

Jurnal Pasca Dharma Pengabdian Masyarakat (JPDPM)

e-ISSN 2722-4996 p-ISSN 2722-6085

Vol 6 (2) (2025) 19-35

Doi: <https://doi.org/10.17509/pdpm.v4i2.52472>

## Pengembangan Konteks Organisasi Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu Di SMK

Yosep Hernawan<sup>1\*</sup>, Edi Suryadi<sup>1</sup>, Rasto<sup>1</sup>, Tutik Inayati<sup>1</sup>, Fahmi Jahidah Islamy<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia/ Bandung, Indonesia

\*Korespondensi: E-mail: [yosep.hernawan@upi.edu](mailto:yosep.hernawan@upi.edu)

### ABSTRAK

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan yang mempersiapkan peserta didik siap pakai oleh pengguna, diantaranya dunia usaha, dunia industri dan dunia kerja. Tantangan ini menuntut SMK agar senantiasa menjaga mutu pendidikannya. Menerapkan sistem manajemen mutu pendidikan yang berstandar tidak akan lepas pada tahap pertama yaitu konteks organisasi di klausul 4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Hal ini bertujuan agar SMK dapat menghasilkan output berupa lulusan yang bermutu. Implementasi sistem manajemen mutu di sekolah kejuruan tidak akan optimal jika SMK gagal dalam analisis konteks organisasi. Kekeliruan dalam membuat konteks organisasi akan mengakibatkan gagal dalam mengintegrasikan sistem manajemen mutu di sekolah. Mitra pada program pengabdian kepada masyarakat ini adalah SMK PGRI Subang. Adapun tujuan program ini adalah untuk menghasilkan rumusan konteks organisasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam memberikan layanan pendidikan kepada *stakeholder*. Metode yang digunakan adalah metode GOAD dan ADDIE. Hasil pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan bermanfaat bagi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam meningkatkan layanan kepada *stakeholder*. Konteks organisasi yang dihasilkan dapat dijadikan pedoman standar dalam memberikan layanan.

© 2025 Jurnal Pasca Dharma Pengabdian Masyarakat

### OPEN ACCESS

#### Article History:

Submitted: 16 Juli 2025

First Revised: 15 Agustus 2025

Accepted: 20 September 2025

First Available Online: 03 Oktober 2025

Publication Date: 27 November 2025

#### Kata Kunci:

ISO 9001:2015,  
Konteks Organisasi,  
Pengabdian Kepada Masyarakat,  
Sekolah Menengah Kejuruan,  
Sistem Manajemen Mutu.

CONTACT: ✉ [yosep.hernawan@upi.edu](mailto:yosep.hernawan@upi.edu)

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan kebutuhan fundamental yang bersifat universal dan terus berkembang sesuai dengan dinamika masyarakat. Pendidikan tidak hanya menjadi hak dasar setiap individu, tetapi juga menjadi sarana utama untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan suatu bangsa. Pendidikan memiliki peranan strategis dalam membentuk karakter, keterampilan, serta daya saing sumber daya manusia. Oleh karena itu, pembangunan sistem pendidikan harus dirancang secara holistik, berkelanjutan, dan berorientasi pada mutu. Vanchukhina, et al., (2019) mengusulkan prinsip-prinsip utama dalam penyelenggaraan pendidikan modern, seperti prinsip pendidikan dasar yang kuat, sistem multi-level, diversifikasi program, komplementaritas antara pendidikan dasar dan lanjutan, fleksibilitas organisasi, serta suksesi dan integrasi program pendidikan. Pendekatan ini sangat relevan untuk diterapkan dalam sistem pendidikan kejuruan di Indonesia, yang memiliki tantangan tersendiri dalam menyesuaikan antara kurikulum pendidikan dan kebutuhan dunia kerja.

Mutu pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan layanan, sehingga setiap lembaga pendidikan—termasuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)—perlu mengelola seluruh komponennya secara menyeluruh, mulai dari tahap masukan, pelaksanaan, hingga hasil akhir. Pengelolaan mutu menuntut keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam suatu sistem yang terpadu dan saling mendukung. Berbagai negara telah menerapkan sistem manajemen mutu di institusi pendidikan sebagai upaya untuk menciptakan mekanisme peningkatan berkelanjutan pada semua aspek pendidikan, sehingga kinerja lembaga dapat mencapai tingkat optimal (Fernández, et al., 2016). Di Indonesia, penerapan manajemen mutu di sektor pendidikan didasarkan pada sejumlah regulasi, antara lain UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, UU No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan, serta UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menegaskan pentingnya desentralisasi dan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan pendidikan.

