

ABSTRAK

Ketatnya persaingan menuntut individu untuk lebih siap dalam menghadapi era globalisasi. Individu dituntut untuk mempunyai *value added* atau nilai tambah agar mampu bersaing dalam era globalisasi. Sumerta *et al.* (2013) menyatakan bahwa rendahnya mutu pendidikan nasional telah berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap rendahnya mutu dan daya saing sumber daya manusia di era globalisasi. Menurut Tan dan Kek (2000) kualitas dalam konteks pendidikan tergantung dari apakah edukasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang benar-benar dibutuhkan oleh para siswa. Menurut Irnawati *et al.* (2013) salah satu cara peningkatan kualitas pendidikan di SMA dan sederajat dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen sekolah yang baik. Manajemen sekolah yang baik adalah manajemen yang menitikberatkan pada peningkatan masalah mutu dan berstandar internasional seperti ISO 9001:2008.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara harapan dan realita siswa terhadap penerapan ISO 9001:2008 di SMAN 1 Sidoarjo melalui 8 (delapan) prinsip manajemen mutu yaitu : 1.) Fokus Pada Pelanggan, 2.) Kepemimpinan, 3.) Keterlibatan Personal, 4.) Pendekatan Proses, 5.) Pendekatan Sistem Manajemen, 6.) Perbaikan Berkelanjutan, 7.) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta, dan 8.) Hubungan yang Menguntungkan dengan Pemasok. Dengan kedelapan prinsip tersebut penulis ingin mengetahui apakah ada atribut-atribut dari prinsip tersebut yang tidak sesuai dengan apa yang dirasakan siswa dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan survei harapan dan realita kepada siswa-siswi SMA Negeri 1 Sidoarjo yang kemudian hasil *gap* nya diolah menggunakan IPA untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Setelah itu diberikan usulan perbaikan menggunakan diagram *cause and effect*. Adapun hasilnya terdapat 7 (tujuh) atribut yang perlu prioritas perbaikan.

Keywords : manajemen mutu, ISO 9001:2008, harapan dan realita, pendidikan

ABSTRACT

The severity of competition requires individuals to be better prepared in the face of era of globalization. Individuals are required to have value added in order to compete in the era of globalization. Sumerta et al. (2003) stated that the low quality of national education has been influenced directly or indirectly to the low quality and competitiveness of humans in the age of globalization. According to Tan and Kek (2000) the quality of context in education depends on whether the education provided is in accordance with the needs and expectations that are actually needed by the students. Irnawati (2013) stated that one way of improving the quality of education in senior high school can be done through the implementation of good school management. Good school management is management that focuses on improving the quality problems and international standards such as ISO 9001:2008

The purpose of this research is to find out if there is a gap between the expectations and reality of students to the implementation of ISO 9001:2008 in SMAN 1 Sidoarjo through eight principles of quality management, namely 1.) Customer Focus, 2.) Leadership, 3.) Involvement of People, 4.) Process Approach, 5.) System Approach to Management, 6.) Continual Improvement, 7.) Factual Approach to Decision Making, 8.) Mutually Beneficial Supplier Relationship. With the eight principles of quality management the writer wants to know if there are attributes that is not in accordance with what is felt by the students in practice.

This research uses survey expectations and reality to the students, then the gaps processed using Importance Performance Analysis method to determine the attributes that are a priority for repair. After that, given the proposed improvements using Cause and Effect diagram. As a result there are 7 (seven) attributes that need improvement priority.

Keywords: quality management, ISO 9001:2008, expectation and reality, education