomunikasi dengan orang tua, menjadwalkan dengan orang tua dan  
34 membahas tentang kemajuan anak itu kita ada panduannya sehingga kita  
35 menjalin komunikasi dengan orang tua

36 Peneliti : bagaimana dampak penerapan ISO terhadap prestasi akademik siswa?  
37 Responden : secara otomatis dengan ISO dokumen menjadi rapi sehingga prestasi juga  
38 baik, secara hasil UN semakin kesini semakin baik dengan kita lebih,  
39 terdokumentasikan dengan baik, kalau kemarin di tingkat kecamatan kita  
40 peringkat dua untuk tahun ini menjadi peringkat pertama

41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49

Semarang, 21 Oktober 2019

Responden

Observer



Bapak Muhson, S.Pd.

Fitriya Nuraeni

## Lampiran 12

1  
2 **BUKTI REDUKSI WAWANCARA PENERAPAN ISO 9001:2015 UNTUK**  
3 **MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA**  
4 **SEMARANG**

5  
6 

---

Kode: THW 04

- 7  
8 Topik : Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di  
9 SD Nasima Semarang  
10 Responden : Ibu Susi Nuryanti  
11 Hari/Tanggal : Sabtu/ 27 Juli 2019  
12 Tempat : Loby SD Nasima  
13  
14 Peneliti : bagaimana struktur organisasi sekolah di SD Nasima Semarang?  
15 Responden : a. Kepala Sekolah : Sri Budiani, M.Pd.  
16 b. Wakil Kepala Bagian Administrasi: Ria Budi Ashari, S.Pd.  
17 c. Wakil Kepala Bagian Kesiswaan: Tyraharja, S.Pd.  
18 d. Wakil Kepala Bagian Kurikulum: Lulu Arifatun Munasiroh, S.Pd.  
19 e. Wakil Manajemen Mutu: Muhson, S.Pd.  
20 f. Tata Usaha: Dwi Widayati, A.md.  
21 g. Perpustakaan: Eksivitalina, S.Ipus.  
22 Peneliti : Berapa jumlah pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di SD Nasima?  
23 Responden : SD Nasima Semarang memiliki pendidik dan tenaga kependidikan  
24 berjumlah 74 orang, dengan rincian jumlah guru tematik dan kepala sekolah  
25 sebanyak 41 orang, guru mengaji sebanyak 18 orang, dan karyawan  
26 sebanyak 14 orang

27  
28 Semarang, 21 Oktober 2019

29  
30 Responden

Observer

31  
32 

33 Ibu Susi Nuryanti,

34 Fitriya Nuraeni

## Lampiran 13

### DOKUMENTASI KEGIATAN

Foto dengan Bagak Muhson selaku wakil manajemen mutu SD Nasima Semarang



Foto dengan Ibu Susi Nuryati selaku asisten kepala sekolah SD Nasima Semarang



Foto keadaan ruang kelas SD Nasima Semarang



Foto keadaan ruang kelas SD Nasima Semarang



Foto halaman SD Nasima Semarang



Foto pintu ruang kelas SD Nasima Semarang



Foto sertifikat ISO



Foto kebijakan mutu SD Nasima



## Foto jumlah siswa SD Nasima

**JUMLAH SISWA SD NASIMA  
TAHUN PELAJARAN 2019 / 2020  
JULI 2019**

Kelas	J. Kelamin		Jumlah	
	L	P		
SD	1A	17	11	28
	1B	17	11	28
	1C	17	10	27
	1D	17	11	28
	1E	17	11	28
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>54</b>	<b>139</b>	

SD	2A	14	11	25
	2B	15	12	27
	2C	15	12	27
	2D	16	11	27
	2E	15	12	27
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>133</b>	

SD	3A	13	8	21
	3B	13	8	21
	3C	13	7	20
	3D	13	8	21
	3E	13	8	21
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	

SD	4A	12	11	23
	4B	12	11	23
	4C	13	10	23
	4D	13	10	23
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>92</b>	


