

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DI MAN MODEL BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)*



**Oleh :**

**NOVSIA RAHIM  
53886/2010**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI SISTEM MENAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008**

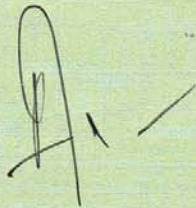
**DI MAN MODEL BUKITTINGGI**

Nama : Novsia Rahim  
NIM/BP : 53886/ 2010  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Mei 2014

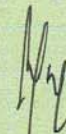
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd  
NIP. 19630320 1988031. 002

Pembimbing II



Dr. Rifma, M. Pd  
NIP. 19650312 1990012. 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

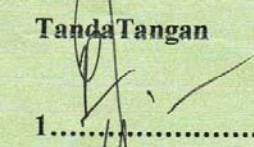
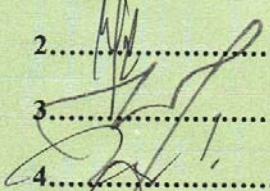
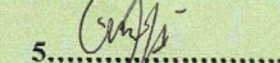
**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Ujian Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang**

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DI MAN MODEL BUKITTINGGI**

**Nama : Novsia Rahim  
NIM/BP : 53886/2010  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan**

**Padang, Mei 2014**

**Tim Penguji**

	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	<b>: Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd</b>	1..... 
<b>Sekretaris</b>	<b>: Dr. Rifma, M. Pd</b>	2..... 
<b>Anggota</b>	<b>: Prof. Dr. Nurhizrah Gustituati, M.Ed</b>	3..... 
<b>Anggota</b>	<b>: Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd</b>	4.....
<b>Anggota</b>	<b>: Dra. Annisah, M. Pd</b>	5.....

## ABSTRAK

**Judul** : **Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi**  
**Penulis** : **Novsia Rahim**  
**Pembimbing** : **1. Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd**  
**2. Dr. Rifma, M.Pd**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang: (1) pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, (2) faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, (3) Kendala- kendala pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, (4) manfaat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi. Penelitian ini dilaksanakan di MAN Model Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data disini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Implementasi sistem ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi sudah baik. (2) Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan sistem ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi yaitu (a) kesadaran dan komitmen warga sekolah, (b) sarana dan prasarana (c) input yang berkualitas, (d) sumber daya manusia. (3) Faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan sistem ISO 9001:2008 adalah (1) kurangnya sumber daya manusia yang bertugas khusus mendokumentasikan ISO, (2) rasa ketidakpedulian, (3) beban kerja. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi akan memberikan manfaat antara lain: (a) Dalam setiap kegiatan dan sistem administrasinya lebih tertata dan terkontrol, (b) Lebih mudah menemukan dokumen- dokumen yang disimpan dan lebih rapi, (c) adanya kebersamaan dan kekompakan di dalam menerapkan suatu sistem manajemen, (d) Sekolah diakui memiliki sistem manajemen berskala internasional, (e) Dipercaya oleh perguruan tinggi baik dalam negeri maupun luar negeri.

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Penyayang. Segala puji dan syukur penulis ucapkan pada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya shalawat beserta salam penulis mohonkan kepada Allah untuk disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam yang tidak berilmu pengetahuan kepada alam yang berpendidikan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dan semangat dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis sepantasnya menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd dan Ibu Dr. Rifma, M. Pd selaku pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Pimpinan Jurusan dan Dosen-dosen jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang, yang telah memberi bantuan dan motivasi dalam mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Kepala sekolah, Staf dan guru MAN Model Bukittinggi yang telah ikut memberikan sumbangsuhnya dalam penulisan skripsi ini.
5. Pimpinan perpustakaan beserta karyawan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan dan perpustakaan Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa buat Ayahanda (Darlis B.A) dan Ibunda (Lely Suherti S. Ag) yang telah mengasuh, mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kasih sayang atas dukungan moril dan materil serta dorongan do'a.
7. Tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2010, yang selalu memberikan bantuan dan semangat baik secara moril maupun spiritual kepada penulis.

Kepada semua pihak yang telah ikut membantu, tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain do'a kepada Allah SWT semoga bantuan, bimbingan dan arahan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa moril maupun materil dapat bernilai ibadah disisi Allah SWT. Amiin.

