

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam memajukan mutu sekolah Humas ikut andil dalam hal ini mengapa karena humas bisa menjembatani antara masyarakat dengan sekolah. Tentunya masyarakat juga membutuhkan tempat untuk menyampaikan apa yang di rasa belum memuaskan. Kemudian dari pada itu sekolah menunjuk humas sebagai wadah penampungan komentar, kritikan, dan saran dari masyarakat.¹

Dalam pendidikan mutu harus ditingkatkan agar tidak tertinggal oleh zaman dan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh para pelanggan dalam pendidikan. Masyarakat akan menyekolahkan putra-putrinya untuk memenuhi bekal ilmu pengetahuan, potensi diri, keagamaan, pengendalian diri, dan akhlak yang mulia yang dibutuhkan oleh diri sendiri maupun bangsa.²

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar yang berdampak pada kelangsungan hidup dalam segi perubahan watak, kepribadian, perilaku, dan pemikiran yang lebih baik hal itu tercantum dalam peraturan Undang-undang pemerintah republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Sistem pendidikan nasional yang berbunyi Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan Membentuk watak serta peradaban

¹ Anggoro, M. Linggar, *Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara 2002) 63.

² Aminatuz Zahroh, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2014) 41.



bangsa yang bermartabat dalam Rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk Berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, Sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang Demokratis serta bertanggung jawab.³

Pendidikan juga merupakan investasi jangka panjang yang hasilnya bisa di lihat setelah 15-20 tahun. Hasil dari investasi tersebut akan dirasakan oleh diri sendiri, orang tua, dan negara. Meskipun Indonesia masih berstatus sebagai negara berkembang pemerintah terus berbenah dalam mutu bahkan dalam standardisasi internasional pemerintah terus memperbarui agar tidak kalah jauh dengan negara maju. Dengan adanya standardisasi internasional (ISO) dalam pendidikan pemerintah juga mengharapkan dapat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas.⁴

Lembaga pendidikan akan dikatakan berhasil dalam mengedepankan mutu apabila para Pelanggan merasa puas semakin baik mutu lembaga pendidikan maka akan semakin banyak juga para pelanggan yang akan menggunakan jasa sekolah. Keberhasilan mutu lembaga pendidikan dapat dilihat dari bagaimana pelayanan sekolah tersebut apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para pelanggan atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan dan terburuknya bahkan pelayanannya sangat jauh dari kata baik , sarana dan prasarana yang memadai , dan lembaga

³ Ibid

⁴ Ibid, 8.



pendidikan yang memiliki keunggulan dari lembaga/sekolah lainnya.⁵

International Organization for Standardization (ISO) secara etimologi berasal dari bahasa Yunani ISOS yang berarti "sama", namun banyak orang yang mengartikan ISO berasal dari International Organization for Standardization tetapi kenyataannya tidak. Berdasarkan situs resminya ISO merupakan suatu asosiasi global yang beranggota terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 140 negara. ISO adalah organisasi non pemerintah (Non-Government Organization/NGO) yang berdiri sejak 1947. Kegiatan pokok dari ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian di publikasikan sebagai patokan standar internasional.

Banyak pihak melihat adanya suatu ke tidak cocokkan antara kepanjangan dengan ke pendepakan di mana masyarakat lebih setuju apabila kependekan dari "International Organization for Standardization" IOS ketimbang ISO. Anggapan itu memang benar adanya apabila penempatan nama didasarkan pada kependekannya. ISO sebagai nama organisasi juga berbeda kependekannya di negara anggota jika diartikan misal IOS dalam bahasa Inggris atau OIN (Organisation Internationale de Normalisation) dalam bahasa Perancis, atau OSI (Organisasi Standardisasi Internasional) dalam bahasa Indonesia. Dengan demikian bahasa apapun dan di negara manapun dalam penyebutannya tetap ISO karena merupakan organisasi internasional.

⁵ Arbangki dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: PT Adhitiya Andrebina Agung, 2016) 17.



Dasar Implementasi ISO diterapkan karena adanya pemahaman terhadap guaranty product yang tidak hanya pada aspek final inspection, tetapi lebih jauh ditekankan pada perlunya proses preventive action untuk menghindari kesalahan pada proses yang dilakukan secara berkelanjutan.