SD	5A	13	11	24
	5B	12	11	23
	5C	12	12	24
	5D	12	12	24
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>95</b>	

SD	6A	13	10	23
	6B	12	11	23
	6C	11	12	23
	6D	12	11	23
<b>Jumlah</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>92</b>	

Jumlah	1-2	160	112	272
	3-6	212	171	383
	1-6	372	283	655
<b>TOTAL</b>				<b>655</b>

## Lampiran 14

### Dokumen prosedur tinjauan mutu

 <b>SD NASIMA SEMARANG</b>	<b>SD NASIMA SEMARANG</b>		
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PM. SD NASIMA /WMM-07</b>	
	<b>PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN</b>		
	<b>TANGGAL TERBIT : 13 APRIL 2009</b>	<b>NO REVISI : 00</b>	<b>HAL : 1 dari 4</b>

#### 1.0 TUJUAN

Prosedur Tinjauan Manajemen ini menjelaskan pelaksanaan Tinjauan Manajemen untuk memastikan kesinambungan, kecukupan & efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.

#### 2.0 RUANG LINGKUP


Prosedur ini meliputi perencanaan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen), penetapan Agenda RTM, pelaksanaan RTM, pembuatan dan pengesahan Notulen / Risalah RTM serta tindak lanjut hasil-hasil RTM.

#### 3.0 STANDAR YANG BERLAKU

- |                           |   |       |                              |
|---------------------------|---|-------|------------------------------|
| 3.1 KLAUSUL ISO 9001:2008 | : | 5.6.1 | UMUM                         |
| 3.2 KLAUSUL ISO 9001:2008 | : | 5.6.2 | INPUT TINJAUAN<br>MANAJEMEN  |
| 3.3 KLAUSUL ISO 9001:2008 | : | 5.6.3 | OUTPUT TINJAUAN<br>MANAJEMEN |

#### 4.0 INDIKATOR KINERJA / KRITERIA KEBERHASILAN


- 4.1 Semua Agenda untuk RTM terbahas.
- 4.2 Adanya keputusan untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- 4.3 Notulen / Risalah RTM dibuat dan disahkan.
- 4.4 Adanya Tindak Lanjut terhadap Hasil-hasil yang diputuskan dalam RTM.

	<b>SD NASIMA SEMARANG</b>		
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PM. SD NASIMA /WMM-07</b>	
	<b>PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN</b>		
	<b>TANGGAL TERBIT : 13 APRIL 2009</b>	<b>NO REVISI : 00</b>	<b>HAL : 2 dari 4</b>
<b>SD NASIMA SEMARANG</b>			

## 5.0 RINCIAN PROSEDUR

### 5.1. PERENCANAAN TINJAUAN MANAJEMEN

- 1) WMM menyusun Jadwal RTM minimal 1 ( satu ) kali dalam 6 (enam) bulan.
- 2) WMM menyusun Agenda RTM yang meliputi :
  - Hasil Audit Internal maupun Eksternal
  - Umpan Balik Pelanggan dan Keluhan Pelanggan
  - Laporan Tindakan Perbaikan
  - Laporan Tindakan Pencegahan
  - Kesesuaian produk / pekerjaan dengan persyaratan terkait
  - Tindak lanjut dari hasil RTM sebelumnya
  - Pembahasan Sasaran Mutu
  - Hal – hal lain yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu
- 3) WMM memberikan Jadwal RTM dan Agenda RTM kepada Kepala Sekolah untuk diminta persetujuannya.
- 4) Apabila Kepala Sekolah setuju dengan jadwal dan agenda yang dibuat, maka Kepala Sekolah menandatangani dokumen tersebut. Jika tidak, maka Kepala Sekolah mengembalikan dokumen tersebut kepada WMM untuk direvisi.
- 5) WMM membuat Undangan RTM.
- 6) WMM mendistribusikan Memo Undangan RTM dan Agenda RTM kepada bagian – bagian terkait.
- 7) Waka/ Ketua Bidang, Koordinator dan Penanggungjawab Bagian terkait menyiapkan materi – materi yang akan dibahas dalam RTM berupa laporan, analisa kinerja, dan sebagainya.


