

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Instrumen Wawancara untuk Koordinator Manajemen ISO

1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?
2. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Khususnya tentang mutu pelayanan pendidikan
3. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
4. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?
5. Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015? Prosesnya dimulai dari kapan dari persiapan sampai audit eksternal ?
6. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?
7. Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015?
8. Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?
9. Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO ?
10. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?
11. Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
12. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015? Dokumen apa saja yang dipersiapkan
13. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?
14. Apakah sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO ? Sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan ?
15. Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan

evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

16. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di sekolah terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015?
17. Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?
18. Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah?
19. Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?
20. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?
21. Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah? Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sekolah?

Instrumen Wawancara untuk Kepala Madrasah dan Wakil Kepala Madrasah

1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
2. Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
3. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
4. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
5. Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?
6. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?
7. Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015?
8. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?
9. Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
10. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015?
11. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?
12. Kapan komunikasi internal antara tim implementasi SMM ISO 9001:2015 dilakukan dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015?
13. Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?
14. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di sekolah terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015?

15. Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah?
16. Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?
17. Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah ?
18. Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?
19. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?
20. Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah ?
21. Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
22. Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
23. Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna ?

Instrumen Wawancara untuk Guru

1. Guru merupakan pihak yang secara langsung memberikan pelayanan kepada siswa melalui proses pembelajaran. Semenjak sekolah menerapkan SMM ISO 9001:2015 adakah hal yang berubah pada proses pembelajaran ?
2. Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
3. Bagaimana proses sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2015 kepada guru?
4. Menurut Anda, apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
5. Apakah ada standar mutu tertentu terkait proses pembelajaran semenjak diimplementasikan SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
6. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?
7. Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
8. Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?
9. Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna?

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

No.	Fokus Penelitian	Keterangan
I.	Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	I. Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 Kode teknik pengumpulan data W : Wawancara O : Observasi D : Dokumen Kode Informan 1 : Kepala Sekolah 2 : Wakil Manajemen Mutu 3 : Wakasek 4 : Guru Kode Lokasi Penelitian S4 : SMKN 4 Banjarmasin S5 : SMKN 5 Banjarmasin Kode Bulan : 12 : Desember 01 : Januari Kode Tahun 21 : 2021 22 : 2022
2.	Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin	II. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin Kode teknik pengumpulan data W : Wawancara O : Observasi D : Dokumen Kode Informan 1 : Kepala Sekolah 2 : Wakil Manajemen Mutu 3 : Wakasek 4 : Guru Kode Lokasi Penelitian S4 : SMKN 4 Banjarmasin S5 : SMKN 5 Banjarmasin Kode Bulan : 12 : Desember 01 : Januari Kode Tahun 21 : 2021

		22 : 2022
3.	Dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin dan SMK 5 Banjarmasin	<p>Dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin dan SMK 5 Banjarmasin</p> <p>Kode teknik pengumpulan data</p> <p>W : Wawancara O : Observasi D : Dokumen</p> <p>Kode Informan</p> <p>1 : Kepala Sekolah 2 : Wakil Manajemen Mutu 3 : Wakasek 4 : Guru</p> <p>Kode Lokasi Penelitian</p> <p>S4 : SMKN 4 Banjarmasin S5 : SMKN 5 Banjarmasin</p> <p>Kode Bulan :</p> <p>12 : Desember 01 : Januari</p> <p>Kode Tahun</p> <p>21 : 2021 22 : 2022</p>

SISTEM PENGKODEAN DATA

KODE NAMA INFORMAN

No.	Kode	Nama Informan	Jabatan
1.	S01	Dr. Drs. H. Syahrir, MM	Kepala Sekolah SMKN 5 Banjarmasin
2.	E02	Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si,	Wakil Manajemen Mutu SMKN 5 Banjarmasin
3.	S03	Drs. Sutarto	Waka Kurikulum SMKN 5 Banjarmasin
4.	Y04	Yuliansyah, S. Pd., M. Pd	Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A,B dan C1 SMKN Banjarmasin
5.	S05	Drs. Syafrudin Noor, M.Pd	Kepala Sekolah SMKN 4 Banjarmasin
6.	R06	Rabiatul Adawiyah, M.Pd	Wakil Manajemen Mutu SMKN 5 Banjarmasin
7.	S07	Sulistianto, S.Pd	Wakasek Ketenagaan SMKN 4 Banjarmasin
8.	Y08	Hj. Yunita, S.Pd	Guru

Transkrip Wawancara SMKN 5 Banjarmasin

Transkrip Wawancara 1

Nama narasumber : Dr. Drs. H. Syahrir, MM

Jabatan : Kepala Sekolah SMKN 5 Banjarmasin

Waktu wawancara : 2 Juni 2022

Tempat wawancara: SMKN 5 Banjarmasin

Hasil Wawancara 1

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : ISO itu kan Internasional Standart Organisation artinya bahwa seluruh pekerjaan kita itu dilakukan berdasarkan standar yang sudah disepakati bersama, jadi karena sekolah ini sekolah besar, seluruh kegiatan-kegiatan yang kita lakukan itu ada prosedurnya nah itu yang melatarbelakangi mengapa kita harus menerapkan ISO. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan, karena berbicara ISO itu adalah berbicara pelayanan sehingga customer service kita yaitu siswa, orang tua, stakeholder yang lain itu bisa dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang sudah disepakati. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Ya kita disini ada namanya wakil manajemen mutu jadi WMM itulah yang merancang, meramu, meramu berkait sasaran mutu yang ada, sasaran itu kan dibuat oleh masing-masing unit, apa yang harus dicapai dalam tahun ini misalnya, maka itu yang menjadi acuan untuk melaksanakan seluruh kegiatan dalam prosedur tersebut. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Ini sudah jalan 14 tahun, ini sudah tahun ke 14 kita menerapkan ISO. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : seluruh unit mulai dari kepala sekolah sampai tukang sapu semua menerapkan, jadi tidak ada di tim manajemen saja tapi seluruh warga sekolah wajib menerapkan system di ISO kita itu. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?

Narasumber : ada pelatihan yang diadakan oleh tim ISO kami bekerja sama dengan URS, sertifikat ISO diperoleh dari URS. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO?

Narasumber : iya ada namanya tim inti manajemen itu ada kepek, wakil kepek, kepala program, dan kepala tata usaha. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : Pengangkatan ketua itu dilihat dari kemampuannya, kemampuan dari sisi manajerialnya kemampuan dari sisi bagaimana dia mampu mengorganisir kegiatan, untuk ketua manajemen mutu itu langsung ditunjuk oleh kepala sekolah, sedangkan wakil-wakilnya melalui pemilihan. (I.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Tahapnya pertama memastikan dokumen ISO itu ada diseluruh prosedur yang ada memastikan bahwa itu dilaksanakan secara konsiten. Jadi ada beberapa prosedur mulai pada prosedur inti, ada namanya prosedur inti, ada namanya prosedur pendukung, keduanya ini kita pastikan untuk dijalankan secara sungguh-sungguh. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Pertama kita mulai, apa yang menjadi aktivitas di sekolah ini, mulai dari masuknya anak-anak PPDB sampai kepada kelulusan. Itu semua diatur dalam ISO. Bagaimana mlaksanakan PPDB misalnya itu sudah ada dalam prosedur mutunya. Jadi tinggal ada melaksanakan. Diibaratkan undang-undangnya. Undang-undang itulah yang ada di dalam mutual mutu namanya. Disanalah semua kelengkapan datanya ada, bagaimana melaksanakannya, dan siapa yang melaksanakannya sudah jelas disana. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber : Karena kita sudah 14 tahun itu disetiap rapat-rapat setiap kegiatan-kegiatan itu kita sosialisasikan. Karena kita sudah 14 tahun itu sudah melekat. Tidak

perlu lagi kita sosialisasikan tetapi yang kita pantau adalah konsistensi di dalam melaksanakan ISO itu secara sungguh-sungguh. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah?

Narasumber : Ya ada sasaran mutu kita. Dalam melaksanakan semua kegiatan. Seluruh unit-unit ini harus membuat sasaran mutu. Ada/apa yang harus dicapai dalam tahun ini. Harus dimuatkan dalam sasaran mutu. Wajib ada. Karena ISO itu berpaduannya pada sasaran mutu. Apa yang harus kita capai. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Ya kita di ISO inikan ada namanya audit ya, audit eksternal dan audit internal. Audit internal ini dilaksanakan oleh sekolah sendiri. Sebelum dilaksanakan audit internal ada pelatihan audit namanya bagi guru-guru untuk mengaudit sesama teman/guru yang lain. Misalnya waka kurikulum mengaudit waka humas misalnya. Bagaimana konsistensi dia di dalam melaksanakan prosedur, jadi seperti itu. Kemudian untuk audit eksternal memang dari badan dunia, ya kita mengacu kesitu. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : Banyak, banyak pelayanan pendidikan kita berikan kepada siswa. Kita sebagai dunia pendidikan ada beberapa pelayanan misalnya di bidang konseling misalnya. Di bidang olahraga, di bidang apa saja. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah ?

Narasumber : Kami punya angket. Setiap tahun kita membuat angket. Angket kepuasan pelanggan itu ke siswa, angket kepuasan pelanggan kita juga ada di orang tua, guru, angket kepuasan pelanggan kita di industri, jadi semua, semua stekholder kita ada angketnya, untuk memastikan bahwa sekian persen pelanggan kita apa. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber : Ya terus, terus melalui audit itu. Melalui audit internal, audit eksternal, untuk tau kita di posisi manakan, sehingga ada namanya di ISO itu PDCA *Plan Do Check Action*. Kita rencanakan kita laksanakan kita koreksi, kita perbaiki. Sehingga ISO ini adalah mengganjal keinginan kita untuk lebih maju lagi. Ibaratkan bola itu bola menggelinding di tangga, ISO yang mengganjal supaya ada peningkatan terus berkelanjutan. (II.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber : Jelas. Jelas terlihat disitu. Terlihat kalau kita punya sasaran mutu. Apa yang harus dicapai terukur disitu. Di sekolah ini, sekolah besar, jadi banyak sudah capaian-capaian, sasaran-sasaran yang ada yang kita rencanakan melalui sasaran mutu itu terukur dia nanti. Jadi terus konsisten di dalam melaksanakan kegiatan yang ada di manual mutu kita. (III.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah ?

Narasumber : Ya manfaat itu pelayanan, *costumer satisfaction* itu adalah sasaran utama kita, kepuasan pelanggan. Puas gak pelanggan kita dengan pelayanan kita yang sudah sedemikian rupa bagus. Manfaatnya ya dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tadi diukur dari angket. (III.W.S01.1.S5.06.22)

Penulis : Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Semua faktor. Semua faktor yang mendukung tadi dari mulai manajemennya. Mulai dari top manajemen sampai wakil, kepala program, keahlian, orang tua siswa, masyarakat, stokholdernya semuanya.

Penulis : Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Yang menghambat gak ada, yang ada mungkin konsistensi dalam menerapkan semua butir-butir yang ada di SOP itu. Tapi bukan menghambat/hambatan. Tapi ini konsistensi saja.

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna ?

Narasumber : Sempurna itu hanya milik Allah, tidak ada di dunia ini yang kita katakan sempurna. Tapi ISO ini adalah perbaikan terus menerus. Tidak ada istilahnya, kesempurnaan itu hanya milik Allah. Jadi kesempurnaan itu, perbaikan saja. Perbaikan terus menerus. Semakin baik-membaik. Apa tolak ukur kesempurnaan itu? Itu susah dijawab. Jadi kesempurnaan itu adalah kita lakukan perbaikan terus menerus. Tahun lalu kita capai 2, tahun depan mungkin 3, tahun depannya lagi kita capai 4 atau 5, sehingga ada pengembangan program. Peningkatan kompetensi dan lain-lain.

Transkrip wawancara 2

Nama : Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si,
 Jabatan : Wakil Manajemen Mutu SMKN 5 Banjarmasin
 Waktu wawancara : 13 Mei 2022
 Tempat wawancara: SMKN 5 Banjarmasin

Hasil wawancara 2

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?

Narasumber : yang pertama kan memang dalam rangka untuk mencapai tujuan kemudian dengan ISO ini kita konsisten dalam menerapkan prosedur implementasinya, tujuan lembaga akan mudah tercapai karena system, control, dan pelaksanaannya juga menjadi acuan untuk semua warga atau tim manajemen di sekolahan. Karena ISO merupakan kepuasan pelanggan sehingga apa yang menjadi tujuan pelanggan, lembaga bisa memenuhi sesuai standar prosedur yang berlaku yaitu mengacu pada standart nasional maupun peraturan yang lain. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Khususnya tentang mutu pelayanan pendidikan.