Padang, April 2014

Penulis

**Novsia Rahim**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah. ....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Pertanyaan Penelitian.....	8
F. Tujuan Penelitian .....	9
G. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Pengertian Manajemen.....	11
2. Manajemen Sebagai Ilmu.....	11
3. Manajemen Pendidikan.....	12
4. Pengertian Mutu.....	12
5. Sistem Manajemen Mutu .....	13
6. Pengertian ISO .....	15
7. Mamfaat Sertifikat ISO .....	16
B. Kerangka Konseptual.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Lokasi Penelitian .....	19
C. Informan Penelitian .....	20

D. Teknik Pengumpulan Data .....	20
E. Jenis dan Sumber Data.....	21
F. Teknik Keabsahan Data.....	22
G. Teknik Analisa Data .....	25

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum MAN Model Bukittinggi.....	26
1. Sejarah Singkat.....	26
2. Lokasi .....	28
3. Visi dan Misi MAN Model Bukittinggi .....	28
4. Struktur Organisasi .....	29
5. Kondisi Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	30
6. Kondisi Siswa .....	31
7. Kondisi Sarana Prasarana .....	31
B. Temuan Khusus .....	32
1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi .....	32
2. Kendala-kendala dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi.....	58
3. Strategi untuk Mengatasi Kendala Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi.....	62
4. Faktor Pendukung Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi.....	64
5. Dampak Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi.....	70
C. Pembahasan .....	72
1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi .....	72
2. Kendala-kendala dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi.....	75

3. Strategi untuk Mengatasi Kendala Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi .....	77
4. Faktor Pendukung Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi .....	78
5. Dampak Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual .....	18
2. Taman sekolah dan Green house.....	49

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik</b>	<b>Halaman</b>
1. Keadaan Guru dan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	30
2. Keadaan Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jurusan.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Pedoman Wawancara.....	85
2. Pedoman Observasi.....	87
3. Pedoman Dokumentasi .....	88
4. Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	116
5. Struktur Organisasi .....	117
6. Daftar Prestasi Peserta Didik MAN Model Bukittinggi .....	118
7. Data Guru.....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia pendidikan tidak terlepas dari perkembangan dunia secara global. Kemajuan teknologi dan informasi yang begitu pesat telah membawa kontribusi dalam dunia pendidikan. Negara yang maju dapat diukur dengan kemajuannya dalam penguasaan terhadap teknologi dan informasi. Dunia pendidikan sedang digoncang oleh berbagai perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta ditantang untuk menjawab permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat.

Dengan demikian, globalisasi sebagai suatu fenomena, dalam perkembangannya telah mendorong dunia pendidikan pada setiap tingkat satuan pendidikan untuk melakukan proses pembenahan diri sekaligus memberikan dan meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan yang diberikannya kepada masyarakat secara luas. Seiring dengan kemajuan zaman yang menuntut kualitas sumber daya manusia yang lebih modern dan berkualitas, hal tersebut akan berpengaruh terhadap suatu lembaga pendidikan, salah satu standar mutu yang sedang ramai dibicarakan dalam dunia pendidikan, dan kini sudah mulai diterapkan dalam dunia pendidikan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Upaya menerapkan sistem manajemen mutu memerlukan biaya dan kemauan yang tinggi untuk mengubah perilaku kearah yang lebih baik. Penerapan sistem manajemen mutu dapat memberikan nilai tambah bagi

sekolah atau tingkat satuan pendidikan. Suatu satuan pendidikan wajib memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang bermutu baik secara lahir dan batin. Sebagaimana ditegaskan dalam PP.RI No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Bab XV pasal 91 yaitu:

(1) Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non-formal wajib melakukan mutu pendidikan.(2)Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui standard nasional pendidikan.(3)Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yan memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.

Sedangkan untuk mengatur satuan pendidikan nasional sebagaimana diterapkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Bab IX Pasal 35 ayat 1-3 sebagai berikut:

(1)Standar nasional pendidikan terdiri atas standard isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala.(2) Standard nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.(3)Pengembangan satandar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh badan standarisasi, dan mutu pendidikan.

Berkaitan dengan hal diatas, setiap jenjang pendidikan menengah atas yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada lembaganya masing-masing, diharapkan dapat melaksanakan prosedur penyusunan sistem standar mutunya sendiri, sesuai dengan persyaratan yang termuat dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 senantiasa memfokuskan diri pada

kebutuhan para pelanggan layanan, dalam hal dunia pendidikan pelanggan utamanya adalah siswa itu sendiri.

MAN Model Bukittinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah atas telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 selama kurang lebih 6 (enam) tahun. Keputusan atau komitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ke dalam unit pendidikan di lembaga ini bukanlah tanpa suatu alasan, melainkan untuk mendapatkan suatu sistem manajemen mutu yang lebih baik, sehingga pada akhirnya nanti mampu menciptakan suatu bentuk pelayanan pendidikan yang lebih baik pada masa mendatang. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 juga berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan yang diberikan, sehingga mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.

Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 harus dilaksanakan oleh seluruh warga dan komponen MAN Model Bukittinggi. Sebelum dilaksanakannya sistem manajemen ini, semua warga dan komponen MAN Model Bukittinggi telah berkomitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu dengan mengadakan serangkaian kegiatan koordinasi dan kesepakatan bersama. Kesepakatan dan koordinasi tersebut dilakukan dengan melibatkan semua unsur, yaitu kepala sekolah dan seluruh warga MAN Model Bukittinggi.

Adapun instrumen yang telah disiapkan oleh MAN Model Bukittinggi untuk memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah dokumen yang digunakan sebagai landasan. Dokumen tersebut merupakan dokumen tingkat I, dokumen tingkat II, dokumen tingkat III, dan dokumen tingkat IV. Dokumen tingkat I adalah manual mutu, manual mutu merupakan pedoman dalam pencapaian suatu tujuan. Pedoman mutu berisi visi, misi, sekolah dan sasaran mutu sekolah yang disahkan oleh kepala sekolah. Dokumen II adalah Prosedur Inti (PIn). PIn adalah kegiatan atau aktivitas utama dari fungsi-fungsi atau unit yang ada di MAN Model Bukittinggi yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan ataupun persyaratan lainnya yang berlaku.

Prosedur Inti ini nantinya akan disahkan oleh pejabat wakil Manajemen Mutu MAN Model Bukittinggi. Dokumen tingkat III adalah proses pendukung (PPd), Proses pendukung adalah prosedur/suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendukung pelaksanaan proses inti. Dokumen tingkat IV adalah proses peningkatan mutu dilakukan untuk mengukur dan meninjau efektifitas penerapan sistem manajemen mutu serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk melakukan peningkatan kinerja lembaga.

MAN Model Bukittinggi telah melaksanakan kegiatan pendidikan yang tetap mempertahankan mutu dari pendidikan tersebut. Visi dan Misi termasuk di dalam pedoman mutu, merupakan acuan dari seluruh proses kegiatan pembelajaran visi yang dimiliki MAN Model Bukittinggi. Visi dan Misi tersebut didukung sepenuhnya oleh Prosedur Inti (Pin) yang merupakan

langkah-langkah kegiatan yang dilakukan MAN Model Bukittinggi yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

MAN Model Bukittinggi juga membentuk suatu prosedur pendukung pada masing-masing unit kerja .mulai dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru hingga karyawan memiliki tugas masing-masing. Prosedur pendukung tersebut membantu unit kerja supaya lebih mudah untuk mengerjakan tugas, prosedur pendukung berisi petunjuk untuk mendukung kegiatan pada PIn. Setelah prosedur inti dan pendukung dilaksanakan, maka dilaksanakan serangkaian kegiatan dalam proses pencapaian peningkatan mutu.

Pembuatan dokumen-dokumen ISO 9001:2008 mulai dari tingkat I sampai dengan tingkat IV tersebut membutuhkan ketelatenan dan keseragaman pada setiap unsur personil lembaga atau institusi sekolah, mengingat dokumen-dokumen yang dikerjakan ini sangat besar pengaruhnya terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan MAN Model Bukittinggi. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan standar mutu yang melibatkan beberapa orang yang dibentuk dalam suatu unit kerja. Setiap personil yang bersedia melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan baik, terlihat dalam sistem yang teratur pada setiap pembagian unit kerjanya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan juga wawancara peneliti dengan salah seorang staf pengajar di lingkungan MAN Model Bukittinggi, peneliti menemukan fenomena yang menunjukkan bahwa rasa kepedulian sebagian guru terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

masih kurang. Misalnya dalam hal melengkapi dokumentasi kerja, sebagian besar guru di sekolah seringkali lalai dan terkadang bersikap tidak acuh terhadap tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Sebagian besar mereka beranggapan bahwa kegiatan ini sangat banyak menyita perhatian, waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu, bekerja berdasarkan prosedural sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini bagi sebagian guru dianggap sebagai beban kerja yang sangat merepotkan. Bila keadaan ini terus dibiarkan, maka akan berdampak terhadap kelengkapan dan kelancaran dari proses dokumentasi kegiatan sebagaimana yang diinginkan dalam sistem manajemen mutu ISO.