International Organization for Standarization (ISO) tidak semerta-merta dibentuk tanpa adanya tujuan. Tujuan adanya sistem manajemen mutu ISO adalah terjadinya pengembangan yang secara terus-menerus dengan mengedepankan kepuasan para pelanggannya hal utama yang di perhatikan adalah menciptakan kualitas yang berorientasi pada standar internasional.⁶

Menurut Hadiwiardja, mutu dengan sistem ISO adalah model penjamin mutu untuk standar internasional yang pada awalnya diterapkan di dunia industri manufaktur. Badan ini kemudian disempurnakan sehingga memiliki fleksibilitas lebih tinggi dalam penggunaannya lambat laun ISO diterapkan di dalam dunia pendidikan. Kata ISO dikemukakan oleh lembaga International Organization for Standarization yang berpusat di Jenewa (Swiss).

International Organization for Standarization (ISO) merupakan sandar internasional yang mengatur Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) di mana prinsip dasarnya adalah "control" mengatur terhadap semua aspek yang dapat mempengaruhi mutu. Tujuan ISO adalah menjamin konsistensi organisasi dalam menghasilkan suatu produk yang bermutu yang dapat memuaskan pelanggannya.

⁶ Ibid, 19.



Dalam konteks ini, Mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO menekankan bahwa kepuasan pelanggan yang utama harus diperhatikan agar sekolah dapat bersaing dengan sekolah-sekolah lain yang ada di kota Pamekasan maupun luar kota Pamekasan. Dengan kata lain sekolah tidak hanya mengutamakan kepuasan pelanggan tetapi bagaimana sekolah dapat bersaing dalam hal kualitas pendidikannya.

Mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu dapat dikatakan berhasil apabila sekolah dapat bersaing dengan sekolah bertaraf nasional lainnya dan diakuinya kualitas pendidikannya yang membuat para pelanggan semakin tertarik dan percaya bahwa tidak salah apabila memakai jasa dari sekolah tersebut.⁷

Selain memberikan dampak yang bagus terhadap sekolah, ISO juga memberikan beberapa dampak negatif terhadap lembaga sekolah. Secara umum, dalam implementasi ISO tidak adanya penambahan birokrasi yang terjadi di SMA Negeri 1 Pamekasan namun lembaga pendidikan hanya menambah peran atau tugas guru sebagai wakil manajemen mutu.

International Organization for Standardization (ISO) di SMA Negeri 1 Pamekasan dalam menjalankan manajemen sekolah yang juga melibatkan stakeholder terkait sudah berjalan dengan baik, namun adanya ISO yang berubah hanya di dalam pembukuan administratif-nya dan pelaporannya. Sebenarnya ISO menjadi salah satu daya tarik dan branding suatu

⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Terjemah: Yosai Iriantara, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017) 34.



lembaga pendidikan dalam menarik konsumen dan juga merupakan suatu tambahan nilai plus dalam standarisasi akreditasi sekolah. Jadi, kalau SMA Negeri 1 Pamekasan tidak menggunakan manajemen ISO sebenarnya tidak masalah, karena manajemennya sudah berjalan dengan baik, karna ISO merupakan suatu bentuk kerja sama dalam bidang manajemen sekolah dan juga membutuhkan anggaran dana yang tidak sedikit.

Dalam implementasinya, dalam hal biaya sertifikasi dan pemeliharaan ISO menurut wakil manajemen mutu yaitu relatif (Rp. 10.000.000/ tahun). Di lain sisi adaptasi standar pendidikan juga terdapat beberapa kesulitan dalam mengimplementasikannya baik itu berstandar ISO maupun tidak. Karena problema adaptasi standar pendidikan itu pasti ada, misalkan standar nilai KKM secara faktual harusnya lebih rendah dari yang tertulis namun dalam rangka motivasi cadangan nilai KKM itu harus tinggi, jika rendah maka yang akan di dapatkan juga rendah pula.

Problema adaptasi ISO dalam sumber daya adalah masalah kebiasaan tentang kurangnya menuliskan laporan yang telah di laksanakan. Hal ini lah yang perlu di tekankan terhadap semua aspek sumber daya dalam menjalankan manajemen mutu terhadap implementasi ISO, karena dalam manajemen ISO aspek administratif sangatlah ketat dan terstruktur.