Beragam penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa penerapan manajemen mutu memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kemampuan organisasi memahami kondisi internal maupun eksternal sebagai langkah awal perencanaan. Tanpa pemetaan konteks organisasi yang komprehensif, sistem mutu cenderung berjalan terfragmentasi dan tidak mampu menghasilkan perubahan signifikan (Ćwiklicki, Pawełek, & Pilch, 2021). Secara global, standar mutu yang paling luas digunakan adalah ISO 9001:2015, bagian dari seri ISO 9000 yang menitikberatkan pada kepuasan pelanggan serta proses perbaikan berkesinambungan. ISO 9001:2015 merupakan satu-satunya standar dalam keluarga ISO 9000 yang mensyaratkan

sertifikasi formal bagi organisasi yang mengadopsinya (Hernawan, et al., 2021). Meskipun bersifat umum, standar ini fleksibel dan dapat diadaptasi oleh berbagai lembaga, termasuk institusi pendidikan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dapat meningkatkan efektivitas operasional, memperkuat transparansi prosedur, dan meningkatkan akuntabilitas layanan pendidikan.

Namun, penerapan ISO 9001:2015 dalam konteks pendidikan kejuruan masih menghadapi berbagai kendala. Banyak SMK mengalami kesulitan dalam memahami substansi standar serta mengaplikasikannya secara menyeluruh. Tantangan yang umum muncul meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi terkait mutu, minimnya anggaran untuk pelatihan dan konsultasi, serta kurangnya pemahaman tentang cara menyelaraskan ISO dengan sistem akreditasi nasional yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi intervensi yang lebih terstruktur, seperti pelatihan mendalam, pendampingan implementasi, serta peningkatan kapasitas manajerial agar penerapan sistem mutu dapat berjalan efektif (Armawati, Syamwil, & Florentinus, 2018).

Konteks organisasi menjadi klausul pertama dan sangat krusial dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Pemahaman yang mendalam terhadap konteks internal dan eksternal organisasi akan menentukan arah dan keberhasilan implementasi sistem secara keseluruhan (Muryadi, 2021). Kesalahan dalam mengidentifikasi faktor-faktor strategis dalam konteks organisasi akan mengakibatkan ketidaktepatan dalam perencanaan, pengukuran kinerja, dan pemenuhan harapan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pelatihan mengenai pemetaan konteks organisasi sangat diperlukan bagi para pengelola SMK. Melalui pelatihan ini, pihak sekolah dapat memperoleh pemahaman menyeluruh tentang bagaimana menganalisis lingkungan internal seperti struktur organisasi, budaya kerja, dan kompetensi SDM, serta lingkungan eksternal seperti kebijakan pemerintah, kebutuhan industri, dan dinamika sosial ekonomi.

Pendidikan vokasi seperti SMK dituntut untuk menghasilkan lulusan yang siap pakai di dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja (DUDIKA). Permasalahan yang sering terjadi adalah adanya ketidaksesuaian (*miss match*) antara kompetensi lulusan dan kebutuhan DUDIKA. Hal ini menjadi indikator bahwa mutu pendidikan vokasi perlu ditingkatkan secara sistemik dan berkelanjutan. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menjadi salah satu solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut. Dengan penerapan sistem ini, sekolah akan mampu membangun mekanisme evaluasi berkelanjutan, memperbaiki proses pembelajaran, serta meningkatkan relevansi kurikulum dengan kebutuhan pasar kerja (Mubarok, Nurkolis, & Egar, 2021).

Pelatihan tentang klausul 4 dalam standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yang membahas secara khusus konteks organisasi, merupakan fondasi awal yang sangat penting dalam membangun sistem mutu berbasis standar internasional di lingkungan SMK. Klausul ini menekankan pentingnya organisasi dalam memahami kondisi internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi arah strategis serta pencapaian tujuan sistem manajemen mutu. Dalam konteks pendidikan vokasi, pemahaman terhadap konteks organisasi sangat krusial karena sekolah dituntut untuk mampu menyesuaikan sistem mutu yang diterapkan dengan karakteristik peserta didik, dunia usaha dan industri (DUDI), serta dinamika kebijakan pendidikan nasional dan global. Oleh karena itu, pelatihan yang berfokus pada klausul ini menjadi langkah strategis yang tidak dapat diabaikan (Fathoni, et al., 2023).

Melalui pelatihan yang terstruktur dan komprehensif, para pengelola sekolah, khususnya tim penjaminan mutu dan pimpinan sekolah, dibekali tidak hanya dengan pengetahuan teoritis terkait klausul 4.1 hingga 4.4, tetapi juga keterampilan praktis dalam melakukan analisis lingkungan organisasi, mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan, menetapkan ruang lingkup sistem manajemen mutu, serta merancang proses-proses yang relevan. Pelatihan ini biasanya mencakup pembelajaran berbasis studi kasus, simulasi, dan praktik langsung penyusunan dokumen konteks organisasi, sehingga mendorong keterlibatan aktif peserta dan memperkuat pemahaman aplikatif mereka terhadap standar ISO 9001:2015 (Herawan & Suryadi, 2019).