 SD NASIMA SEMARANG	<b>SD NASIMA SEMARANG</b>		
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PM. SD NASIMA /WMM-07</b>	
	<b>PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN</b>		
	<b>TANGGAL TERBIT : 13 APRIL 2009</b>	<b>NO REVISI : 00</b>	<b>HAL : 3 dari 4</b>

## 5.2. PELAKSANAAN RTM

- 1) Pelaksanaan RTM dihadiri oleh Kepala Sekolah, WMM dan Waka/Ketua Bidang, Koordinator dan Penanggung jawab bagian terkait serta pihak - pihak terkait lainnya.
- 2) WMM mendistribusikan Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen dan wajib diisi oleh peserta RTM yang hadir.
- 3) WMM memimpin RTM dan membahas masalah serta menentukan kebijakan dan tindak lanjut terhadap hal – hal yang telah ditetapkan dalam Agenda RTM.
- 4) WMM membuat dan menandatangani Notulen RTM serta memberikannya kepada Kepala Sekolah untuk dikaji.
- 5) Apabila Kepala Sekolah setuju dengan Notulen RTM yang dibuat maka menandatangani Notulen tersebut. Jika tidak setuju, maka Kepala Sekolah mengembalikan Notulen tersebut kepada WMM untuk direvisi.
- 6) Setelah disetujui, WMM membagikan Notulen RTM kepada para peserta yang hadir dalam RTM tersebut dan pihak – pihak terkait lainnya untuk diketahui dan ditindak lanjuti.

## 5.3. TINDAK LANJUT HASIL RTM

- 1) Waka/Ketua Bidang, Koordinator dan Penanggung jawab bagian terkait dan pihak–pihak lainnya melakukan tindak lanjut terhadap hasil pembahasan dalam RTM sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
- 2) Waka/Ketua Bidang, Koordinator dan Penanggung jawab bagian terkait melaporkan secara berkala kepada WMM mengenai pencapaian hasil tindak lanjut yang ditetapkan pada RTM tersebut.

 SD NASIMA SEMARANG	<b>SD NASIMA SEMARANG</b>		
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PM. SD NASIMA /WMM-07</b>	
	<b>PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN</b>		
	<b>TANGGAL TERBIT : 13 APRIL 2009</b>	<b>NO REVISI : 00</b>	<b>HAL : 4 dari 4</b>

- 3) WMM menyampaikan tindak lanjut hasil RTM tersebut kepada Kepala Sekolah selaku top manajemen untuk diambil tindak lanjutnya.

#### 6.0 CATATAN / REKAMAN MUTU

NO	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1.	DAFTAR HADIR RTM	FM.01/SD NASIMA/WMM-07	WMM
2.	UNDANGAN RTM	FM.02/SD NASIMA/WMM-07	WMM
3.	AGENDA RTM	FM.03/SD NASIMA/WMM-07	WMM
4.	NOTULEN RTM	FM.04/SD NASIMA/WMM-07	WMM

#### 7.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

7.1	RTM	:	Rapat Tinjauan Manajemen
7.2	WMM	:	Management Representative / Wakil Manajemen Mutu
7.3	Tinjauan Manajemen	:	Suatu kegiatan berupa rapat yang dilakukan secara berkala sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan dihadiri oleh Manajemen Puncak, WMM dan pihak – pihak terkait lainnya