Sekolah secara terus-menerus memperbaiki mutunya agar tidak tertinggal dengan sekolah lainnya dari segi kurikulum, sarana dan



prasarana, dan juga pelayanannya setelah memperbaikinya tindakan sekolah selanjutnya menjaga agar dapat meraih hasil terbaik dalam penilaian pelanggannya untuk hasil yang maksimal.⁸

SMA Negeri 1 dibentuk pada tahun 1948 menjadi sekolah SMA tertua di Madura Proses belajar mengajar diselenggarakan di Gedung Eks. Keresidenan Madura. Sekolah ini terletak di pusat kota Pamekasan yang saat itu beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.1 Pamekasan atau di sebelah utara Monumen Arek Lancor (kini). Dan merupakan satu-satunya sekolah SMA di Madura saat itu. Karena pada saat itu yang ada hanya 1 (satu) sekolah SMA yaitu SMAN 1 Pamekasan. Sekolah ini telah melahirkan banyak tokoh diantaranya Jenderal R. Hartono (Mantan KSAD dan Mantan Menteri Penerangan saat Presiden Soeharto) selain itu SMA Negeri 1 Pamekasan memiliki keunggulan lain seperti meraih penghargaan sebagai sekolah Adi wiyata Nasional yang diberikan langsung oleh KLHK dan juga predikat bergengsi baik tingkat internasional, nasional, provinsi, maupun kabupaten

Peneliti tertarik menjadikan SMA Negeri 1 Pamekasan sebagai objek penelitian karena SMA Negeri 1 Pamekasan berhasil menerapkan implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pendidikannya yang di mana semua sekolah belum tentu memperolehnya

Dari pemaparan yang telah peneliti sampaikan tersebut

⁸ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta, 2016). 28



mengidentifikasi bahwa mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO dapat meningkatkan mutu pendidikan bagi para siswa/siswi dan juga memenuhi harapan pelanggannya. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam dan belajar banyak mengenai bagaimana “Mengimplementasikan Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 SMA Negeri 1 Pamekasan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah;

1. Bagaimana Rancangan proses manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Pamekasan
2. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMA Negeri 1 Pamekasan

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui rancangan proses manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Pamekasan
2. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMA Negeri 1 Pamekasan

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempunyai kegunaan antara lain sebagai berikut:



1. Secara Teoritis

Adapun kegunaan penelitian secara teoretis ini yaitu untuk menambah pengetahuan atau ilmu terkait Manajemen Humas dalam Mengimplementasikan Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMAN 1 Pamekasan.

2. Secara Praktis

Adapun kegunaan secara praktik temuan penelitian di lapangan dapat memberikan informasi dan acuan secara khusus kepada berbagai pihak, utamanya:

a. Bagi SMAN 1 Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi SMAN 1 Pamekasan dalam melaksanakan Implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMAN 1 Pamekasan, sehingga program pengembangan yang telah dirancang dalam rangka meningkatkan prestasi siswa tersebut dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian, tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya akan tercapai.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan wawasan tentang pentingnya mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO guna menyukseskan program pengembangan itu sendiri.



c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat dijadikan inspirasi dan motivasi bagi mahasiswa dalam proses keilmuan dan dapat dijadikan bahan rujukan dalam penelitian khususnya dalam dunia Manajemen Pendidikan Islam.

d. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya yang dapat dijadikan referensi atau rujukan di bidang pendidikan dan lembaga pendidikan serta sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian dan kekurangan jelasan makna. Oleh karena itu, peneliti perlu mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian. Definisi istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Definisi istilah

Menurut penulis secara operasional Manajemen itu merupakan proses, terdiri atas kegiatan-kegiatan dalam upaya mencapai tujuan secara efisien. Manajemen di sekolah merupakan suatu proses untuk



mengkoordinasikan berbagai sumber daya pendidikan seperti guru, sarana dan prasarana pendidikan seperti perpustakaan, laboratorium, dan sebagainya untuk mencapai tujuan dan sasaran pendidikan, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Pengelolaan di sekolah mendorong terwujudnya fleksibilitas atau keluwesan-keluwesan kepada sekolah, dan mendorong partisipasi secara langsung warga sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, tokoh masyarakat, ilmuwan, pengusaha dan sebagainya), untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan otonomi tersebut, sekolah diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk mengambil keputusan-keputusan sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan tuntutan sekolah dan masyarakat atau stakeholder yang ada. Dengan demikian sekolah memiliki kemandirian lebih besar dalam mengelola sekolahnya (menetapkan sasaran peningkatan mutu, menyusun rencana peningkatan mutu, melaksanakan rencana peningkatan mutu, dan melakukan evaluasi pelaksanaan peningkatan mutu), memiliki fleksibilitas pengelolaan sumber daya sekolah, dan memiliki partisipasi yang lebih besar dari kelompok-kelompok yang berkepentingan dengan sekolah.



2. Kata Implementasi

Berdasarkan kamus webster dalam Solichin Abdul Wahab ialah to “implement” dari bahasa Inggris yang berarti menerapkan yang artinya menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Selanjutnya menurut Solichin Abdul Wahab menyebutkan implementasi ialah berbagai tindakan yang dilakukan oleh individual atau pejabat-pejabat, berbagai kelompok pemerintah ataupun swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

3. Definisi Mutu

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu dari segi proses mengandung arti efektivitas atau ketepatan dan efisiensi keseluruhan faktor-faktor atau unsur-unsur yang berperan dalam proses pendidikan.