Pelatihan ini juga dirancang untuk membangun kesadaran kolektif di antara pemangku kepentingan sekolah terhadap pentingnya manajemen mutu sebagai alat untuk meningkatkan layanan pendidikan dan memperkuat akuntabilitas institusi. Di era persaingan global saat ini, SMK tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang kompeten secara teknis, tetapi juga harus mampu menunjukkan tata kelola institusi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Dengan mengikuti pelatihan ini, SMK memperoleh landasan awal untuk menyusun strategi mutu yang lebih sistematis, terukur, dan sesuai dengan konteks lokal serta kebutuhan masa depan (Wulandari, et al., 2021).

Dampak jangka panjang dari pelatihan klausul 4 ini tidak hanya dirasakan pada peningkatan kualitas dokumen mutu dan sistem manajemen sekolah, tetapi juga menciptakan budaya organisasi yang responsif terhadap perubahan. Pelatihan ini berpotensi menjadi pemantik perubahan paradigma dalam pengelolaan pendidikan vokasi, di mana seluruh elemen sekolah mulai dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, hingga komite sekolah terlibat aktif dalam proses identifikasi tantangan dan potensi yang dimiliki oleh sekolah. Keterlibatan ini menciptakan rasa

kepemilikan terhadap sistem mutu yang dikembangkan dan meningkatkan partisipasi dalam implementasinya (Bintari, Dakir, & Muslimah, 2022).

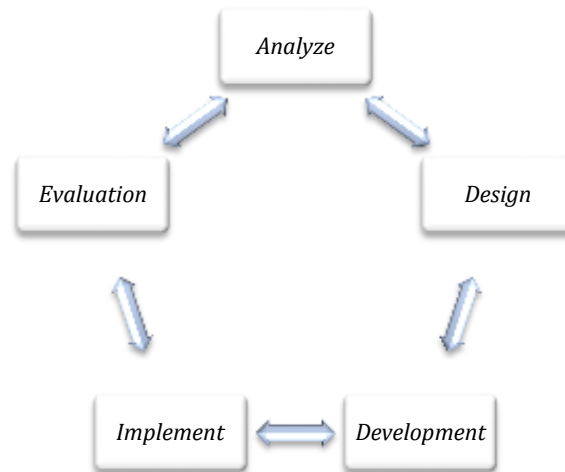
Diharapkan, pelatihan mengenai klausul 4 ini dapat menjadi landasan awal yang kokoh bagi sekolah dalam mempersiapkan diri menuju proses sertifikasi ISO 9001:2015 secara lebih profesional. Sertifikasi tersebut bukan sekadar menjadi bukti formal atas komitmen sekolah terhadap mutu, tetapi juga mampu meningkatkan reputasi, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta menambah daya saing lembaga di level regional, nasional, hingga internasional. Dalam jangka panjang, kegiatan pelatihan semacam ini berpotensi mempercepat transformasi pendidikan vokasi di Indonesia menuju sistem yang lebih responsif, relevan, dan berkualitas tinggi. Pada akhirnya, pengembangan kapasitas ini membantu sekolah menghadapi tuntutan era Revolusi Industri 4.0 serta memenuhi kebutuhan pasar kerja global dengan lebih optimal (Novitasari & Asbari, 2020).

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini mengacu pada pendekatan pelatihan berbasis model GOAD yang dipadukan dengan kerangka kerja pengembangan instruksional ADDIE sebagai fondasi utama perancangan program. Model GOAD menekankan bahwa pelatihan merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana peserta non-manajerial memperoleh pengetahuan teknis dan keterampilan yang diperlukan untuk tujuan tertentu. Definisi ini memperlihatkan bahwa pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai bentuk transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam waktu yang relatif singkat dan terukur.

Senada dengan hal tersebut, pelatihan adalah sebuah proses di mana individu mencapai kemampuan tertentu yang akan membantu dalam pencapaian tujuan organisasi (Fathoni, et al., 2023). Oleh karena itu, pelatihan memiliki keterikatan yang erat dengan visi, misi, dan strategi kelembagaan. Dengan demikian, pelatihan bukan sekadar kegiatan belajar-mengajar biasa, melainkan harus dirancang untuk menghasilkan dampak fungsional yang nyata bagi individu maupun institusi yang terlibat. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat ini, pelatihan diarahkan untuk memperkuat kapasitas SMK dalam memahami dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu, khususnya terkait identifikasi konteks organisasi sebagaimana yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2015 Klausul 4.

Untuk memastikan bahwa program pelatihan berjalan secara sistematis dan terarah, maka dalam pelaksanaannya digunakan model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation). Model ini umum digunakan dalam



pengembangan desain instruksional dan terbukti efektif dalam memastikan bahwa setiap tahapan pengembangan pelatihan didasarkan pada analisis kebutuhan yang valid dan menghasilkan luaran yang sesuai dengan sasaran pembelajaran.