Narasumber : Tujuan khusus tercakup dalam standar pendidikan itu, 8 standar pendidikan. Yang mencakup daripada itu. ISO ini kan dalam rangka untuk mencapai standar pendidikan. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?

Narasumber : ya seperti ini, ada wakil manajemen mutu di sekolah, kita sebagai tim pelaksana dari ISO itu sendiri, kemudian dalam pelaksanaannya, kemudian dalam arsip dokumen, Peninjauan system yang ada, dan kontrol terhadap system untuk peningkatan tujuan tadi. Dari sekolah saya ditunjuk sebagai ketuanya. Persiapannya, kebetulan saya masuk ke sekolah ini sudah ada. ISO sudah ada jadi informasi yang saya dapatkan bermula awal itu. Kita memang mendatangkan Konsultan untuk memandu kita dalam pembuatan panduan mutu kemudian, standar yang lain, dibantu mereka kita membuat sesuai prinsipnya kan apa yang sudah kita laksanakan kita tuangkan dalam dokumen yang jelas dalam standar, ada prosedur inti juga ada prosedur pendukung untuk peningkatan. Jadi saya ke sini 2016 itu sudah ada sudah jalan. Saya meneruskan dan mengembangkan apa kekurangan kemudian apa yang apa menjadi konsen perbaikan pengembangan pendidikan yang ada di sekolah. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Sudah sejak 14 tahun yang lalu. Hingga sekarang. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Ya semua. Semua warga, di bawah tim manajemen sendiri kemudian tim manajemen ada kepala sekolah, kepala tata usaha ada wakil kepek, mereka ini yang merumuskan. Koordinatonya ya WMM, apa yang menjadi tugas dan kewajiban mereka, pekerjaan mereka sebagai fungsinya, semua tim manajemen dan semua warga sekolah. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?

Narasumber : ada. Kita pelatihan kadang banyak penawaran dari lembaga eksternal yang bergerak dalam bidang ISO, Kita diundang kadang mereka yang datang kesini mereka memberikan penawaran menjadi partner kita, seperti URS lembaga eksternalnya mereka. Dan mereka sudah ada rutinitas pelatihan yang mereka tawarkan kita boleh melibatkan guru-guru yang akan kita jadikan auditor kemudian warga sekolah. Kalau mereka datang kesini kita banyak mengundang warga-warga sekolah. Tapi kalau kita yang diundang mungkin dua tiga yang kita libatkan untuk menghadiri. Tahun 2021, sebelum covid kami berdua kemarin ke Bandung. Dari kepala sekolah siapa yang dilibatkan untuk mengikuti pelatihan. Selama pandemic ini tidak ada pelatihan. Kalo ada paling itu Secara online. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO ?

Narasumber : Semua warga sekolah ya ISO. ISO ini diperuntukkan untuk semua warga sekolah, semua siswa juga. Cuma ada tim khusus , tim intinya ada, jadi tim inti ada tim manajemen, tim manajemen itu ada kepek, wakil kepek, kepala program, ada kepala tata usaha. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : Nah kalo di SMK 5 itu penunjukkan langsung. Pertama memang ada pengkaderan langsung. Jadi awalnya saya diangkat sebagai sekretaris, itu karena mereka mau pensiun. Setelah yang bersangkutan kemarin pensiun baru saya diangkat menjadi WMM. Ditunjuk oleh kepala sekolah, juga melihat kapasitas yang bersangkutan. Kalau selain WMM pemilihan , kalau WMM ditunjuk. (I.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Yang ada di prosedur mutu itu ya mulai dari yang dilakukan mengukur program kerja. Kemudian melakukan Pengukuran/pengontrolan kepada pelanggan, pelanggan ini mulai dari industri, guru, siswa, kemudian orang tua. Kemudian ada audit internal, audit internal itu yang dilakukan tim auditor internal kita, setelah itu kita lakukan rapat tinjauan manajemen. Kemudian ada audit eksternal. Kemudian

dalam pelaksanaannya, kontrol di lapangan, control dokumen seperti itu terhadap implementasi ISO. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015? Dokumen apa saja yang dipersiapkan

Narasumber: ya standar mutu, standar mutu kemudian prosedur inti, dan prosedur pendukung, prosedur pelaksana, pengembangan. Prosedur inti lebih kepada kegiatan inti operasional sekolah, seperti kurikulum termasuk dalam prosedur inti, seperti pembelajaran, kemudian pelaksanaan, pengembangan, prosedur pendukungnya itu yaitu pendukung dari prosuder inti tadi. Tim pengelola program kerja sekolah. Kemudian ada penerimaan siswa, kemudian ada penerimaan karyawan. Kemudian untuk peningkatan itu lebih banyak kepada implementasi di WMM nya sendiri seperti control dokumen, kemudian dokumen ISO, dokumen kepuasan pelanggan, audit internal, pelaksanaan dari ISOnya itu tadi lebih ke dokumen peningkatan. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber: Sosialisasi hampir selamanya dan seterusnya ya, itu terus dilakukan gak bisa diawal aja, karena orang kadang gak inget atau sebagainya, kita di WMM ini seringkali melakukan sosialisasi. Apakah ketika saat kita lakukan kepuasan pelanggan atau ketika sebelum pelaksanaan audit atau pada saat rapat dinas, awal-awal semester, sosialisasi terus kita lakukan, sering, jadi tidak cukup hanya sekali, hampir setiap semester ada sosialisasi, dan juga pelatihan-pelatihan itu. Harus disosialisasikan terus karna system tidak stagnan, karena sistem terus berkembang. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Apakah sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO ? Sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan ?

Narasumber : Standar nasional, Salah satu pedomannya itu, mengacu pada standar pendidikan nasional kemudian sasaran mutu ini juga mengacu pada tugas dan fungsi per unit kerja masing-masing. Jadi apa yang mau dicapai oleh tim kerja itu. Mungkin dalam kurun waktu Satu tahun. Diakhir akan diukur pencapaiannya berapa persen, evaluasi target, saat rapat tinjauan manajemen kita bahas, berapa persen pencapaian program kerja. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Ya jadi pengawasan ISO itu, audit, disamping rutin, ada juga secara system, kalau rutin menjadi tufoksi WMM, secara terstruktur. Dalam rangka untuk memastikan bahwa sistem itu berjalan, itu audit internal, dan juga audit eksternal, itu juga dalam rangka memastikan sistem di SMK 5 berjalan/tidak, dilakukan audit tadi. Melihat atau mengecek atau memonitoring system berjalan atau tidak, memang setiap saat atau sesuai jadwalnya tadi (pengawasan) ada juga setiap tahun sekali. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di sekolah terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015?

Narasumber : Ada pasti ada, system juga ada perubahan, kemudian ada perubahan kebijakan, dari pemerintah pendidikan, itu juga. Mengikuti daripada perkembangan itu, gak mungkin kita stagnan karena system bekerja kan berubah-ubah, menyesuaikan terus. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : Pelayanan kepada siswa ya melalui pembelajaran itu, ada pembelajaran, ada pembelajaran internal, eksternal, PKL, ya pelayanan pembelajaran untuk mencapai kompetensi siswa. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah?

Narasumber : Ya, melalui kepuasan pengukuran kepuasan pelanggan (spt: angket), mulai dari kepuasan dia terhadap pelayanan sekolah, terhadap guru-guru dan pelajaran kemudian fasilitas sekolah. Mereka akan menilai dengan gride sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan, Alhamdulillah SMK 5 memuaskan terus sih. Boleh dilihat di laporan kepuasan pelanggan itu ada. Angket-angketnya pun ada disitu. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber : Komitmen kita tadi ya kepuasan pelanggan tadi. Kita kan penyedia jasa, kita terus meningkatkan pelayanan konsumen, apa yang menjadi keluhan pelanggan kita, apa yang menjadi keluhan industri, apa kekurangan kita, kemudian tenaga SDM kita bagaimana apa yang kurang, menjaga komitmen iya dengan kepuasan tadi, kemudian kita sering juga mengundang pihak industri untuk mengajar di tempat kita baik itu mengajar siswanya ataupun mengajar guru-guru. Juga kurikulum kita, kurikulum kita, kita sinkronkan dengan pihak industri, industri yang memberikan masukan terhadap kurikulum kita yang ada. Ya yang diperlukan apa dari industri, industri juga memberi masukan. (II.W. E02.2.S5.05.22)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah? (III.W. E02.2.S5.05.22)

Narasumber : Banyak hasilnya, dalam hal pembelajaran, sarana prasana meningkat.

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah? (III.W. E02.2.S5.05.22)

Narasumber : banyak manfaatnya mudah dalam mencari dokumen, karena sudah terdokumentasi, teratur untuk semua bagian sudah mempunyai tufuksinya, semua sudah diatur ada SOPnya.

Transkrip Wawancara 3

Nama narasumber : Drs. Sutarto

Jabatan : Waka Kurikulum SMKN 5 Banjarmasin

Waktu wawancara : 17 Mei 2022

Tempat wawancara: SMKN 5 Banjarmasin

Hasil Wawancara 3

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Narasumber : supaya untuk administrasi sekolah tertib dan segala yang dikerjakan semua tercatat. (I.W. S03.3.S5.05.22)

Penulis : Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Narasumber : supaya apa yang kita programkan biar terlaksana dengan baik tidak melenceng. (I.W. S03.3.S5.05.22)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015? Narasumber : Sejak 14 tahun yang lalu. (I.W. S03.3.S5.05.22)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : semua pihak dan untuk merumuskan ketua masing-masing bidang. (I.W. S03.3.S5.05.22)

Penulis : Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Merumuskan dan menjalankan tufoksi masing-masing.

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : Untuk WMM ditunjuk kepala sekolah, kalau ketua bagian yang lain dilakukan pemilihan, ada beberapa kandidat yang ditunjuk. (I.W. S03.3.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber : Kan ada namanya bimtek, pada saat bimtek biasanya sosialisasi kalau untuk guru, kalau siswa setiap ada kegiatan tertentu. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah?

Narasumber : Setiap bidang memiliki sasaran mutu masing-masing. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : iya ada, kepala sekolah, WMM, antar sesama ketua bagian untuk saling mengaudit itu dilakukan saat audit internal, sedangkan tim audit eksternal dari luar yaitu URS yang melakukan evaluasi setiap tahun sekali. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : Banyak, contohnya kepala sekolah melalui wakil kurikulum, merumuskan kurikulum untuk siswa kemudian dilaksanakan, kemudian apakah siswa paham dengan apa yang disampaikan oleh guru, itu dilihat hasilnya bukan sekedar dari nilai siswa tapi dari bagaimana siswa *will be* di sekolah, dilingkungan keluarga, dan di masyarakat. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah ?

Narasumber : angket. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber: untuk terus menerus berkomitmen dalam memberikan pelayanan dengan baik. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber : Kita terus meningkat, baik dari kepedulian warga, kemudian kedisiplinan warga sekolah terhadap program yang ada dan juga terhadap pelaksanaan system, mereka juga peduli. Kemudian mereka terus memberi masukan kepada tim manajemen, kekurangannya apa, kepuasan pelanggan tadi, kita menggali dari sana, misalnya dalam pembelajaran kurangnya apa, LCD pak, bukunya pak. Kemudian pelayanan dari TU seperti apa, pelayanan yang dilakukan wakasek terhadap kurikulum seperti apa, itu diukur terus. Semakin meningkat semakin diperbaiki. Dari masukan-masukan tadi, kita adakan rapat tim manajemen dalam rangka untuk membicarakan itu, kepuasan pelanggan, dan juga ada beberapa masukan dari

pelanggan/konsumen, nah dari masukan itu tadilah akan dimaasukan ke dalam program kerja sekolah. Nanti dilakukan perbaikan. (III.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah ?

Narasumber: Sangat bermanfaat sekali. Semua warga mengacu pada sistem yang berlaku. Kalau tidak ada ISO sulit mengontrol dan mencari data. Jadi, semua sistem akan mendukung ketercapaian atau prestasi dari sekolah itu sendiri, selama sistemnya itu baik, insyaAllah masalah prestasi itu akan mengiringi saja. Misalkan setiap ada lomba kita mengirim itu juara, anak-anak kita ini sering mengikuti lomba dan kebanyakan juara, smk 5 ini terbesar di Kalsel ini, Terus meningkat karena ada standar juga sih dari URS. (II.W.S03.3.S5.05.22)

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna ?