#### 8.0 CATATAN PERUBAHAN TIDAK ADA

## Dokumentasi sasaran mutu proses/bagian kurikulum

### SASARAN MUTU TINGKAT PROSES / BAGIAN:

#### A. SASARAN MUTU PROSES / BAGIAN KURIKULUM

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Tingkat kehadiran Guru dalam mengajar	Min. 95%	KABID KURIKULUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat jadwal pelajaran &amp; Guru Mengajar</li> <li>Membuat daftar hadir Guru</li> <li>Membuat peraturan sekolah mengenai ketidakhadiran guru</li> </ol>	Jumlah Jam kehadiran Guru dalam mengajar / Jumlah Jam Mengajar Guru x 100%		
2	Melaksanakan Peningkatan mutu dan pengembangan karier minimal 1x (satu) kali per tahun untuk tenaga Pendidik	90%	KABID KURIKULUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat jadwal pelatihan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan</li> <li>Mencari &amp; menetapkan lembaga pelatihan / trainer yang tepat</li> <li>Menyimpan dengan baik rekaman pelatihan</li> <li>Melakukan evaluasi hasil pelatihan</li> </ol>	Jumlah Tenaga Pendidik yang melakukan pelatihan / Jumlah total Tenaga Pendidik x 100%		
3	Hasil UN peserta didik : <ul style="list-style-type: none"> <li>IPA diatas 80</li> <li>Matematika diatas 80</li> <li>Bahasa Indonesia diatas 80</li> </ul>	Min: 60% Min: 60% Min: 60%	KABID KURIKULUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat jadwal untuk bimbingan belajar bagi peserta didik kelas VI yang difokuskan pada mapel UN</li> <li>Melaksanakan Try Out UN dari Sekolah dan Diknas</li> </ol>	Jumlah Nilai UN memenuhi standar		

Dokumen ini tidak boleh diperbanyak tanpa ijin tertulis dari Manajemen SD MASIMA

4	Guru selalu berpedoman pada RPP pada setiap proses KBM	Min. 95%	KABID KURIKULUM	Menyusun RPP sesuai ketentuan KTSP	Jumlah Mapel yang telah memkai RPP / Jumlah Mapel keseluruhan x 100%		
5	Tenaga pendidik memiliki kemampuan di bidang IT (mis: mengajar dgn LCD, materi pelajaran 'on-line' di website)	Min. 80%	KABID KURIKULUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat program pelatihan pengoperasian komputer</li> <li>- Adanya Pelatihan Program Power Point</li> <li>- Adanya Pelatihan dalam Entry Data ke website</li> </ul>	Jumlah guru yang menggunakan media pembelajaran IT/Jumlah Total Guru x 100%		
6	Kunjungan siswa ke Perpustakaan berdasarkan tingkatan kelas per semester	Min. 30%	KABID KURIKULUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensosialisasikan kepada siswa tentang manfaat Perpustakaan</li> <li>2. Menghimbau kepada Guru untuk memberi tugas kepada siswa dengan materi yang ada di Perpustakaan</li> <li>3. Melakukan survey kepuasan siswa terhadap kualitas Perpustakaan secara umum</li> <li>4. Memberi jam khusus kepada petugas Perpustakaan untuk sosialisasi dan Bedah Buku di depan kelas</li> </ol>	Jumlah Siswa rata <sup>2</sup> per hari yang berkunjung ke Perpus. / Jumlah total Siswa per tingkat yang berkunjung ke Perpus. x 100%		
8	Tingkat Kepuasan siswa terhadap proses yang ada di Perpustakaan	Min. 75%	KABID KURIKULUM	Dilakukan penyebaran angket untuk pengukuran tingkat kepuasan siswa yang berkunjung ke Perpustakaan			

## Dokumentasi sasarn mutu bagian sarana dan prasarana

### B. SASARAN MUTU PROSES / BAGIAN SARANA PRASARANA

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Pemeliharaan sarana prasarana sesuai dengan jadwal	Min. 70%	KABID SARPRAS	Mendayagunakan secara optimal semua peralatan yang ada di sekolah	Jumlah pemeliharaan sarpras yang telah terlaksana / Jumlah pemeliharaan sarpras yang telah terjadwal x 100%		
2	Pelaksanaan kegiatan Lingkungan Hidup sesuai program per triwulan	Min. 90%	KABID SARPRAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengimplementasikan program 6K secara maksimal</li> <li>2. Suasana lingkungan sekolah rindang, bersih, udara segar</li> </ol>	Jumlah program yang terlaksana / Jumlah program per triwulan x 100%		