Kondisi di atas, seolah-olah menunjukkan bahwa betapa tidak seriusnya sebagian guru dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan sekolah. Dengan kata lain, dalam realitas di lapangan, hal ini sangat bertentangan dengan komitmen bersama para warga sekolah, yaitu ketika keinginan semua unsur MAN Model Bukittinggi bertekad untuk menciptakan standar pelayanan dan peningkatan mutu pendidikan yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hal di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang ***“Bagaimanakah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Kota Bukittinggi”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Belum maksimalnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi
2. Masih kurangnya mutu pelayanan pendidikan secara umum di sekolah
3. Belum maksimalnya kemampuan sumber daya manusia di MAN Model Bukittinggi dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis memfokuskan kegiatan penelitian ini pada aspek implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi. Untuk memperjelas dan memberikan arah yang tepat dalam pembahasan skripsi, maka batasan masalah disesuaikan dengan judul, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh guru dan pegawai MAN Model Bukittinggi dalam proses pengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan sekolah.
3. Faktor-faktor pendukung dalam upaya peningkatan sistem mutu pelayanan di lingkungan MAN Model Bukittinggi.
4. Manfaat yang dirasakan pihak dan keluarga besar MAN Model Bukittinggi setelah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam kegiatan penelitian ini adalah *“Bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi”?*

#### **E. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di MAN Model Bukittinggi?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh MAN Model Bukittinggi dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?
3. Apa saja faktor-faktor pendukung dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di MAN Model Bukittinggi?
4. Apa saja manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dalam upaya meningkatkan mutu dan pelayanan pendidikan di MAN Model Bukittinggi?
5. Apa manfaat yang dirasakan MAN Model Bukittinggi, setelah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?

## **F. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di MAN Model Bukittinggi.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh MAN Model Bukittinggi dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
3. Mengetahui faktor-faktor pendukung dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di MAN Model Bukittinggi.
4. mengetahui manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam upaya meningkatkan mutu dan pelayanan pendidikan di MAN Model Bukittinggi.

## **G. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian dapat berguna bagi:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan implementasinya di sekolah serta mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan mutu sekolah
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengembangan penelitian dimasa yang akan datang.
3. Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi sekolah-sekolah lain untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil deskripsi pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi sudah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan komitmen warga sekolah serta di lengkapi oleh sarana dan prasarana yang memadai yang menunjang untuk kepuasan pelanggan. MAN Model Bukittinggi melaksanakan dokumen-dokumen yang terdiri dari: dokumen tingkat I yang berisi manual mutu, dokumen tingkat II berisi Prosedur Inti (Pin), dokumen tingkat III berisi Prosedur Pendukung (PPd) dan dokumen tingkat IV berisi proses peningkatan mutu atau Prosedur Evaluasi (Ppe). Semua warga MAN Model Bukittinggi ikut melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Kordinasi dan pembagian kerjapun terlihat sangat terkordinir dengan baik.
2. Kendala-kendala yang dihadapi MAN Model Bukittinggi dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas khusus mendokumentasikan ISO, rasa ketidak pedulian, beban kerja. Sedangkan, fasilitas dan dana sejauh ini tidak menjadi kendala. Strategi pemecahan dari kendala tersebut adalah dengan mengadakan sosialisasi, memberikan peringatan bagi yang melanggar dan penghargaan bagi yang berprestasi.
3. Hal-hal yang mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi yaitu kesadaran dan komitmen

warga sekolah, sarana dan prasarana, input yang berkualitas dan sumber daya manusia. Dengan adanya hal yang mendukung implementasi tersebut, MAN Model Bukittinggi mampu bersaing dengan sekolah- sekolah lain.

4. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi. Dampak positif yang diperoleh yaitu Dalam setiap kegiatan dan sistem administrasinya lebih tertata dan terkontrol, lebih mudah menemukan dokumen- dokumen yang disimpan dan lebih rapi, adanya kebersamaan dan kekompakan di dalam menerapkan suatu sistem manajemen, sekolah diakui memiliki sistem manajemen berskala internasional. Dan dipercaya oleh perguruan tinggi baik dalam negeri maupun luar negeri.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil yang dilakukan mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan setiap guru dapat meningkatkan kembali rasa kepedulian terhadap pentingnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 , meningkatkan rasa ingin tahu terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sebab sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat berguna bagi MAN Model Bukittinggi.
2. Pihak manajemen mutu MAN Model Bukittinggi lebih tanggap terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 , serta mengadakan sosialisasi kepada guru ataupun warga sekolah yang belum mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO

9001:2008, mengingat masih ada beberapa guru yang belum memahami dengan baik.

3. MAN Model Bukittinggi perlu menyediakan karyawan yang khusus mengelola dokumen yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, agar pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi bisa terlaksana dengan lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Dasar- dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Engkoswara dan Komariah.(2010).*Administrasi Pendidikan*.Bandung : Alfabeta
- Gaspersz, Vincent.(2002). *Total Quality Manajement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hikmat. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Moh, Arni dan Yuskal.(2002). *Bahan Ajar Metodologi Penelitian*.UNP
- PP.RI No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Sagala, Syaiful. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah dan Masyarakat*. Jakarta: PT Nimas Multima.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suswanto. (2003). *Manajemen Perusahaan*. Jakarta: P4T
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003.
- Usman, Husaini. (2009). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.