Narasumber : kalau dikatakan sempurna, ya kan tidak ada yang sempurna, akan tetapi semakin meningkat dan lebih baik.

Transkrip wawancara 4

Nama : Yuliansyah, S. Pd., M. Pd
 Jabatan : Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1
 SMKN Banjarmasin

Waktu wawancara : 13 Mei 2022

Tempat wawancara: SMKN 5 Banjarmasin

Hasil wawancara 4

Penulis : Guru merupakan pihak yang secara langsung memberikan pelayanan kepada siswa melalui proses pembelajaran. Semenjak sekolah menerapkan SMM ISO 9001:2015 adakah hal yang berubah pada proses pembelajaran ?

Narasumber : Jelas ada semenjak di terapkan itu proses pembelajaran jelas ada perubahan terutama pada sistem penulisan sistem perangkat pembelajaran dan penggunaan media pembelajaran dan sumber-sumber belajar juga ada aturannya. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?

Narasumber : Kalau hubungannya jelas ada itu kalau bisa dilihat dari semacam adanya prosuder-prosuder setiap kegiatan misalkan menerima siswa baru, pemanggilan orang tua siswa, penanganan siswa bermasalah yang terkait hubungan untuk meningkatkan meningkatkan pelayanan mutu pendidikan.

Penulis : Bagaimana proses sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2015 kepada guru?

Narasumber : Biasanya ada setiap tahun itu kaya semacam bimtek itu, kayak seminar atau apa ada dikasih tahu, ada semacam pelatihan. (II.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Menurut Anda, apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Manfaatnya proses pembelajaran dan juga peningkatan mutu pendidikan lebih baik karena guru dan seluruh elemen sekolah itu bergerak sesuai ada prosuder karena ada pedoman.guru lebih bergerak karena mengacu pedoman, ada pedoman tertulis. Ketika kita bingung untuk penanganan apa, kita bisa membuka lagi standar ISO, apakah sudah tercantum standarnya atau belum, Misalnya belum tercantum nanti pembuatan standart baru, biasanya begitu, misalnya penangan siswa

bermasalah misalnya ternyata kita belum punya standar nah disitu kita bikin. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Apakah ada standar mutu tertentu terkait proses pembelajaran semenjak diimplementasikan SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : Semacam kayak kita itu, kalau dari standart mutu kita lebih terarah, lebih ada patokan dalam proses pembelajaran, jadi misalkan kita mau bikin perangkat pembelajaran itu di ISO sudah ada kita, jelas berbeda sebelum dan sesudah ISO, ada rambu-rambunya sudah. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber: Hasilnya Meningkatkan pelayanan, karena kita juga ada standar ISO ini kan ada penangan-penangan bagaimana guru berhalangan hadir, bagaimana layanan-layanan itu yang asal tidak maksimal menjadi maksimal setelah adanya ISO, Karena disitu ada semacam aturan bagaimana kalau guru itu tidak hadir, lebih memperhatikan peningkatan mutu, karena di sejak ISO ini kita pasti bicara peserta didik itu bukan lagi peserta didik tapi konsumen yang harus kita puaskan, kepuasan pelanggan itu diutamakan kalau kita bicara ISO. Semaksimal mungkin kalau bisa. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Bagaimana menurut anda, upaya sekolah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pelanggan/guru dan karyawan ?

Narasumber: Ini kalau bisa dikaitkan itu upaya sekolah itu pertama untuk memberikan pelayanan, pertama Sekolah sudah melakukan sosialisasi, Sekolah sudah memberikan fasilitas-fasilitas misalkan ada ruang-ruang tertentu, ada taman misalnya, agar betah disekolah, ada musholla yang seperti mesjid, supaya kita bisa kita meningkatkan layanan, kan belajar tidak hanya dikelas bisa diruang-ruang terbuka, ruangan-ruangan guru sudah difasilitasi jadi misalkan bahasa Indonesia, sudah tidak dicampur dengan mapel lain, di sekolah lain mungkin tidak seperti itu, guru di sini perjurusan, bahkan ada upaya nanti memecah ke jurusan masing-masing berkantor di sana. Pembangunan-pembangunan fisik yang banyak. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna?

Narasumber : Belum sempurna tapi sudah semaksimal mungkin semua elemen menjalankan. Ada peningkatan karena ada semacam evaluasi, ada juga nanti semacam angket, tentang layanan yang diberikan oleh semua elemen yang ada disini oleh guru oleh sekolah dan sebagainya dan itu ada raport mutu. (III.W.Y04.4.S5.05.22)

Transkrip Wawancara SMKN 4 Banjarmasin

Transkrip Wawancara 1

Nama narasumber : Drs. Syafrudin Noor, M.Pd

Jabatan : Kepala Sekolah SMKN 4 Banjarmasin

Waktu wawancara : 11 November 2021

Tempat wawancara: SMKN 4 Banjarmasin

Hasil Wawancara 1

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : ISO diterapkan di Sekolah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, karena perlu adanya sistem yang mengatur suatu organisasi sekolah. Nah sistem inilah yang membawa sekolah menuju standart yang diharapkan. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : untuk meningkatkan mutu sekolah dan komitmen. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : tentu saja kita mempersiapkan semua persyaratan-persyaratannya, dari mulai dukomen-dokumen hingga mempersiapkan apa saja yang diperlukan di lapangan. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : sejak 2008 sampai sekarang. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : setiap wakasek merumuskan dan diterapkan oleh seluruh warga sekolah sesuai dengan tugas masing-masing. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?

Narasumber : untuk proses pelatihan itu banyak diadakan tentang ISO jadi kita nanti yang mengirimkan beberapa perwakilan yang ikut serta. Pelatihan dari URS. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO?

Narasumber : iya ada WMM, untuk wakasek juga dalam pelaksanaan audit, saling mengaudit, jadi ada tim-tim khususnya. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : di pilih ditunjuk yang berkompeten. (I.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : kita melakukan perencanaan terlebih dahulu, kemudian dilaksanakan apa yang sudah direncanakan, dilakukan evaluasi dan perbaikan jika sudah dilaksanakan. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : menyiapkan dokumen manual mutu dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang berhubungan dengan implementasi SMM ISO 9001:2015. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber : di sosialisasikan ketika rapat, ketika apel, ketika ada kegiatan-kegiatan tertentu, selalu ada sosialisasi jika memang diperlukan. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah?

Narasumber : setiap unit memiliki sasaran mutu masing-masing harus dicapai dan mempunyai target-target tertentu setiap tahunnya. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : iya pengawasan melalui audit, ada audit internal dan audit eksternal dari situlah mengawasi jalannya ISO ini. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : banyak, kita selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan terus meningkat. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah ?

Narasumber : menggunakan angket dan kotak saran.(II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber : setiap bulan ada yang namanya rapat koordinasi, dan tentunya selaku kepala sekolah untuk terus mengingatkan dan mendukung untuk selalu menjaga komitmen pelayanan, jadi segala masukan-masukan ditampung dan dimusyawarahkan. (II.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanain di sekolah?

Narasumber : ya alhamdulillah meningkat, terlihat dalam hal pelayanan sekolah menjadi lebih baik. (III.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah ?

Narasumber : citra sekolah kita menjadi lebih baik karena kita memberikan pembelajaran yang berkualitas dengan sarana dan prasarana yang lengkap. (III.W.S05.1.S4.11.21)

Penulis : Apa faktor yang mendukung proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : faktor pendukung dana

Penulis : Apa faktor yang menghambat proses dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : faktor penghambat waktu covid, ada sedikit kendala tentang rapat dan kegiatan lainnya yang dilaksanakan secara daring tidak seperti sebelumnya.

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna ?

Narasumber : tidak ada yang sempurna, kalau untuk terus berkembang dan lebih baik pasti terus ditingkatkan.

Transkrip wawancara 2

Nama : Rabiatul Adawiyah, M.Pd
Jabatan : Wakil Manajemen Mutu SMKN 5 Banjarmasin
Waktu wawancara : 10 November 2021
Tempat wawancara: SMKN 4 Banjarmasin

Hasil wawancara 2

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?

Narasumber : Jadi yang menjadi latar belakang adalah seperti yang diketahui bahwa sistem manajemen mutu ISO itu adalah mempermudah atau bisa meningkatkan mutu dari sebuah sekolah jadi kami dari tahun 2008 itu sudah merasa bahwa kita perlu untuk meningkatkan pendidikan bagi mutu pendidikan di sekolah kami sehingga ketika ada tawaran kami ikut bergabung dengan sekolah lain yang melaksanakan itu dan Alhamdulillah saat itu memang ada beberapa sekolah yang ikut dan itu memang memerlukan biaya yang lumayan banyak untuk dapat bergabung menjadi sistem manajemen mutu untuk mengimplementasikannya di sekolah. Jadi itu latar belakangnya, jadi kita merasa bahwa sekolah ini perlu untuk melaksanakan itu supaya mutu dapat ditingkatkan, karena dengan system manajemen itu teratur apa yang menjadi sebuah pekerjaan dari sebuah sekolah itu manajemen sekolah itu akan diatur dengan bagus. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Khususnya tentang mutu pelayanan pendidikan

Narasumber : ya, Tujuan tentu itu seperti yang pertama dijelaskan bahwa tujuan kami adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan. Nah disini sebelum kita menuju pada mutu pendidikan yang ibaratnya lebih tinggi lagi, kita membenahi dulu yang di dalam. Jadi tujuannya itu kita membenahi dulu apa yang menjadi kerjaan kita di dalam. Jadi ruang lingkup kita di dalam dulu, jadi apakah guru-guru sudah siap?, kemudian perangkat pembelajaran sudah siap?, semuanya itu kita benahi dari bawah dulu. Kemudian keteraturan, keteraturan yang lain. Misalkan keteraturan pelayanan, tata usaha, keteraturan pelayanan kurikulum terhadap siswa. Jadi yang jadi pelanggan kami itu adalah siswa, siswa dan guru. Jadi bagaimana kita melayani siswa itu sehingga mereka merasa puas bahwa inilah pelayanan yang terbaik yang mereka dapatkan dari sekolah kita. Seperti itu. Jadi ketika apaya istilahnya.

Komitmen sudah kita tetapkan maka kami harus bekerja sesuai komitmen, sesuai dengan prosedur. Seperti itu. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?

Narasumber : Ya, langkah awal tadi yang seperti ibu terangkan bahwa kami ikut seperti penataran atau pelatihan yang diadakan oleh sebuah konsultan. Jadi konsultan itu memberikan langkah-langkah yang harus dicapai yang harus dikerjakan pada saat kita melaksanakan ISO. Nah, jadi misalkan yang pertama kita diberi bekal pengetahuan, ada beberapa orang. Baru kita menyusun sebuah program. Jadi program itulah yang diutarakan dalam manual mutu kemudian diperiksa. Nah untuk ini disini WMM/wakil manajemen mutu berkolaborasi dengan semua unit di sekolah ini. Misalkan unit kurikulum, unit humas, unit kesiswaan, unit sarana, nah semua itu kami bekerja sama. Kemudian yang menjadi yang memantau, memantau tentunya untuk pelaksanaan di sekolah ini ada dua pantauan. Pelaksanaan di sekolah itu wakil manajemen mutu memilih kepala sekolah dan wakilnya untuk menjadi auditor. Auditor istilahnya. Auditor itu mengaudit. Cuma ini tingkat sekolah dulu. Nah untuk sekolah itu akan di audit oleh URS itu adalah lembaga ISO internasional, dengan standarnya internasional. itu yang akan memantau kami, apakah program ISO yang kami diterapkan itu sudah berjalan dengan baik, misalkan ada ketidakberesan dalam sebuah perjalanan mereka akan memberikan sebuah pembinaan dulu. Ketika pembinaan sudah dilaksanakan tetapi tetap tidak ada perbaikan maka mereka akan berakhir dengan dicabutnya sertifikat. Jadi mereka menganggap kalau sekolah tidak melaksanakan apa yang sudah dituliskan di manual mutu, dituliskan ini, kesepakatan ini, kita tidak melaksanakan berarti mereka meanggap bahwa sekolah ini tidak pantas untuk diberikan sertifikat ISO. Jadi URS itu ada sejarahnya dulu karena internasional, untuk kita itu, yaitu kita pada zona Kalimantan yaitu di Balikpapan. Seperti itu. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Awalnya pada tahun 2008. Jadi sudah lama sebenarnya. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Jadi sebenarnya wakil manajemen mutu itu hanya sebagai coordinator jadi yang terlibat semua itu adalah kepala sekolah tentu sebagai top