## Dokumentasi sasaran mutu bagian humas dan kesiswaan

### C. SASARAN MUTU PROSES / BAGIAN HUMAS

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Pengadaan Narasumber / Guru tamu minimal sekali dalam satu tahun pada tiap tiap bidang keahlian	Min. 80%	KABID HUMAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mencari narasumber sesuai dengan kebutuhan bidang keahlian</li> <li>Menyusun jadwal</li> <li>Meningkatkan perolehan pengalaman pengetahuan dari luar sekolah</li> </ol>	Jumlah kedatangan Narasumber / Gurutamu		

### D. SASARAN MUTU PROSES / BAGIAN KESISWAAN

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Kepatuhan / ketaatan peserta didik terhadap Tata Tertib Sekolah	Min. 95% per bulan	KABID KESISWAAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi tata tertib dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada</li> <li>Menyempurnakan Tata tertib sesuai kebutuhan</li> </ol>	Jumlah Siswa yang melanggar tata tertib sekolah / Jumlah Total Siswa x 100%		

Dokumen ini tidak boleh diperbanyak tanpa ijin tertulis dari Manajemen SD NASIMA

## Dokumentasi sasaran mutu bagian koordinator BP dan koordinator TU

### E. SASARAN MUTU KOORDINATOR BP

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Pelaksanaan kegiatan BP sesuai dengan program kerja yang telah disusun pertahun	Min. 90%	KOORDINATOR BP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaring data pribadi siswa</li> <li>2. Mengatasi dan menyelesaikan siswa yang bermasalah</li> <li>3. Menyusun jadwal konsultasi Karir Siswa</li> </ol>	Jumlah program kegiatan pertahun yang terlaksana / Jumlah program kegiatan pertahun x 100%		


### F. SASARAN MUTU KOORDINATOR TU

NO	Sasaran Mutu	Angka Target	Penanggung Jawab	Program Pencapaian Sasaran Mutu	PARAMETER PENGUKURAN	Pemantauan & Pencapaian per Semester	
						I	II
1	Melaksanakan pelatihan untuk tenaga kependidikan	Min. 2 x selama setahun	KOORDINATOR TU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan kompetensi personil kependidikan terkait dalam matriks kompetensi kerja</li> <li>2. Membuat jadwal pelatihan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan</li> <li>3. Mencari &amp; menetapkan lembaga pelatihan trainer yang tepat</li> <li>4. Menyimpan dengan baik rekaman pelatihan</li> <li>5. Melakukan evaluasi hasil pelatihan</li> </ol>	Jumlah pelatihan yang diadakan untuk tenaga kependidikan		

Dokumen ini tidak boleh diperbanyak tanpa ijin tertulis dari Manajemen SD NASIMA



## Dokumentasi notulen rapat tinjauan manajemen

 NOTULEN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

NO.	AGENDA RAPAT	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB
1	Pembahasan Hasil Uji Kompetensi Guru	Hasil uji kompetensi guru belum mencapai target yang diharapkan oleh lembaga, sehingga perlu adanya pelatihan.	Diadakan pelatihan kepada semua guru untuk mengikuti pelatihan selama 30 jam secara terjadwal yaitu tanggal 21 Agustus 2016, 3 dan 4 September 2016. Waktu dari pukul 07.00 - 18.00	Kepala Sekolah
1	Strategi sukses siswa SD Nasima masuk ke SMP Nasima	Masih banyak siswa SD Nasima yang tidak melanjutkan pendidikan di SMP Nasima	Dibentuk tim sukses UN dan PPD Nasima Melakukan pendekatan kepada siswa dengan memperkenalkan langsung SMP Nasima (mengadakan kunjungan ke SMP Nasima) Melakukan home visit ke rumah masing-masing siswa untuk mengali informasi tentang kelanjutan pendidikan anaknya dan melakukan promosi sekolah ke orang tua secara langsung.	Kepala sekolah Waka kurikulum Waka Kesiswaan Guru
1	Pembahasan tugas dan fungsi wali kelas	Pelaporan tugas dan fungsi wali kelas belum terdokumentasi dengan tertib dan terstruktur	Guru dibuatkan format laporan tugas dan fungsi wali kelas secara terstruktur dengan jelas. Wali kelas wajib mengirim email laporan wali kelas ke kepala sekolah dan mengirim hasil hard copynya ke waka administrasi untuk diarsip	Kepala sekolah Waka kurikulum waka administrasi