Dengan demikian mutu dalam dunia pendidikan yang dihasilkan berarti gambaran dan karakteristik menyeluruh dari output pendidikan yang dihasilkan oleh suatu jenjang, jenis atau lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna dan pelanggan lembaga pendidikan.

Sistem manajemen kualitas formal yang berlaku secara internasional adalah sistem manajemen kualitas ISO 9000. Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan atau



perbaikan secara kesinambungan. ISO 9000 adalah nama generik untuk sistem manajemen kualitas internasional yang dikeluarkan pertama kali pada Tahun 1987 oleh ISO.⁹

Dalam penjelasan saat itu, mereka mengatakan bahwa standar baru tersebut merupakan penghalusan dari semua prinsip sistem mutu yang umumnya diterapkan dan paling praktis dan merupakan puncak dari kesepakatan di antara otoritas dari standar-standar ini yang paling maju di dunia sebagai dasar era manajemen mutu yang baru.

Maksud peneliti tentang pemilihan judul penelitian Mengimplementasikan Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Pamekasan yaitu ingin mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Pamekasan. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan mutu manajemen dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

F. Kajian Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi serta dipergunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Sejauh pengetahuan peneliti, ada beberapa penelitian terkait dengan Mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO.

⁹ Khayat Nur Iman, "Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobot sari Purbalingga, 2021"



Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menegaskan posisi penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggambarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang bertopik senada. Penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ipnugraha, pada tahun 2020 dengan judul penelitian Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 DI SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa a) Proses Pelaksanaan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo b). Kendala serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya dalam Proses pelaksanaan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo c) Penerapan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo yang dimana ISO yang digunakan lebih baik dari SMK Negeri lain di kabupaten Kulon Progo. Letak persamaan penelitian yang dilakukan oleh Khayat Nur Iman dengan peneliti adalah terletak dalam penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan adalah terletak pada tahun, lokasi, dan fokus penelitian. Jika penelitian Ipnugraha dilakukan pada tahun 2020 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo yang berfokus pada pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Kabupaten kulon Progo, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan pada tahun 2021 di SMAN 1 Pamekasan yang berfokus pada Humas dalam



mengimplementasikan Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMAN 1 Pamekasan.¹⁰

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Bela Maulida, pada tahun 2021 dengan judul penelitian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di MAN 3 Jombang dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa, a) Bagaimana perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di MAN 3 Jombang b) Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan c) prestasi akademik siswa di MAN 3 Jombang. Letak I Persamaan peneliti terdahulu yang pertama dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode yang di pakai yaitu kualitatif . Sedangkan yang membedakan adalah Jika penelitian di MAN 3 Jombang yang berfokus pada Implementasi Manajemen Mutu terpadu dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di MAN 3 Jombang, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada Humas dalam mengimplementasikan Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMAN 1 Pamekasan.¹¹
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pandu Eko Utomo, pada tahun 2014 dengan judul penelitian Manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga dari hasil penelitian ditemukan bahwa, a) sistem manajemen mutu dalam dunia

¹⁰ Ipnugraha, "Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo Tahun 2012. Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan"

¹¹ Intan Bela Maulida, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di MAN 3 Jombang 2021"



pendidikan, b) penyusunan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, c) tahapan penerapan sistem manajemen mutu ISO 900:2008. Letak persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti terletak pada metode yang dipakai yaitu kualitatif dan sistem manajemen mutu pendidikan. Sedangkan perbedaannya adalah tempat penelitian dan yang berfokus pada penyusunan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sedangkan peneliti yang dilakukan berfokus kepada humas dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

4. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amirta Kurnia pada tahun 2015 dengan judul penelitian Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan pelayanan lembaga pendidikan Islam di Yogyakarta dari hasil penelitian di temukan bahwa a) langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO di MAN 1 Yogyakarta b) hasil penerapan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN 1 Yogyakarta. Letak persamaan peneliti yang terdahulu dengan peneliti terkait adalah memakai metode yang sama yaitu kualitatif dan fokus penelitian sama -sama implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada antara lain:

1. Lokasi penelitian berbeda, penelitian dilakukan di SMA Negeri 1 Pamekasan, tepatnya di Jl. Pramuka No.2, Rw. 08, Baru rambat Kota,



Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69317

2. Objek penelitian ini adalah kepala sekolah, waka Humas, serta tenaga pendidik.