manajemen istilahnya, kalo kepala sekolah. kemudian tadi yang ibu katakan kurikulum, sarana, humas, itu adalah menyumbang apa yang menjadi prosedur disana. Jadi kami hanya menampung, jadi misalkan untuk unit kurikulum sasaran mutunya apa? Target yang mau dicapai apa? Oh kata unit kurikulum saya harus mengatakan bahwa sasaran mutu saya semua guru harus membuat KBM sesuai dengan kewajiban guru, jadi di sekolah ini tidak ada guru yang tidak membuat perangkat administrasi. Jadi harus dibuat. Jadi itu harus 100%, karena semua guru. Kemudian ada lagi sasaran mutunya misalkan guru bertatap muka waktu itu ya sebelum covid. Itu tatap muka 95% di dalam kelas, jadi guru tidak ada yang meninggalkan kelas tanpa sebuah alasan. Artinya guru harus mengajar, tatap muka, nah itu hadir 95% karena ada kemungkinan guru bisa sakit, kah, walaupun itu digantikan. Jadi itu sebenarnya kalau kami pelajaran di sekolah ini ketika guru tidak bisa masuk itu ada yang menggantikan, jadi bukan pulang, tidak. Tidak ada istilah pulang, pulang bersama. Jadi masuk bersama pulang bersama. Kalau misalkan ada piket, ya, karena ada piket, piket itu yang memantau, apakah kelas ini tidak ada gurunya? Kalau misalkan gurunya sakit, menghubungi paling tidak teman yang satu sama mata pelajaran, misalkan guru bahasa Indonesia, guru bahasa Indonesia yang lain akan masuk. Paling tidak memberikan tugas atau menjaga kelas itu. Jadi seperti itu tidak ada istilah kelas kosong. Karena harus 95% guru berada di dalam kelas. Karena piket, piket itu keliling dia. Kalau hari biasa sekarang kan Cuma menjaga di depan, kalau dulu piket itu kalau tidak salah setiap ini misalkan bel istirahat. Bel pertama keliling dulu. Apakah semua guru sudah hadir, kemudian biasanya kan kalau jam pertama, kedua, ketiga itukan ada saja kan gurunya nah pergantian akan terjadi lagi pada istirahat pertama, jam 10. Ketika itu siswa harus masuk kelas tidak boleh ada yang diluar. Jadi seperti itu guru piket keliling lagi. Atas bawah atas bawah. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Jadi perannya seperti kepala sekolah sebagai top manajemen, artinya sebagai orang yang paling tertinggi dalam sebuah struktur manajemen. Kemudian ibu sebagai wakil manajemen mutu, sebagai koordinator, kemudian wakil-wakil kepala sekolah itu dia yang akan membuat prosedur apa yang ada di unitnya. Jadi ketika sudah ada prosedurnya, kemudian apakah jalan prosedur itu. Jadi apa yang menjadi peranan masing-masing itu pada penanggung jawabnya. Masing-masing sudah punya tanggung jawab. Jadi ketika diaudit kita tinggal melihat itu jalan atau tidak.

Penulis : Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?

Narasumber : Ada. Cuma karena memang ISO ini ya anggap saja dia akan memerlukan biaya, jadi waktu kita masih komite ada, biasanya kan tidak disini, kemudian biasanya di Surabaya satu hari saja, pelatihannya satu hari saja bayarnya sudah satu juta, nah seperti itu ya, kemudian belum lagi kita pesawat dan tidak mungkin satu hari pulang pergi, bisa jadi dua hari, hotel, jadi memang tidak banyak yang dikirim, paling satu. Kemudian kalau ada yang disini itu biasanya bayar juga, biasanya di hotel mereka mengadakan, ya itu kita tidak perlu, ya paling kita bayar 500. Ya memang seperti itu, memang mahal. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO ?

Narasumber : Jadi ibu itu kalau nanti ada istilahnya untuk audit internal Ibu menjadikan wakasek itu sebagai auditor, jadi tim auditornya itu disitu. Karena ibu menganggap wakasek sudah ahli dan paham dengan ISO, kemudian ini banyak orangnya ya sekitar 90 lebih kan guru dan staff tata usaha itu yang akan diaudit satu satu, terutama guru. Guru akan diaudit satu-satu. Nanti kalau untuk audit eksternal guru hanya server tapi auditor yang menentukan. Jadi siap-siap semuanya guru ini, tidak tentu jurusan ini yang kesini, dia akan memilih sendiri, makanya kami menyiapkan semuanya harus seperti itu. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : Kalau pengangkatan sebenarnya seperti itu mungkin maksudnya ya, itu ditentukan oleh kepala sekolah. Kalau dulu sebelum bapak Udin ini, ada kemarin teman bercerita itu ada yang berganti ganti, kami tidak, kami yang pertama itu pak Dedi, pak Dedi pindah kemudian langsung diganti ibu. itu adalah kepala sekolah yang menunjuk. dan kepsek itu mengatakan kalau dalam periode itunya, kalau Wakasek 2 tahun atau 3 tahun nah kalau ini kata kepala sekolah saya yang berhak menentukan. jadi kadang2 untuk pemilihan sebuah struktur di organisasi WMM itu tidak dilibatkan dan tergantung kepala sekolah. Jadi, kalau kata kepala sekolah kita perlu ganti ya kita ganti. Jadi, tidak terhalang oleh waktu, jika sudah disiapkan penggantinya jadi seperti itu. Jadi, dia tidak bisa terikat, tapi kalau saya kemarin setelah ini ada, kepala sekolah, kita siapkan kader. Ada kader nanti ada pemilihan, ibu lebih suka seperti itu. dst. jadi seperti itu ada tim pembentukan khusus dan itu ditentukan oleh kepala sekolah. (I.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : yaa jadi tahapan untuk sekolah ya kalau tadi tahapan untuk yang pertama pembuatan manual mutu, tentu kami rapat dulu, dari tim manajemen rapat dulu. Nanti dalam rapat itu ada rapat tinjauan manajemen, nah tinjauan manajemen

salah satunya sosialisasi. jadi setiap tahun itu ibu ada acara sosialisasi. Ada kemungkinan yang terbaru, misalnya ibu sosialisasikan dengan guru. Tahapannya itu kita hanya mengenalkan di rapat aja, kalau dulu kan kita rapat langsung sekarang daring. Jadi setiap bulan ada rapat koordinasi. Disitulah masing-masing. Wakasek itu melaporkan, wajib melaporkan setiap pekerjaannya, misalnya pekerjaan ibu sampai dimana. Misalnya kata ibu tahun ini ada perbaikan prosedur karena dengan situasi covid tentunya berbedakan prosedurnya dengan keadaan biasa. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015? Dokumen apa saja yang dipersiapkan

Narasumber : Selanjutnya dokumen : jadi dokumen itu untuk ISO sendiri itu manual mutu. Manual mutu itu menjelaskan visi misi sekolah, semuanya dimasukkan dalam sebuah dokumen mutual mutu. Kemudian manual mutu itu juga memberikan penjelasan tentang situasi, siapa saja internal yang terkait, siapa saja eksternal yang terkait. Nah seperti itu, kemudian disitu juga ada analisis SWOT nya artinya apasih kelemahan sekolah, apa kekuatan sekolah. Kemudian, disitu juga ada prosedur, tujuan sekolah, semuanya ada di manual mutu. Jadi, dokumen nya itu, kemudian dokumen nya juga ada dokumen penunjang. Misalkan dokumen penunjang, si ISO ini ditunjang oleh undang-undang pendidikan, dikarenakan ada keterkaitannya dengan ISO. Kemudian ada standar nasional pendidikan. Kami berusaha dengan adanya ISO ini kami bisa mencapai, bukan minimal lagi, tetapi paling tidak terpenuhi standar nasional yang diberikan oleh pemerintah pusat. Kita sudah standar tingkat nasional sebagai sekolah yang baik. Jadi, memang standar Nasional pendidikan itu sudah ada. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber : kalau dulu upacara kepada siswa, kalau dulu ketika upacara kita sampaikan kepada anak-anak. Sosialisasinya untuk anak-anak seperti itu. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Apa saja Sumber daya yang diperlukan pihak sekolah untuk menerapkan ISO ?

Narasumber : Sumber daya pertama tentu pendanaan. Ketika audit itu harus bayar, itu puluhan juta juga, kemudian untuk rapat tinjauan manajemen, minimal misalkan itu targetkan sebulan tiga kali, nah dalam rapat itu perlu biaya pendanaan minimal untuk konsumsi . untuk audit juga itu diluar tugas mereka kan sebenarnya itu jadi kadang bingung mencari biayanya kemana jadi itu dibiayain juga. Bekerja dengan hati, dengan ikhlas, contohnya perpustakaan, perpustakaan banyak yang harus diaudit biasanya nah tugas mereka sudah tahu, perpustakaan yang bagus seperti ini, seperti ini tahu mereka, otomatis mereka sudah menjalankan tugasnya itu sehingga kan tercapai aja, jadi gak ada temuan ketika kita mengaudit. solid ketika ada tugas, ada kendala, kita komunikasikan kamu gak sendiri, harus Tanya dengan orang-orang, orang open juga, jadi jangan takut tidak bisa, tim manajemen ini solid.

Penulis : Apakah Sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO, sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan?

Narasumber : Jadi sasaran mutu seperti yang ibu katakan tadi bahwa setiap unit memiliki sasaran mutu masing-masing, kalau sasaran mutu secara global itu pasti semua unit melaksanakan pelayanan dengan baik. Kemudian tentu mutu pendidikan harus dilaksanakan dengan baik dan ditingkatkan. Disini, secara global kita dapat melayani siswa dengan baik karena ada istilah kepuasan siswa, kepuasan guru, jadi gurupun. Apakah bisa tim manajemen ini memberikan kepuasan kepada guru. Makanya saya berani kadang minta kuisisioner nilai kami. Nilai gimana kinerja, kepada siswa juga, bagaimana kinerjanya, jadi secara global bagus hasilnya, tapi ada memang misalnya di humas, ada yang puas ada yang tidak puas, tapi memang kita tidak bisa memuaskan semua orang. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Pengawasan setiap tahun sekali ada audit eksternal, mereka datang ke sini dua hari biasanya, kalau sekarang korona lewat zoom, kemarin auditor sudah merasa puas, dan kami berhak memberikan kepercayaan sertifikat karena memang secara global jalan aja. Paling sedikit ada Temuan, diberi komentar sebaiknya ini ditingkatkan, kalau mereka salah satu saja diaudit, kalau kami semuanya diaudit

dengan mengacu ke sana (audit ISO), kami seminggu dan auditornya banyak jadi dibagi, kalau dari sana sampelnya saja, kalau mereka pilih satu sampel dan kemudian ketemu, temuan dan itu harus diperbaiki dalam 20 hari kerja misalnya ada beberapa poin yang harus diperbaiki jadi harus diperbaiki apa yang belum dilaksanakan dalam 20 hari kerja dan nanti kami lagi menghubungi pihak ISO kalau sudah diperbaiki di cek lagi sampai sudah benar. Sampai beberapa bolak balik juga bisa kalau belum lengkap, Baru di acc. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di sekolah terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015?

Narasumber : Setiap guru 95 persen harus mengajar, jadi pelayanan pembelajaran, pelayanan PKL harus standar memilihkan tempat magangannya, pelayanan terhadap siswa yang berhubungan dengan tata usahapun dipantau jadi misalkan ada targetnya pelayanan 1 hari harus selesai. Bagaimana kita melayani alumni yang datang legalisir, harus selesai 1 hari itu ada prosudernya ada SKnya harus terlayani siswa misalkan tidak ada TTD kepala sekolah bisa diwakilkan. Dalam bursa kerja juga, mencarikan perusahaan yang memerlukan karyawan beberapa orang jadi diinfokan. Ada pengumumannya. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : Ada kurikulum yang dibuat dalam pembelajaran untuk siswa, ekskul, pelayanan BK, pelayanan dari Tata Usaha, pelayanan perpustakaan yang terus meningkat. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah?