**Gambar 1.** Model ADDIE

Gambar 1 memperlihatkan struktur model ADDIE yang digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini. Masing-masing tahapan memiliki fungsi yang spesifik dan saling berkaitan satu sama lain. Pada tahap Analysis, dilakukan pengumpulan informasi dan analisis situasi melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama para pemangku kepentingan sekolah kejuruan, guna mengidentifikasi permasalahan serta kebutuhan pelatihan yang relevan. Hasil dari tahap ini menjadi dasar penyusunan desain pelatihan pada tahap berikutnya. Pada tahap ini, fokus utama adalah menganalisis situasi dan lingkungan organisasi untuk mengetahui kebutuhan, permasalahan, dan kondisi aktual SMK yang menjadi mitra. Produk dari tahap ini berupa hasil analisis, seperti pemetaan kondisi awal, identifikasi kendala implementasi SMM, serta pemahaman terhadap konteks internal dan eksternal sekolah. Metode yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* (FGD), yaitu diskusi kelompok terfokus bersama pihak sekolah (tim SPM, guru, kepala sekolah) untuk menggali informasi secara mendalam. Alat bantu yang digunakan pada tahap ini adalah pedoman wawancara, yang membantu fasilitator dalam menggali data secara sistematis.

Tahap *Design* berfokus pada perancangan materi pelatihan yang sesuai dengan hasil analisis sebelumnya. Dalam konteks ini, dokumen mutu yang berisi pemahaman mendalam terhadap Klausul 4 ISO 9001:2015 (konteks organisasi) dirancang dan disesuaikan dengan karakteristik SMK. Proses ini dilakukan melalui kegiatan FGD lanjutan yang didukung oleh penggunaan lembar kerja untuk merinci konsep-konsep kunci (Roziqin & Rozaqi, 2022). Setelah kebutuhan dan konteks organisasi dianalisis, tahap selanjutnya adalah merancang materi pelatihan yang relevan, khususnya berkenaan dengan dokumen mutu Klausul 4 ISO 9001:2015. Produk dari tahap ini adalah rancangan awal dokumen yang akan digunakan dalam

pelatihan. FGD kembali digunakan sebagai metode utama untuk menjangkau masukan dari pihak mitra agar materi yang dirancang sesuai kebutuhan. Alat bantu yang digunakan berupa lembar kerja, yang dirancang untuk mempermudah peserta pelatihan dalam menyusun konteks organisasi secara sistematis.

Tahap *Development* bertujuan untuk menghasilkan dan menguji materi pelatihan. Materi yang telah dirancang kemudian dikembangkan menjadi modul pelatihan yang tervalidasi secara akademik maupun praktis. Validasi dilakukan melalui uji coba terbatas dalam forum workshop yang melibatkan perwakilan guru dan manajemen sekolah (Mubarok, Nurkolis, & Egar, 2021). Hasil validasi tersebut menjadi bahan perbaikan agar materi pelatihan benar-benar kontekstual dan aplikatif di lingkungan SMK. Tahap ini merupakan proses pembuatan dan pengujian materi pelatihan, serta penyusunan model pengembangan konteks organisasi berbasis SMM ISO 9001:2015. Produk akhirnya adalah desain konteks organisasi tervalidasi, yaitu dokumen konteks organisasi yang telah direview dan disempurnakan berdasarkan masukan dari mitra. Metode yang digunakan adalah kombinasi antara FGD dan workshop, yang memberi ruang partisipatif dalam penyusunan dan validasi. Alat bantu yang digunakan berupa lembar validasi, yang diisi oleh peserta pelatihan atau ahli untuk menilai kesesuaian materi yang dikembangkan.

Tahap *Implementation* mencakup pelaksanaan pelatihan kepada peserta yang telah ditentukan. Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk FGD dan workshop interaktif yang memungkinkan peserta aktif berdiskusi dan mengembangkan pemahaman tentang konteks organisasi sesuai standar ISO 9001:2015 (Hernawan, et al., 2021). Seluruh proses pelatihan didokumentasikan untuk keperluan pemantauan dan evaluasi. Tahap implementasi merupakan proses menjalankan pelatihan sesuai dengan materi yang telah dirancang dan divalidasi sebelumnya. Hasil utama pada tahap ini berupa *record* atau dokumentasi pelaksanaan, mencakup daftar hadir peserta, hasil kegiatan peserta, serta masukan atau tanggapan yang diberikan. Pelaksanaan dilakukan melalui metode FGD dan workshop agar suasana pelatihan tetap interaktif dan mendorong kolaborasi. Instrumen utama yang digunakan adalah dokumen konteks organisasi, yang berfungsi sebagai bahan praktik langsung bagi peserta dalam menyusun serta memahami klausul 4 ISO 9001:2015.