2	Sumbangan Operasional Pendidikan (SOP) yang masuk tiap bulan minimal yang seharusnya diterima	Min. 90%	KOORDINATOR TU	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan kepada wali kelas perihal siswa yang belum melunasi SOP</li> <li>Bekerjasama dengan staf BK untuk menindaklanjuti siswa yang belum membayar SOP</li> </ol>	Jumlah Siswa yang membayar SPP / Jumlah total Siswa x 100%		
---	---	----------	----------------	--	--	--	--

No	konteksi	isu / masalah	sumber isu	aktifitas/proses	nilai kemungkinan	nilai dampak	nilai resiko	tingkat resiko	dampak penanganan
1	eksternal								
2	kurikulum								
3	admin/sarpras								
4	BK								
5	UKS								
6	Perpustakaan								
7	kesiswaan								
8	TU								
9	Kepala Sekolah								
10	wali kelas 1								
11	wali kelas 2								
12	wali kelas 3								
13	wali kelas 4								
14	wali kelas 5								
15	wali kelas 6								
16	guru bidang								

## Lampiran 15

### Surat Permohonan Izin Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : B.6734/Un.10.3/J.3/PP.00.9/05/2019 Semarang, 14 Oktober 2019

Lampiran : -

Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth.

1. **Drs. Wahyudi, M.Pd.**

2. **Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**

Di Semarang

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul Penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul Skripsi

Mahasiswa :

Nama : Fitriya Nuraeni

NIM : 1503036087

Judul : **"IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SD NASIMA SEMARANG"**

Dan menunjuk :

1. Pembimbing I : Drs. Wahyudi, M.Pd.
2. Pembimbing II : Dr. Fahrurrozi, M.ag.

Demikian penunjukan pembimbing Skripsi ini disampaikan, dan atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,

**Ketua Jurusan MPI**



**Fahrurrozi, M.Pd.**

NIP. 197704152007011032

# Surat keterangan penelitian



## YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM NASIMA SEKOLAH DASAR NASIMA

Jalan Puspanjolo Selatan No. 53 Semarang  
Telp. 024-7601322 Fax. 024-7620100  
website : [www.nasimaedu.com](http://www.nasimaedu.com) email : [info@nasimaedu.com](mailto:info@nasimaedu.com)



### SURAT KETERANGAN

No. 002/SD.Nas/A/X/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Budiani, M.Pd.  
Jabatan : Kepala SD Nasima  
Alamat : Jl. Puspanjolo Selatan No.53, Semarang

Menerangkan bahwa :

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Fitriya Nuraeni	1503036087	Manajemen Pendidikan Islam FITK/ UIN Walisongo

Benar-benar telah melakukan penelitian di SD Nasima Semarang dengan judul :  
"Implementasi ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Akademik di SD  
Nasima Semarang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Semarang, 14 Oktober 2019

Sri Budiani, M.Pd.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Identitas Diri

Nama : Fitriya Nuraeni  
TTL : Purbalingga, 21 Juni 1997  
Alamat : Langka rt 04 rw 01, Kertanegara, Purbalingga  
No. Telp : 082135351433  
E-mail : fitriyanuraeni0@gmail.com

### 2. Riwayat Pendidikan

SD N 1 Langkap  
MTs N 1 Purbalingga  
MA Minhajut Tholabah Purbalingga

Motto:

“Hiduplah dengan sederhana”

Semarang , 16 Oktober 2019

Fitriya Nuraeni  
NIM. 1503036087