Narasumber : Jadi melalui kousiner, sebenarnya dulu ada kotak saran, tapi karena pandemic tidak lagi, ada juga dari wa. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber : Setiap bulan kita ada rapat kordinasi setiap bulan, sekarang daring, sebenarnya agak kurang, kadang sudah dibuka orangnya gak ada, kalau rapat langsung orangnya gak bisa keluar masuk, bisa lebih fokus. Kita mempertahankan komitmen itu dengan rapat, nanti kalau ada laporan bisa, contoh pengasawan

kurikulum terhadap guru contohnya misal guru mereka wajib membuat jurnal, kalau belum membuat berarti ketahuan saja belum membuat bisa di cek ada di link yang sudah mengumpulkan jurnal atau belum, kalau belum dari kurikulum dulu ada pembinaan, kalau masih belum dilaksanakan juga langsung kepala Sekolah. (II.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber : Ya meningkat terus tentunya dalam hal dokumen menjadi tertib dan mutu pelayanan terus meningkat karena berkomitmen terus menerus ingin mengembangkan dan melakukan perbaikan dengan konsisten sehingga meningkatkan pelayanan. (III.W.R06.2.S4.11.21)

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah? Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : guru dan karyawan bekerja lebih baik karena jelas tujuannya, bagi siswa lebih perhatian dalam belajar dan hasil belajarnya serta kualitas lulusan tetap bertahan dan terus meningkat dari tahun ke tahun. (III.W.R06.2.S4.11.21)

Transkrip Wawancara 3

Nama narasumber : Sulistianto, S.Pd

Jabatan : Wakasek Ketenagaan SMKN 4 Banjarmasin

Waktu wawancara : 11 November 2021

Tempat wawancara: SMKN 4 Banjarmasin

Hasil Wawancara 3

Penulis : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : kita membutuhkan sebuah sistem yang dapat mengatur sekolah menjadi lebih teratur dan memenuhi standar. (I.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Apakah tujuan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : ya untuk meningkatkan mutu. (I.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Kapan mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : sudah dari 14 tahun yang lalu(I.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : semua terlibat, dari manajemen paling atas sampai manajemen paling bawah. (I.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Apa peran masing-masing bagian yang ada di madrasah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : Merumuskan dan menjalankan tufoksi masing-masing.

Penulis : Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?

Narasumber : Untuk WMM ditunjuk oleh kepala sekolah(I.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?

Narasumber : ada awalnya ada pelatihan untuk guru tentang ISO. (II.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Apakah sasaran mutu yang ditetapkan oleh sekolah?

Narasumber : ada sasaran mutu secara umum dan sasaran mutu masing-masing bidangnya.

Penulis : Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?

Narasumber : iya ada dalam audit internal dan eksternal.
(II.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?

Narasumber : memberikan kurikulum yang menunjang pembelajaran siswa, kita selalu memberikan kualitas pembelajaran, praktik, dan sarana prasarana terbaik untuk mereka. (II.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah ?

Narasumber : angket dan kotak saran. (II.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?

Narasumber : perbaikan terus menerus akan menjadikan stabilitas sekolah, jadi ketika ada masalah tertentu, kita dengan cepat membereskan.
(II.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber : Kita terus meningkat, baik dari kepedulian warga, kemudian kedisiplinan warga sekolah terhadap program yang ada dan juga terhadap pelaksanaan system, mereka juga peduli. Kemudian mereka terus memberi masukan kepada tim manajemen, kekurangannya apa, kepuasan pelanggan tadi, kita menggali dari sana, misalnya dalam pembelajaran kurangnya apa, LCD pak, bukunya pak. Kemudian pelayanan dari TU seperti apa, pelayanan yang dilakukan wakasek terhadap kurikulum seperti apa, itu diukur terus. Semakin meningkat semakin diperbaiki. Dari masukan-masukan tadi, kita adakan rapat tim manajemen dalam rangka untuk membicarakan itu, kepuasan pelanggan, dan juga ada beberapa masukan dari pelanggan/konsumen, nah dari masukan itu tadilah akan dimasukkan ke dalam program kerja sekolah. Nanti dilakukan perbaikan.
(III.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah ?

Narasumber: Sangat bermanfaat sekali. Semua warga mengacu pada sistem yang berlaku. Kalau tidak ada ISO sulit mengontrol dan mencari data. Jadi, semua system akan mendukung ketercapaian atau prestasi dari sekolah itu sendiri, selama

sistemnya itu baik, insyaAllah masalah prestasi itu akan mengiringi saja. Misalkan setiap ada lomba kita mengirim itu juara, anak-anak kita ini sering mengikuti lomba dan kebanyakan juara, SMK 5 ini terbesar di kalsel ini, terus meningkat karena ada standar juga sih dari URS. (III.W.S07.3.S4.11.21)

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna ?

Narasumber : kalau dikatakan sempurna, ya kan tidak ada yang sempurna, akan tetapi semakin meningkat dan lebih baik.

Transkrip wawancara 4

Nama : Hj. Yunita, S.Pd
Jabatan : Guru
Waktu wawancara : 11 November 2021
Tempat wawancara: SMKN 4 Banjarmasin

Hasil wawancara 4

Penulis : Guru merupakan pihak yang secara langsung memberikan pelayanan kepada siswa melalui proses pembelajaran. Semenjak sekolah menerapkan SMM ISO 9001:2015 adakah hal yang berubah pada proses pembelajaran ?
Narasumber : ada guru menjadi lebih tertib dan lebih baik dalam melaksanakan tugas. (III.W.Y08.4.S4.11.21)

Penulis : Adakah hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?

Narasumber : hubungannya pelayanan pendidikan menjadi lebih ditingkatkan lagi dan perbaikan terus menerus dibandingkan sebelum adanya ISO.

Penulis : Bagaimana proses sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2015 kepada guru?

Narasumber : Sosialisasi saat upacara, saat rapat ada juga. (II.W.Y08.4.S4.11.21)

Penulis : Menurut Anda, apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : sekolah lebih tertib dalam administrasi dan jika nantinya ada evaluasi dari tim manajemen sekolah maupun badan akreditasi, sekolah sudah siap segala hal administrasi yang diperlukan. (III.W.Y08.4.S4.11.21)

Penulis : Apakah ada standar mutu tertentu terkait proses pembelajaran semenjak diimplementasikan SMM ISO 9001:2015 di sekolah?

Narasumber : iya ada, jadi kita sudah terarah dalam pembelajaran. (III.W.Y08.4.S4.11.21)

Penulis : Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah?

Narasumber: administrasi lebih tertib, semua guru sudah bisa membuat administrasi, mengacu peningkatan kualitas pengajaran bagi guru karena dituntut administrasi yang lengkap. (III.W.Y08.4.S4.11.21)

Penulis : Bagaimana menurut anda, upaya sekolah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pelanggan/guru dan karyawan ?

Narasumber: memberikan fasilitas yang sudah sangat memadai untuk sarana dan prasarana pendidikan.

Penulis : Menurut Anda, apakah implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah sudah sempurna?

Narasumber : secara umum mutu lebih baik lagi dan kualitasnya lebih baik.

PEDOMAN DOKUMENTASI

Tanggal penelitian :

Lokasi :

No.	Dokumen yang diperoleh melalui Dokumentasi	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
1.	Papan Nama / Identitas Sekolah		
2.	Struktur Organisasi		
3.	Kebijakan mutu sekolah		
4.	Standar mutu pendidikan sekolah		
5.	Laporan Audit Mutu Internal sekolah		
6.	Laporan Rapat Tinjauan Manajemen sekolah		
7.	Laporan Audit Mutu Eksternal sekolah		
8.	Laporan kegiatan audit mutu internal		
9.	Sertifikat ISO 9001:2015		
10.	Foto-foto dari observasi		

HASIL DOKUMENTASI

Tanggal penelitian : 01 Maret 2022 sampai 30 Mei 2022

Lokasi : SMKN 4 Banjarmasin

No.	Dokumen yang diperoleh melalui Dokumentasi	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
11.	Papan Nama / Identitas Sekolah	✓	
12.	Struktur Organisasi	✓	
13.	Kebijakan mutu sekolah	✓	
14.	Standar mutu pendidikan sekolah	✓	
15.	Laporan Audit Mutu Internal sekolah	✓	
16.	Laporan Rapat Tinjauan Manajemen sekolah	✓	
17.	Laporan Audit Mutu Eksternal sekolah	✓	
18.	Laporan kegiatan audit mutu internal	✓	
19.	Sertifikat ISO 9001:2015	✓	
20.	Foto-foto dari observasi	✓	

HASIL DOKUMENTASI

Tanggal penelitian : 01 Maret 2022 sampai 30 Mei 2022

Lokasi : SMKN 5 Banjarmasin

No.	Dokumen yang diperoleh melalui Dokumentasi	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
21.	Papan Nama / Identitas Sekolah	✓	
22.	Struktur Organisasi	✓	
23.	Kebijakan mutu sekolah	✓	
24.	Standar mutu pendidikan sekolah	✓	
25.	Laporan Audit Mutu Internal sekolah	✓	
26.	Laporan Rapat Tinjauan Manajemen sekolah	✓	
27.	Laporan Audit Mutu Eksternal sekolah	✓	
28.	Laporan kegiatan audit mutu internal	✓	
29.	Sertifikat ISO 9001:2015	✓	
30.	Foto-foto dari observasi	✓	

DAFTAR TERJEMAH

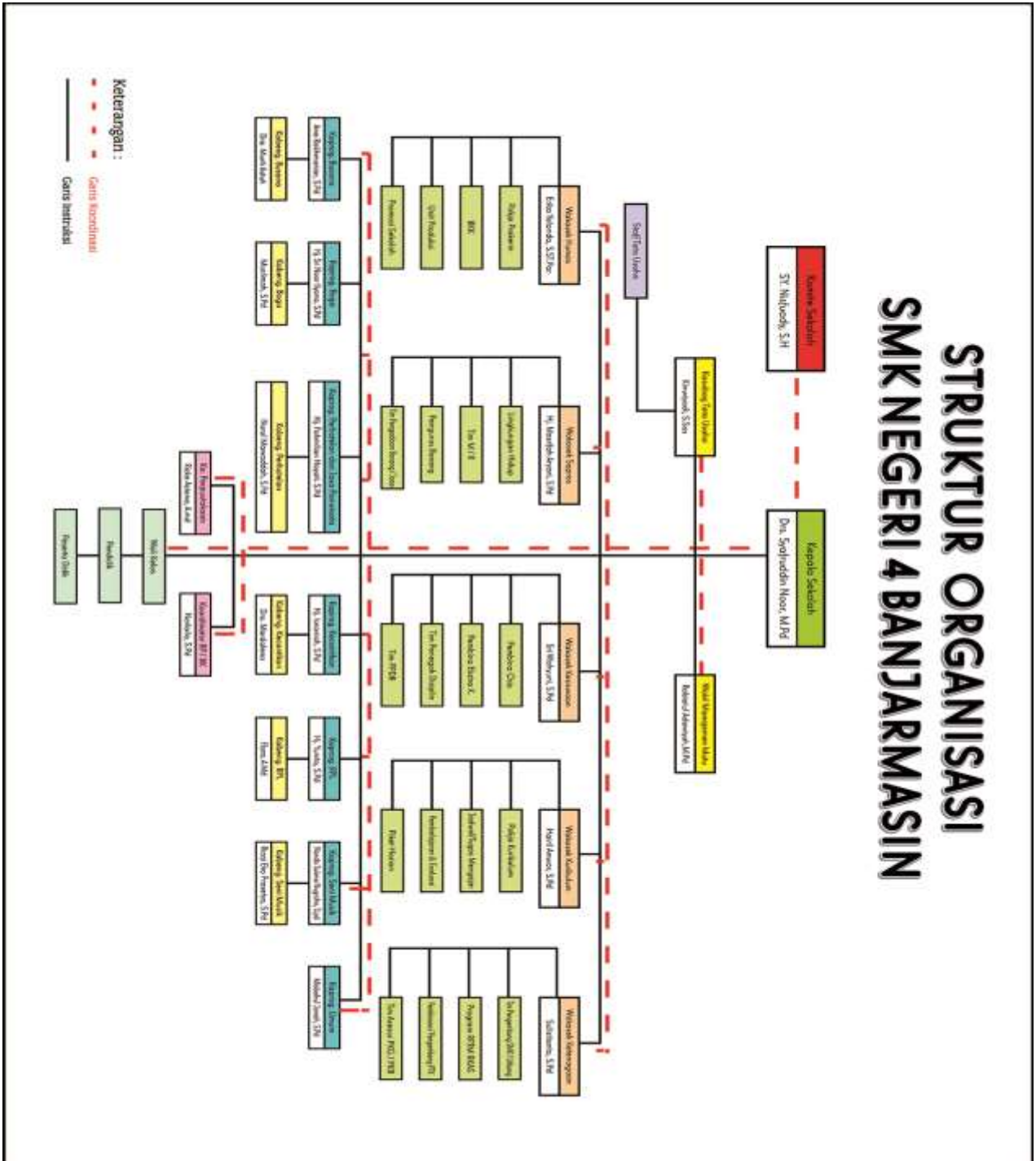
No.	Hal	Bab	Terjemahan
1	2	1	<p>23. Itulah (karunia) yang (dengan itu) Allah menggembirakan hamba- hamba-Nya yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh. Katakanlah: "Aku tidak meminta kepadamu sesuatu upahpun atas seruanku kecuali kasih sayang dalam kekeluargaan". dan siapa yang mengerjakan kebaikan akan Kami tambahkan baginya kebaikan pada kebaikannya itu. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Mensyukuri[1344].</p> <p>[1344] ialah huruf-huruf abjad yang terletak pada permulaan sebagian dari surat-surat Al Quran seperti: Alif laam miim, Alif laam raa, Alif laam miim shaad dan sebagainya. diantara Ahli-ahli tafsir ada yang menyerahkan pengertiannya kepada Allah karena dipandang Termasuk ayat-ayat mutasyaabihaat, dan ada pula yang menafsirkannya. golongan yang menafsirkannya ada yang memandangnya sebagai nama surat, dan ada pula yang berpendapat bahwa huruf-huruf abjad itu gunanya untuk menarik perhatian Para Pendengar supaya memperhatikan Al Quran itu, dan untuk mengisyaratkan bahwa Al Quran itu diturunkan dari Allah dalam bahasa Arab yang tersusun dari huruf-huruf abjad. kalau mereka tidak percaya bahwa Al Quran diturunkan dari Allah dan hanya buatan Muhammad s.a.w. semata-mata, Maka cobalah mereka buat semacam Al Quran itu.</p>