Tahap terakhir adalah *Evaluation*, yang berfungsi untuk menilai efektivitas pelatihan secara keseluruhan. Evaluasi dilakukan melalui pengumpulan data umpan balik dari peserta dan fasilitator menggunakan instrumen evaluasi yang telah disiapkan sebelumnya (Wulandari, Arifin, Subiyantoro, & Santosa, 2021). Laporan hasil evaluasi ini digunakan untuk menyusun rekomendasi yang dapat digunakan oleh sekolah dalam menyusun strategi implementasi sistem manajemen mutu secara

berkelanjutan. Produk dari tahap ini berupa laporan dan rekomendasi yang dapat digunakan untuk penyempurnaan pelatihan di masa mendatang atau untuk replikasi ke sekolah lain. Metode evaluasi tetap menggunakan FGD sebagai wadah diskusi reflektif dari peserta dan penyelenggara. Alat yang digunakan adalah instrumen evaluasi, seperti kuesioner, *rubric* penilaian, atau alat ukur lainnya yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelatihan.

Rincian operasional metode ADDIE yang diterapkan dalam program ini dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** *Langkah-Langkah Kegiatan PKM*

<i>Tahapan</i>	<i>Produk</i>	<i>Metode</i>	<i>Alat</i>
<i>Analysis</i> Menganalisis situasi dan lingkungan	Hasil analisis	FGD	Pedoman wawancara
<i>Design</i> Merancang materi pelatihan	Dokumen-dokumen mutu Klausul 4	FGD	Lembar kerja
<i>Development</i> Pembuatan serta pengujian materi	Desain konteks organisasi tervalidasi	FGD & <i>Workshop</i>	Lembar validasi
<i>Impelement</i> Pelatihan	<i>Record</i>	FGD dan <i>Workshop</i>	Konteks organisasi
<i>Evaluation</i> Menilai pelatihan	Laporan dan rekomendasi	FGD	Instrumen evaluasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan konteks organisasi juga membekali peserta dengan Pendidikan kejuruan di Indonesia memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan nasional, terutama dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten di bidang-bidang tertentu sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) No. 2 Tahun 1989, pendidikan kejuruan didefinisikan sebagai pendidikan yang dirancang secara khusus untuk mempersiapkan peserta didik agar mampu bekerja dalam bidang tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan kejuruan tidak sekadar bertujuan untuk memberikan pengetahuan umum, tetapi lebih menekankan pada penguasaan keterampilan teknis yang dapat langsung diimplementasikan di lapangan. Ketentuan ini kemudian dipertegas dalam Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1990, khususnya pada Pasal 1 dan Pasal 3, yang menegaskan bahwa pendidikan kejuruan merupakan bentuk pendidikan menengah yang berfokus pada pengembangan kemampuan peserta didik dalam melakukan jenis pekerjaan tertentu. Dengan demikian, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan yang relevan dengan

kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang secara dinamis (Vanchukhina, et al., 2019).

Dalam upaya menjamin kualitas pendidikan, SMK dituntut untuk tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas praktik atau tenaga pendidik yang kompeten, tetapi juga harus menerapkan suatu sistem manajemen mutu yang terstandar. Salah satu sistem manajemen mutu yang banyak digunakan di dunia pendidikan, termasuk di lingkungan SMK, adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Menurut International Organization for Standardization (ISO), sistem manajemen mutu merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan oleh organisasi untuk mengendalikan serangkaian aktivitas yang saling berhubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam rangka mencapai hasil yang diinginkan secara berkelanjutan. ISO 9001:2015 sendiri merupakan bagian dari seri ISO 9000 yang telah mengalami berbagai pembaruan dalam rangka menyesuaikan dengan dinamika global, perubahan pasar, dan kebutuhan organisasi masa kini.

Standar ISO 9001:2015 dirancang agar bersifat universal dan fleksibel, sehingga dapat diterapkan oleh berbagai jenis organisasi, baik sektor publik maupun privat, tanpa memandang ukuran maupun jenis layanan dan produk yang dihasilkan. ISO menggunakan istilah “produk” dan “layanan” untuk merujuk pada apa pun yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, termasuk dalam konteks pendidikan, yakni berupa layanan pembelajaran dan pengembangan keterampilan. Selain itu, ISO 9001:2015 menekankan bahwa setiap organisasi yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu ini harus memahami dan mematuhi berbagai persyaratan hukum yang berlaku, baik yang berasal dari undang-undang maupun peraturan-peraturan teknis lainnya yang relevan dengan bidang operasional organisasi (Abuhav, 2017).

Namun, implementasi ISO 9001:2015 dalam lingkungan SMK tidaklah mudah dan menuntut komitmen yang tinggi dari seluruh pemangku kepentingan di sekolah. Proses implementasi memerlukan sejumlah sumber daya, baik sumber daya manusia, finansial, maupun waktu. Beberapa komponen biaya yang harus dipertimbangkan dalam pelaksanaan dan pemeliharaan sertifikasi ISO 9001:2015 mencakup biaya konsultasi profesional, biaya sertifikasi eksternal, biaya pelatihan staf, biaya kalibrasi dan perawatan alat, serta biaya dokumentasi dan evaluasi sistem mutu (Ćwiklicki, Pawelek, & Pilch, 2021). Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi SMK, terutama yang masih menghadapi keterbatasan anggaran dan kapasitas internal.

Selain kendala sumber daya, tantangan lainnya yang kerap dihadapi adalah pengintegrasian antara klausul-klausul dalam ISO 9001:2015 dengan standar akreditasi nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek). Banyak pihak di tingkat sekolah yang

masih memiliki miskonsepsi bahwa penerapan ISO akan menyulitkan dalam memenuhi persyaratan akreditasi nasional. Padahal, jika dipahami secara tepat, kedua sistem ini memiliki kesamaan orientasi terhadap mutu dan dapat saling melengkapi. ISO 9001:2015 bahkan memberikan kerangka kerja yang lebih sistematis dan terukur dalam mengelola proses pendidikan dan pelayanan di sekolah (Murniati, et al., 2017).

Penting untuk memberikan pelatihan dan pendampingan yang tepat kepada pihak-pihak di SMK agar dapat memahami esensi dan tahapan implementasi ISO 9001:2015. Salah satu fokus utama pelatihan adalah pada Klausul 4, yaitu tentang konteks organisasi, yang menjadi fondasi awal dalam perencanaan sistem manajemen mutu. Klausul ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan dari sistem mutu. Kesalahan dalam mengidentifikasi konteks organisasi, baik dari sisi kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman, dapat menyebabkan sistem mutu yang dikembangkan menjadi tidak relevan dan kurang efektif dalam meningkatkan kinerja sekolah.

Kegiatan pelatihan dalam program pengabdian masyarakat ini memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara mengidentifikasi konteks organisasi, termasuk penggunaan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat), pemetaan pihak-pihak yang berkepentingan, serta penelusuran kebutuhan dan ekspektasi siswa, orang tua, dunia usaha/industri, maupun masyarakat. Pendekatan tersebut dirancang agar sistem manajemen mutu yang disusun benar-benar selaras dengan kondisi nyata dan kebutuhan spesifik sekolah. Melalui pelatihan ini, mitra SMK diharapkan mampu menghasilkan dokumen konteks organisasi yang lengkap dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan mutu serta perancangan strategi peningkatan mutu yang berkelanjutan (Roziqin & Rozaqi, 2022).

kemampuan untuk mengembangkan indikator kinerja, melakukan analisis gap antara kondisi eksisting dan kondisi ideal, serta menyusun rekomendasi strategis berbasis data. Pemahaman ini sangat penting mengingat konteks organisasi menjadi dasar dalam semua keputusan manajerial dalam sistem mutu. Oleh karena itu, keberhasilan tahapan ini sangat menentukan kualitas sistem mutu secara keseluruhan. Untuk mendukung proses ini, disusunlah Tabel 2 sebagai alat bantu dalam menganalisis kesenjangan (gap analysis) antara kondisi yang ada dengan standar ISO 9001:2015, yang nantinya digunakan sebagai dasar pengembangan rencana tindak lanjut.

**Tabel 2.** *Kondisi Implementasi SMM ISO 9001:2015 Klausul 4 di SMK PGRI Subang*

Dokumen	Status		
	Konfirmasi	Identifikasi	Dibuat
Rumusan Visi, misi, tujuan, nilai dan struktur organisasi, Analisis SWOT		✓	✓
Tabel isu internal dan eksternal	✓		
Tabel Kebutuhan Harapan Pihak Berkepentingan	✓		
Peta Proses Bisnis		✓	
Bagan Implementasi PDCA	✓		
Ruang lingkup SMM	✓		
SOP proses operasi			✓
Rekaman proses operasi			✓

Dari hasil pelaksanaan gap analysis terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK PGRI Subang, diperoleh temuan bahwa secara umum sekolah ini telah menerapkan prinsip-prinsip dasar mutu dengan cukup baik. Indikator keberhasilan penerapan tersebut dapat dilihat dari adanya dokumen mutu, pemahaman umum terhadap standar ISO 9001:2015 oleh Tim Satuan Penjaminan Mutu (SPM), serta adanya upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Temuan ini menjadi modal penting dalam kelancaran pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim Magister Manajemen Perkantoran Sekolah Pascasarjana UPI. Efektivitas pelaksanaan program pengabdian ini tidak terlepas dari kesiapan dan kematangan awal yang dimiliki oleh SMK PGRI Subang dalam hal penerapan sistem mutu pendidikan berbasis standar internasional.