SMKN 4 BANJARMASIN

1. PROFIL SEKOLAH

1	Nama Sekolah	SMK N 4 Banjarmasin
2	Didirikan	Tahun 1956
3	No. SK Pendirian Gedung Baru	0298 /15 Desember 1978
4	Status – ID UN	1501005
5	No. NPSN/NSS	30304286 /321156002001
6	Jam Pelaksanaan	07.30 - 16.15 WITA
7	Alamat	JL. Brigjen Hasan Basri No.07 Banjarmasin Telp. (0511) 3305054 Kel. Sei Miai Kec. Banjarmasin Utara 70126
8	Fax	(0511) 3305054
9	E-mail	info@smkn4bjm.sch.id
10	Web	Smkn4bjm.sch.id
11	Peringkat Akreditasi Sekolah	A
12	Akreditasi Tata Boga	A
13	Akreditasi Tata Busana	A
14	Akreditasi Tata Kecantikan	A
15	Akreditasi Perhotelan	A
16	Akreditasi Usaha Perjalanan Wisata	B
17	Akreditasi Rekayasa Perangkat Lunak	B
18	Akreditasi Seni Musik	Belum Terakreditasi
19	Standar Manajemen Mutu	ISO 9001-2015

2. STUKTUR ORGANISASI SEKOLAH



3. SERTIFIKAT ISO



4. DAFTAR GURU-GURU SMKN 4 BANJARMASIN

5	No	Nama	NUPTK	JK	NIP	Status Kepegawaian
6	1	A'fifah Desiyanti		P		Guru Honor Sekolah
7	2	Abbas	8749743647200002	L	196504171993031007	PNS
8	3	Ade Fitriyadi	3859765666130162	L		Honor Daerah TK.I Provin
9	4	Ahmad Faishal	8434767668130063	L		Honor Daerah TK.I Provin
10	5	Ahmad Gajali	9941767668130092	L		Honor Daerah TK.I Provin
11	6	Ana Rakhmaniar	3244755656300053	P	197709122007012012	PNS
12	7	Andre Leluno	6860771672130012	L		Honor Daerah TK.I Provin
13	8	Anggita Damayanti	9453764665220002	P	198601212014022002	PNS
14	9	Ani Karsinah	7759741642300042	P	196304271986022004	PNS
15	10	Anita Noviana	4458772673130003	P	199411262022212000	PPPK
16	11	Anys Yohana		P		Guru Honor Sekolah
17	12	Brian Ramadhan Saputra		L		Honor Daerah TK.I Provin
18	13	Desy Hairina	7945761661300002	P	198306132010012020	PNS
19	14	Dina Masliah	1134745646300023	P	196702081993032005	PNS
20	15	Eka Lisdyawati	8357754656300063	P	197610252008012014	PNS
21	16	Elinda Andriani	6659766666130102	P	198803272022212004	PPPK
22	17	Elleis Susianti	4953759660300102	P	198106212006042016	PNS
23	18	Endang Syamsinar Arya	9655736637300042	P		Guru Honor Sekolah
24	19	Eny Rusdiana	9445749650300032	P	197101131994012001	PNS
25	20	Erika Yolanda	3446758660220003	P	198011142011012004	PNS
26	21	Fahmilian Hayati	5941751652300022	P	197309061995022003	PNS
27	22	Fartina Fitrah	2454758661300013	P	198011222009042006	PNS
28	23	Febri Yan Tony, S.AB	5537765666130142	L		Honor Daerah TK.I Provin
29	24	Fitri Hayati	9861765666300072	P	198705292010012019	PNS
30	25	Gusti Misrodhia	7553738640300053	P		Guru Honor Sekolah
31	26	Hadi Dariani	3548743646200043	L	196512161990031006	PNS
32	27	Hadijah	9641766667231162	P		Honor Daerah TK.I Provin
33	28	Hafiz	0147771672130013	L		Honor Daerah TK.I Provin
34	29	Hairil Anwar	1060745647200033	L	196707281990031008	PNS
35	30	Hermawan	9558774675130072	L		Honor Daerah TK.I Provin
36	31	Hidayatullah	0556756658110032	L	197802242011011002	PNS
37	32	Hoiriyah		P		Guru Honor Sekolah
38	33	Ilke Mondang Yaniar	7448746648300052	P	196801161998022004	PNS
39	34	Indah Mulya Sari	4140759661300133	P	198108082006042022	PNS
40	35	Isnaniah	1634744647300082	P	196602031991032008	PNS

41	36	Johansyah	8847740644200012	L	196205151990031010	PNS
42	37	Juniati Djuari	7960746648300062	P	196806281989032010	PNS
43	38	Mahmudah	1544765666220003	P	198712122011012009	PNS
44	39	Maisyarah Purnama Sari	5938765666210142	P	198706062011012014	PNS
45	40	Marlina	6435762664210083	P	198411032010012012	PNS
46	41	Marzuki	0756768669130092	L		Honor Daerah TK.I Provin
47	42	Masni	8759742642300012	P	196404271988032008	PNS
48	43	Masrifah Aryani	1248741642300053	P	196309161986032014	PNS
49	44	Meri Olga Siahaan	7862748650300072	P	197005301998022004	PNS
50	45	Misbahul Janah	4035754656300003	P	197607032006042021	PNS
51	46	Muhammad Firdaus	9135765668130113	L		Honor Daerah TK.I Provin
52	47	Muhammad Hifni Akbari	5333771672130193	L	199310012022211001	PPPK
53	48	Muhammad Rizali	4949748650200022	L	197006171997021002	PNS
54	49	Muhammad Saidi Rahman		L		Guru Honor Sekolah
55	50	Murni	8642740641200062	L	196203101989031016	PNS
56	51	Murti Astuti	1360741643300083	P	196310281988032011	PNS
57	52	Muslimah	7054751653300033	P	197307222006042001	PNS
58	53	Muslimah	3240767668130093	P		Honor Daerah TK.I Provin
59	54	Nanda Sukma Nugroho	3235764665130123	L	198609032020121008	CPNS
60	55	Neneng Yulianti	2044756658300113	P	197807122009032004	PNS
61	56	Ni'mah	8762763664300092	P	198504302009042003	PNS
62	57	Noor Abdiah	4359753654300033	P	197501272006042015	PNS
63	58	Noor Halimah	3656762663210132	P	198403242009032010	PNS
64	59	Noor Inayah	4456758659300022	P	198001242006042020	PNS
65	60	Nor Hidayah	4838768669130072	P	199005062022212007	PPPK
66	61	Norlaila	8242746648300083	P	196809102006042013	PNS
67	62	Novita Arini	9262772673230143	P		Honor Daerah TK.I Provin
68	63	Nurhani	1154743644220003	P	196508221991032005	PNS
69	64	Nurul Mawaddah	0655763664210172	P	198503232009032011	PNS
70	65	Ory Rahman Saputra	9740771672130012	L		Honor Daerah TK.I Provin
71	66	Rabiatul Adawiyah	0034740641300073	P	196207021986032014	PNS
72	67	Rahmawati, S.Pd.I	1937765666130222	P	198706052019032015	PNS
73	68	Rahmi Eryanti	9458770671230193	P		Honor Daerah TK.I Provin
74	69	Rahmiatun Nisa	9554759660130113	P		Honor Daerah TK.I Provin
75	70	Ridhiawaty	1151744646300063	P	196608191990032013	PNS
76	71	Risti Ajeng	9362745647300053	P	196710301992032016	PNS
77	72	Rizki Amalia	9749760660300002	P	198204172008032001	PNS
78	73	Royan Refianoor	8050767668130073	L		Honor Daerah TK.I Provin
79	74	Rudiansyah Yardi	9937743646200052	L	196506051995121003	PNS

84	79	Siti Nurmina	3358744646300043	P	196610261991032005	PNS
85	80	Sri Arifah Hayati	6242762663210113	P	198409102009042003	PNS
86	81	Sri Muliarty	0456744644300022	P	196501241988032011	PNS
87	82	Sri Noor Ilyana	5257752656300003	P	197409252006042021	PNS
88	83	Sri Tuti Mulyati	5862759659300002	P	198105302005012017	PNS
89	84	Sri Utami Ningsih	6363763664210063	P	198510312010012028	PNS
90	85	Sri Wahyuni	2360747648300023	P	196910281995122005	PNS
91	86	St. Fatmawati	2350752656300003	P	197410182009032002	PNS
92	87	Sulistianto	1336745646200013	L	196704101992031006	PNS
93	88	Terry Devara		L		Honor Daerah TK.I Provin
94	89	Venni Melani		P		Honor Daerah TK.I Provin
95	90	Win Lasmi	6850750652300072	P	197205181996012001	PNS
96	91	Winda Hairani	2240769670130063	P		Honor Daerah TK.I Provin
97	92	Yohana	0547772673230153	P		Honor Daerah TK.I Provin
98	93	Yunita	0947748650300102	P	197006151994122001	PNS
99	94	Yusmini Harnita	8341743646300083	P	196509101990032012	PNS

5. JUMLAH SISWA SMKN 4 BANJARMASI TAHUN 2022

Kompetensi Keahlian	Tingkat I		Tingkat II		Tingkat III		Tingkat IV		Jumlah		Total
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
Busana	0	97	0	0	0	0	0	0	0	97	97
Busana	0	97	0	0	0	0	0	0	0	97	97
Kecantikan dan Spa	0	33	0	0	0	0	0	0	0	33	33
Kuliner	14	92	0	0	0	0	0	0	14	92	106
Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim	41	30	0	0	0	0	0	0	41	30	71
Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim	41	30	0	0	0	0	0	0	41	30	71
Perhotelan	39	31	0	0	0	0	0	0	39	31	70
Perhotelan	0	0	72	64	60	80	0	0	132	144	276
Rekayasa Perangkat Lunak	0	0	78	56	76	52	0	0	154	108	262
Seni Musik Populer	0	0	44	28	28	28	0	0	72	56	128
Seni Pertunjukan	14	16	0	0	0	0	0	0	14	16	30
Seni Pertunjukan	15	16	0	0	0	0	0	0	15	16	31
Tata Boga	0	0	28	174	40	142	0	0	68	316	384
Tata Busana	0	0	0	188	0	188	0	0	0	376	376
Tata Kecantikan Kulit dan Rambut	0	0	0	68	0	70	0	0	0	138	138
Usaha Layanan Pariwisata	6	29	0	0	0	0	0	0	6	29	35
Usaha Perjalanan Wisata	0	0	16	50	26	32	0	0	42	82	124
Total	170	471	238	628	230	592	0	0	638	1,691	2,329