Selain kesiapan awal tersebut, keberhasilan program pengabdian masyarakat ini juga sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung utama. Pertama, adanya antusiasme dan minat yang tinggi dari warga sekolah, khususnya tim SPM, terhadap kegiatan pendampingan teknis penyusunan dokumen klausul 4 terkait konteks organisasi. Kedua, partisipasi aktif dan kooperatif dari tim SPM dalam menyampaikan berbagai kendala teknis maupun non-teknis menjadi informasi berharga yang sangat membantu proses analisis dan penyusunan model implementasi yang sesuai dengan kebutuhan sekolah. Ketiga, dukungan penuh dari kepala sekolah beserta jajaran manajemen SMK PGRI Subang memperkuat posisi strategis program ini dalam agenda peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Keempat, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki SMK PGRI Subang, terutama dalam bidang penjaminan mutu dan manajemen pendidikan, menjadi faktor pendorong utama keberhasilan integrasi ISO 9001:2015 dengan sistem mutu yang telah berjalan (Hernawan, et al., 2021).

Program pengabdian masyarakat ini dirancang dan dilaksanakan dengan pendekatan sistematis menggunakan model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation). Model ini menjadi kerangka kerja yang sangat cocok untuk pengembangan program pelatihan dan pendampingan teknis berbasis kebutuhan riil mitra. Tahapan Analysis dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan implementasi ISO 9001:2015 di lingkungan SMK PGRI Subang. Tahapan Design diarahkan pada perancangan dokumen pelatihan dan format identifikasi konteks organisasi. Tahap Development difokuskan pada penyusunan serta validasi materi pelatihan dan instrumen pendukung lainnya. Selanjutnya, tahap Implementation diisi dengan pelaksanaan pelatihan dan pendampingan teknis secara langsung kepada tim SPM dan manajemen sekolah. Terakhir, tahap Evaluation dilakukan untuk menilai efektivitas pelatihan dan pemanfaatan model yang telah dikembangkan (Muryadi, 2021).

Output dari kegiatan ini adalah tersusunnya sebuah model pengembangan konteks organisasi yang sesuai dengan klausul 4 dalam standar ISO 9001:2015. Model ini tidak hanya mempermudah sekolah dalam memahami konsep konteks organisasi, tetapi juga menyajikan panduan teknis dalam menyusun identifikasi pemangku kepentingan internal dan eksternal, isu-isu strategis internal dan eksternal, serta penetapan ruang lingkup sistem manajemen mutu. Keberadaan model ini menjadi solusi konkret atas kesulitan teknis yang selama ini dihadapi oleh mitra dalam implementasi klausul tersebut. Oleh karena itu, model ini diharapkan dapat dijadikan rujukan tidak hanya oleh SMK PGRI Subang, tetapi juga oleh sekolah-sekolah kejuruan lain yang ingin mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara komprehensif dan efektif (Wulandari, Arifin, Subiyantoro, & Santosa, 2021).

Pelatihan yang diberikan dalam program ini dirancang tidak hanya untuk menyampaikan materi secara teoritis, tetapi juga memberikan pengalaman praktik langsung dalam mengidentifikasi dan menyusun dokumen konteks organisasi. Hal ini dilakukan agar peserta pelatihan tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara mandiri di lingkungan sekolah masing-masing. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki dampak jangka panjang, yaitu peningkatan kapasitas institusional sekolah dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui sistem manajemen mutu berbasis standar internasional (Nurcahyo, et al., 2021).

Sebagai luaran utama, program ini berhasil menyusun Model Pengembangan Konteks Organisasi Berbasis ISO 9001:2015 yang kemudian disosialisasikan dan diuji coba di lingkungan SMK PGRI Subang. Gambar 2 berikut menyajikan representasi visual dari model tersebut, yang meliputi komponen identifikasi isu eksternal dan internal, pemetaan pemangku kepentingan, serta definisi ruang lingkup sistem mutu.