6. FOTO-FOTO AUDIT EKSTERNAL TAHUN 2018









7. FOTO-FOTO AUDIT INTERNAL TAHUN 2021





8. FOTO-FOTO OBSERVASI DI SMKN 4 BANJARMASIN







SMKN 5 BANJARMASIN**1. PROFIL SEKOLAH**

1. Identitas Sekolah			
1	Nama Sekolah	:	SMKN 5 BANJARMASIN
2	NPSN	:	30304286
3	Jenjang Pendidikan	:	SMK
4	Status Sekolah	:	Negeri
5	Alamat Sekolah	:	JL. MAYJEN SUTOYO S NO. 330
	RT / RW	:	1 / 1
	Kode Pos	:	70118
	Kelurahan	:	Pelambuan
	Kecamatan	:	Kec. Banjarmasin Barat
	Kabupaten/Kota	:	Kota Banjarmasin
	Provinsi	:	Prov. Kalimantan Selatan
	Negara	:	Indonesia
6	Posisi Geografis	:	-3.3228 Lintang
			114.5716 Bujur
3. Data Pelengkap			
7	SK Pendirian Sekolah	:	0298
8	Tanggal SK Pendirian	:	
9	Status Kepemilikan	:	Pemerintah Daerah
10	SK Izin Operasional	:	-
11	Tgl SK Izin Operasional	:	
12	Kebutuhan Khusus Dilayani	:	
13	Nomor Rekening	:	0010004809447
14	Nama Bank	:	BPD KALIMANTAN SE...
15	Cabang KCP/Unit	:	BPD KALIMANTAN SELATAN CABANG UTAMA...
16	Rekening Atas Nama	:	SMKNEGERI5BANJARMASIN...
17	MBS	:	Ya
18	Memungut Iuran	:	Tidak
19	Nominal/siswa	:	0
20	Nama Wajib Pajak	:	BEND. SEKOLAH TEHNIK MENENGAH NEGERI
21	NPWP	:	000080028731000
3. Kontak Sekolah			
20	Nomor Telepon	:	05114368705
21	Nomor Fax	:	05113362707
22	Email	:	smkn5bjm@yahoo.co.id
23	Website	:	http://smkn5bjm.sch.id
4. Data Periodik			
24	Waktu Penyelenggaraan	:	Sehari Penuh/5 hari
25	Bersedia Menerima Bos?	:	Ya
26	Sertifikasi ISO	:	9001:2008
27	Sumber Listrik	:	PLN
28	Daya Listrik (watt)	:	149000
29	Akses Internet	:	Telkom Speedy
30	Akses Internet Alternatif	:	Tidak Ada

2. STRUKTUR ORGANISASI SEKOLAH



3. FOTO SERTIFIKAT ISO



4. DAFTAR GURU-GURU DI SMKN 5 BANJARMASIN

No.	NIP	N A M A	Jenis Kepega Wian	L/P
1	2	3	4	5
1	19671231 199203 1 050	Drs. H. Syahrir , MM.	PNS	L
2	19690518 199512 1 005	Muhammad Qamaruzzaman, M.Pd	PNS	L
3	19630312 198803 1 031	H. A s p a n , S.Pd	PNS	L
4	19650402 198902 2 003	Ainun Rahwati, S.Pd	PNS	P
5	19621222 198601 2 002	N o r l i n, SH	PNS	P
6	19630517 199002 2 002	Dra. Mei Rahmawati	PNS	P
7	19670410 199103 1 016	Slamet Ramadhan, ST	PNS	L
8	19630619 198903 1 007	Drs. H.M.Suhada	PNS	L
9	19630507 198903 1 016	Drs.Kodiyarso	PNS	L
10	19620915 198710 2 001	Dra. Suryatini	PNS	L
11	19640820 198903 1 016	Drs. Sutarto	PNS	L
12	19650716 199303 2 0 11	Dra. Erminawati	PNS	P
13	19631125 199103 2 006	Dra. Hj. Gusti Anna Ulfah	PNS	P
14	19620621 198703 1 006	H.Rijali Rahman, ST	PNS	L
15	19620916 198903 2 004	Dra.Hj.Siti Hadijah	PNS	P
16	19650607 199412 1 005	Drs. Selamat	PNS	L
17	19640206 198803 1 012	H.Muhammad Yani, ST	PNS	L
18	19680811 199512 1 007	Agus Zulkifli, S.Pd	PNS	L
19	19660603 199002 2 003	Dra.Lathifah	PNS	P
20	19651218 199003 1 015	Akhmad Ardiansyah	PNS	L
21	19680714 199303 1 010	Purbani, ST.	PNS	L
22	19720216 199702 1 004	Gazali Rahman, S.Pd	PNS	L
23	19670517 199703 2 002	Dra.Romauli Silitonga	PNS	P
24	19620815 198303 1 027	M.Isya Anshari, ST	PNS	L
25	19790623 200501 1 003	Budi Harso, S.Pd.MM	PNS	L
26	19720520 200501 1 010	Didik Masduki, S.Pd.MM	PNS	L
27	19660410 198901 2 004	Siti Maisarah, S.Pd	PNS	P
28	19660415 198903 2 013	Rasyidah. K, S.Pd.	PNS	P
29	19660202 199306 2 001	Dra. Hj.Yusliani	PNS	P
30	19680216 199402 1 002	H.Mulyadi, S.Pd	PNS	L
31	19640311 199003 1 000	Drs. Nelson Sitinjak	PNS	L
32	19630325 198903 1 008	Drs.Fauziansyah	PNS	L
33	19620709 198903 2 007	Dra. Istianah	PNS	P
34	19710604 199802 1 004	H. Rahmadi, S.Pd	PNS	L
35	19661003 199003 2 007	Sri Mulyani Puji Rahayu	PNS	P
36	19651221 199003 1 008	Fauza Hanafi	PNS	L
37	19640503 200604 2 005	Sunarsih, S.Pd	PNS	P
38	19720509 200604 1 011	Ardiansyah, S.Ag	PNS	L
39	19810328 200604 2 014	Mahrta, S.Pd	PNS	P
40	19810509 200604 2 011	Lisnawati, S.Pd.	PNS	P
41	19800701 200501 1 008	Yuliansyah, S.Pd. M.Pd	PNS	L
42	19651127 200501 2 003	Hj.Siti Aliyah, S.Pd	PNS	P

43	19670419 199402 1 001	Mahmudah, ST	PNS	L
44	19700629 200604 2 010	Ayusdiana Pelitawati, ST	PNS	P
45	19791013 200604 2 013	Siti Aisyah, S.Pd.	PNS	P
46	19751119 200701 2 014	Fathul Janna, ST.	PNS	P
47	19770318 200903 1 003	Edi Suhariyono,S.Pd.MT.M.Si	PNS	L
48	19720915 200604 2 026	Dewi Kapti.M.R, S.Pd.MM	PNS	P
49	19780518 200501 2 010	Norhima, S.Pd	PNS	P
50	19780825 200801 2 025	Memoforwari, S.Pd	PNS	P
51	19821202 200904 2 004	Yuli Sugiarti, S.Pd	PNS	P
52	19720725 200604 1 012	Sumarso, M .Pd	PNS	L
53	19820425 200903 2 008	Nurmalina, S.Pd	PNS	P
54	19820531 200903 2 010	Noor Salmah, S.Pd	PNS	P
55	19770110 201001 1 013	Hendra Eka K. S, Pd	PNS	L
56	19820722 201001 1 015	Juhan Hadi K. ST	PNS	L
57	19830622 201001 2 022	Rika Yuniarti, ST	PNS	P
58	19830705 201001 1 021	Muhammad Taufik, ST	PNS	L
59	19860512 201001 2 016	Zakiah MZ.S.Kom	PNS	P
60	19860226 200903 2 010	Fatmawaty, S.Pd	PNS	P
61	19830121 200903 2 013	Annisa Khairiani, S.Pd	PNS	P
62	19791109 200801 2 020	Surya Endang S.ST	PNS	P
63	19701212 200604 1 010	Sri Mulyono Bejowidodo,S.Pd	PNS	L
64	19780322 200701 1 005	Zyainuri, S.Pd..M.Pd	PNS	L
65	19790520 200701 2 004	Dwi Maryati, S.Pd..M.Pd	PNS	P
66	19750701 201001 2 007	Erlina Erawati, S.Ag	PNS	P
67	19690301 200701 1 024	Sa'dullah, S.Pd.M.Pd	PNS	L
68	19860508 200904 2 002	Nor Izatil Hasanah	PNS	P
69	19840126 201001 1 007	Syamsul Hidayat, ST	PNS	L
70	19760103 201101 1 001	Ahmad Yanuar P.N, S.Pd	PNS	L
71	19760116 201101 1 001	Edi Fakhri, S.Pd	PNS	L
72	19851204 201101 1 001	Rizali Hadi, S.Pd.T	PNS	L
73	19810213 201101 1 002	Ruswantoro, S.Pd.T	PNS	L
74	19850910 201101 1 003	Tulus Batubara, S.Pd	PNS	L
75	19820330 201101 1 001	D a s u k i, ST	PNS	L
76	19771220 201001 2 011	Ernawaty, A. ST	PNS	P
77	19760326 201001 2 003	Yughni Sari, ST	PNS	P
78	19820614 201001 1 014	Reza Kauzar, ST	PNS	L
79	19790401 201101 1 001	Haji Adriani, S.Pd.T	PNS	L
80	19800617 201101 1 001	M.Joni Wahyudi, ST	PNS	L
81	19810510 201101 1 001	Hendro Nur Wibowo, S.Pd	PNS	L
82	19660812 201406 2 002	Dra. Siti Bariati	PNS	P
83	19781007 201406 2 002	Asma Farida, SH	PNS	P
84	19871023 201903 1 012	Ambang Setyawan, ST	CPNS	L
85	19930527 202221 1 000	Aulia rahman, ST	PPPK	L
86	19851216 202221 1 003	Junaidi, S.Pd	PPPK	L
87	19810908 202221 1 002	Syahrawi	PPPK	L
88	19840907 202221 1 002	Ahmad Radhiani, ST	PPPK	L
89	19890326 202221 1 002	Abdu Malik Setyawan, ST	PPPK	L
90	19840815 202221 1 003	Syahrul Purnama, S.Pd.I	PPPK	L

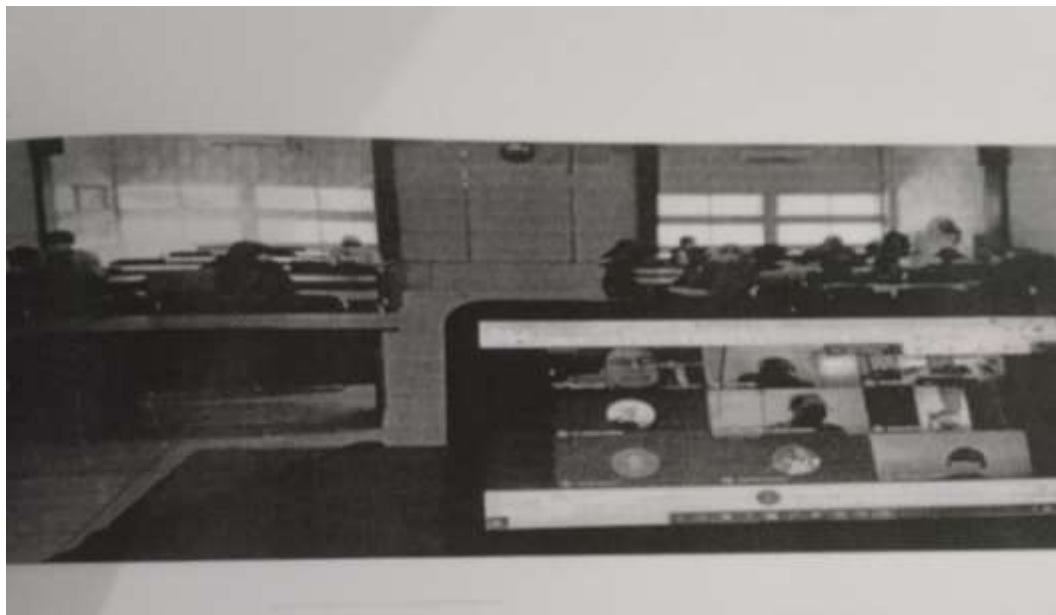
91	19780402 202221 1 002	M. Saman, S. PD.I	PPPK	L
92	91810121 202221 1 004	Muhammad Lutfianto, S. Pd	PPPK	L
93	19911030 202221 2 004	Helna Prasetya Ningsih, S.Pd	PPPK	P
94	19860126 202221 2 006	Andhika Pratiwi Rashmad,S.Kom	PPPK	P
95	19910911 202221 2 003	Rizna Maulidah, S. Pd.	PPPK	P
96	19940618 202221 2 003	Abida Rahmi, S.Pd	PPPK	P
97	19980829 202221 2 003	Rina Rahmawati, S.Pd	PPPK	P
98	19890318 202221 2 003	Ni'mah Fitria, S.Pd.	PPPK	P
99	19920313 202221 1 003	Fachrur Razi, ST	PPPK	L
100	19880805 202221 1 003	Abdul Wahab, ST	PPPK	L
101	19840909 202221 2 005	Siti Farihah, S. Pd I	PPPK	P
102	19900417 202221 2 006	Laila Rizka, S.Pd	PPPK	P
103	19890717 202221 1 002	Afif Raihan, S. Pd	PPPK	L
104	19790614 202221 1 002	Isra, ST	PPPK	L
105	19780206 202221 2 005	Nurmiati, S.Pd	PPPK	P
106	19890624 202221 2 004	Rini Erviana, S.Pd.	PPPK	P
107	19750805 202221 1 001	Pauzi,S.HI	PPPK	L
108	19881025 202221 1 002	Ahmad Raiyani, S.Pd	PPPK	L
109	19970404 202221 1 002	Wahyu Guszolil, ST	PPPK	L
110	19810630 202221 2 010	Endah Nurkesi, M.Pd.	PPPK	P
111	19740205 202221 2 001	Marliantina,S.Pd	PPPK	P
112	19910626 202221 1 005	GT. Deny Wahyudi, ST	PPPK	L
113	19810613 202221 1 001	Sofwad Fuady	PPPK	L
114	19740918 202221 2 003	Tan Sri Lorita, S.Pd	PPPK	P
115	19960901 202221 2 004	Nadya Hidayati, S.Pd.	PPPK	P
116	19930517 202221 2 006	Rindha Atika Yusmila Sani, S.Pd	PPPK	P
117	19861115 202221 1 002	Mirza Wardana, ST	PPPK	L
118	19690818 202221 1 002	Edy Aguswanto, ST	PPPK	L
119	19841010 202221 1 004	Indra Permana, S.Pd	PPPK	L
120	19910123 202221 2 002	Arina Raysa, S. Pd	PPPK	P
121	19900205 202221 2 004	Raudah,S.Pd.I	PPPK	P
122	19700527 202221 2 001	Herlyanti Kartika Sari,S.Sos	PPPK	P
123	19900508 202221 2 002	Ristia Meisa Fauziyyah, S.ST	PPPK	P
124	19910831 202221 1 003	Tri Noorbudi Wibowo, S.Pd	PPPK	L
125	19940407 202221 2 001	Zata Dini Astuti, S.Kom	PPPK	P
126	19850423 202221 1 002	M. Apriyani Noor, S.Kom	PPPK	L
127	19920525 202221 1 004	Muslaini,ST	PPPK	L
128	19960318 202221 1 002	Edwinanto Wicaksono, S. Pd	PPPK	L
129	-	FITRIYAH, S.Pd.I	GTT	P
130	-	M. ASYIKIN AFDHALI, S.Pd.I	HONOR SEKOLAH	L
131	-	INDRA WANUDYASTUTI,M.Pd	GTT	P
132	-	INA HAWARIYAH,S.Pd	GTT	P
133	-	ANISAH, S.PD	GTT	P
134	-	SEPTIA MAULYDA, S.PD	GTT	P
135	-	FITRIA, S.PD	GTT	P
136	-	RIZKY SULASTRIE, S.PD, M.PD	GTT	P
137	-	ADELIA FAHRIYANA, S.PD	GTT	P
138	-	WARDIMAN, S.PD	GTT	L

139	-	BAYU AZHARI, S.PD	GTT	L
140	-	EMMA KARIEMA, S.PD	GTT	P
141	-	EKA LINDAYANI, S.PD	GTT	P
142	-	JAMIL NAZAR, S.PD	GTT	L
143	-	ELVASARI, S.PD	GTT	P
144	-	FELAYATI, S.PD	GTT	P
145	-	RAMITA, S.PD	GTT	P
146	-	IQRAMULLAH, S.PD	HONOR SEKOLAH	L
147	-	FERLYANA, S.PD	GTT	P
148	-	BAHRIAN NOOR, S.PD	GTT	L
150	-	MUHAMMAD SULTONI SAPUTRA, ST	HONOR SEKOLAH	L
151	-	NOOR ARIFIN, S.SI	HONOR SEKOLAH	L
152	-	M. RIFKI HARIADI, ST.	GTT	L
153	-	ELDION AKBAR RINALDI, S.KOM	GTT	L
154	-	SANDI ASIH SAFUTRA, S.KOM	GTT	L
155	-	ALAN RIFANI, ST	GTT	L
156	-	DIMAS ANGA ANJASMARA, ST	GTT	L
157	-	FAKHRUZZAINI, ST	HONOR SEKOLAH	L
158	-	EKO PURWANTO, ST	HONOR SEKOLAH	L
159	-	DEWI RAHMAWATI, S.PD	GTT	P
160	-	WARDANINGSIH, S.Pd	GTT	P
161	-	SITI MUTHMAINNAH DINA ZAKIA, S.PD	GTT	P
162	-	SITI ROHANI, S.PD	GTT	P
163	-	SARI WAHDATI, S.PD	HONOR SEKOLAH	P
164	-	NUR RAHMI SARWINDA, S.PD	GTT	P

5. JUMLAH SISWA DI SMKN 5 BANJARMASIN

Tingkat Pendidikan	L	P	Total
Tingkat 12	590	179	769
Tingkat 10	644	178	822
Tingkat 11	595	157	752
Tingkat 13	29	2	31
Total	1858	516	2374

6. FOTO-FOTO AUDIT INTERNAL KE 13 TAHUN 2021 VIA ZOOM



7. FOTO-FOTO RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN TAHUN 2021





8. FOTO-FOTO OBSERVASI DI SMKN 5 BANJARMASIN











LAMPIRAN SURAT RISET

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN PASCASARJANA Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250801, Faksimili (0511) 3264143 E-mail: ps@uin-antasari.ac.id Website: pasca.uin-antasari.ac.id
	<hr/> <p style="text-align: center;"><u>SURAT RISET</u> Nomor : 01./Un.14/IV/TL.00/3/2022</p>
<p>yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :</p>	
Nama : Siti aminah NIM : 180211030092 TTL : Gambut, 07 Maret 1983 Jenis Kelamin : Perempuan Alamat : Jl.irigasi kayu bawang RT.4 kecamatan gambut kabupaten banjar Program Studi : S-2 Manajemen Pendidikan Islam Semester : VIII delapan	
<p>adalah benar mahasiswa Program Magister (S2) Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin dan saat ini sedang melaksanakan riset dalam rangka penulisan Tesis dengan judul :</p>	
<p>“IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI SMKN 4 BANJARMASIN DAN SMKN 5 BANJARMASIN”</p>	
Tujuan : SMKN 4 BANJARMASIN, SMKN 5 BANJARMASIN Lama riset : 01 Maret 2022 s.d 30 Mei 2022	
<p>Demikian Surat Riset ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p>Banjarmasin, 01 Maret 2022 Direktur  Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M.Pd. NIP.197105251997031006 </p>	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Komplek Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
 Jalan Dharma Praja II No.1 Trikora Banjarbaru
 Website www.Disdikbud.kalselprov.go.id

Banjarbaru, 04 MAR 2022

Nomor : 070/1915 -Set/Disdikbud
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian Tesis

Kepada
 Yth. Direktur Pascasarjana UIN Antasari
 Banjarmasin
 di -

Tempat

Menindaklanjuti surat dari Saudari tanggal 01 Maret 2022 nomor : 101./Un.14/IV/TL.00/3/2022, perihal izin melakukan penelitian di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Tesis, atas nama :

Nama : **SITI AMINAH**
 N I M : 180211030092
 Program Studi : S-2 Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Penelitian : **IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI SMKN 4 BANJARMASIN DAN SMKN 5 BANJARMASIN**

Pada prinsipnya :

1. Kami dapat menyetujui dan memberi izin melakukan penelitian di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin;
2. Penelitian dilaksanakan sesuai prosedur dan norma yang berlaku di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin;
3. Hasil penelitian harap dilaporkan ke SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

an. Plt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

SEKRETARIS,

 Ardian Kuswandi, S.Sos, M. Pd.
 Pem. 1
 1992031010

Tembusan :

1. Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov.Kalsel (Sebagai Laporan)
2. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
3. Kepala SMKN 4 Banjarmasin
4. Kepala SMKN 5 Banjarmasin



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 4 BANJARMASIN

Jl. Brigjend. Hasan Basri No. 7 Telp. / Fax : 0511-3305054 Banjarmasin



SURAT KETERANGAN

Nomor. 800/ 476.5 - SMKN.4/Disdikbud/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Drs. Syafruddin Noor, M.Pd
NIP : 19661105 199501 1 001
Pangkat / Golongan : Pembina Tk.I (IV/b)
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMK Negeri 4 Banjarmasin

Menerangkan bahwa :

Nama : Siti Aminah
NIM : 180211030092
Program Studi : S-2 Manajemen Pendidikan Islam

Telah selesai melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul
"IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI SMKN 4 BANJARMASIN DAN SMKN 5 BANJARMASIN"

Demikian Surat Keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Juli 2022

Kepala Sekolah,


Drs. Syafruddin Noor, M.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 19661105 199501 1 001





**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 5 BANJARMASIN**

Jln. MayjenSutoyo S. No.330 Telp.(0511)4368705 Fax(0511)3362707 Banjarmasin 70118
Website: <http://www.smkn5bjm.sch.id> E-mail: smk5bjm@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

No: 421.7/512-SMKN 5/ DISDIKBUD/2022

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala SMK Negeri 5 Banjarmasin menerangkan bahwa:

Nama : Siti Aminah
NIM : 180211030092
Program Studi : S-2 Manajemen Pendidikan Islam

Yang bersangkutan telah melaksanakan pengambilan data dalam rangka menyusun Tesis pada Tanggal 01 Maret 2022 s.d 30 Mei 2022.

Demikian surat keterangan telah melaksanakan penelitian ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Juli 2022
Kepala Sekolah,

Drs. H. Syahrir, MM
Pembina Tk.1
NIP. 19671231 199203 1 050



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Siti Aminah
2. Tempat dan tanggal lahir : Gambut, 19 November 1993
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Irigasi Kayu Bawang RT. 4/ RW. 1
Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar
7. Riwayat pendidikan
 - a. MIN Muara Durian Gambut (2000-2006)
 - b. MTsN 2 Gambut (2006-2009)
 - c. MAN 1 Martapura/Gambut (2009-2012)
 - d. UIN Antasari Banjarmasin Prodi PGMI (2012- 2016)
 - e. Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin Prodi MPI (2018-sekarang)
8. Pengalaman Organisasi
 - a. HMJ PGMI (periode 2014-2016)
 - b. AFATAR (Anak Fakultas Tarbiyah - periode 2013-2014)
 - c. KSR PMI UIN Antasari Banjarmasin (periode 2014-2015)
9. Pengalaman Kerja
 - a. UD. Barito Bersaudara (2019)
 - b. Wirausaha (sekarang)
10. Orang Tua

Ayah

Nama : Kasransyah

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jl. Irigasi Kayu Bawang RT. 4/ RW. 1
Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

Ibu

Nama : Sariah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Irigasi Kayu Bawang RT. 4/ RW. 1
Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar
11. Anak ke/Saudara : Anak kedua dari tiga bersaudara

Gambut, September 2022
tertanda,

Siti Aminah