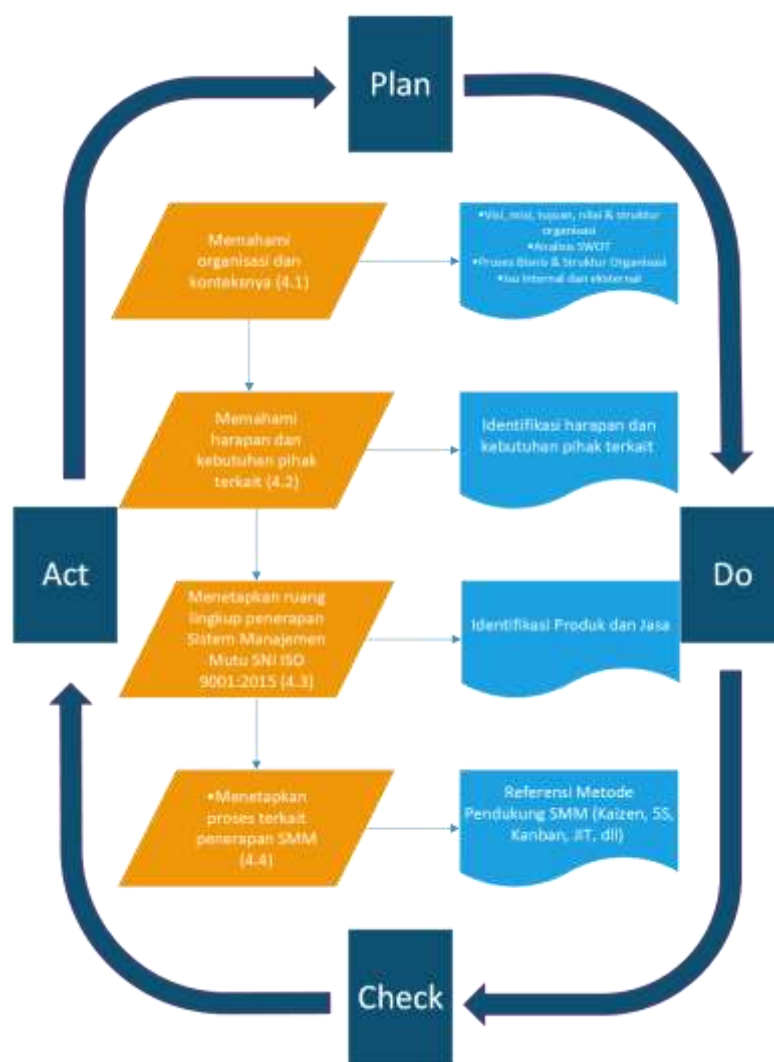
Model ini dirancang agar fleksibel dan dapat disesuaikan dengan karakteristik masing-masing satuan pendidikan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan solusi atas permasalahan spesifik mitra, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan budaya mutu di lingkungan pendidikan kejuruan (Fernández, et al., 2016).

Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI Subang, program pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada pendampingan penyusunan dokumen konteks organisasi berbasis ISO 9001:2015, khususnya Klausul 4. Penerapan klausul ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi dalam memahami kondisi internal dan eksternal yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan mutu. Tim pengabdian merancang sebuah model sistematis yang disusun berdasarkan pendekatan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA), yang telah terbukti efektif dalam mendorong perbaikan berkelanjutan dan penerapan sistem manajemen mutu secara terstruktur (Hakam & Hakam, 2024).

Model pengembangan konteks organisasi ini dimulai pada tahapan “Plan” yang mencakup kegiatan memahami organisasi dan konteksnya sesuai dengan Klausul 4.1 ISO 9001:2015. Pemahaman ini melibatkan identifikasi terhadap visi, misi, tujuan, nilai-nilai inti, dan struktur organisasi, serta analisis terhadap proses bisnis internal dan isu-isu eksternal yang relevan. Selanjutnya, organisasi dituntut untuk memahami harapan dan kebutuhan pihak terkait sebagaimana diatur dalam Klausul 4.2. Dalam konteks sekolah, pihak terkait ini dapat mencakup siswa, orang tua, dunia usaha dan industri (DUDI), serta pemerintah daerah. Identifikasi harapan dan kebutuhan ini menjadi fondasi dalam merancang sistem manajemen mutu yang adaptif terhadap tuntutan pemangku kepentingan (Permana & Sudrajat, 2024).

Tahap selanjutnya adalah fase “Do,” yang berfokus pada pelaksanaan teknis dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini, organisasi perlu menetapkan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan ketentuan Klausul 4.3. Ruang lingkup tersebut mencakup seluruh aktivitas inti sekolah, seperti proses pembelajaran, layanan administrasi, hingga kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pencapaian standar mutu. Setelah ruang lingkup dirumuskan, organisasi kemudian menyusun berbagai proses yang berhubungan langsung dengan implementasi sistem manajemen mutu sebagaimana diamanatkan dalam Klausul 4.4. Pada tahap ini, berbagai metode peningkatan mutu—antara lain Kaizen, 5S, Kanban, dan Just in Time (JIT)—dapat digunakan untuk mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas penerapan sistem (Bintari, Dakir, & Muslimah, 2022).

Setelah proses implementasi berjalan, tahap selanjutnya adalah “Check” yang berfungsi sebagai mekanisme evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui kegiatan monitoring, audit internal, dan peninjauan manajemen untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu telah berjalan sesuai rencana dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kelemahan, maka organisasi dapat melakukan langkah korektif pada tahap “Act”. Tahap ini mengarahkan organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, baik dari sisi dokumen, prosedur, maupun mekanisme pelaksanaannya. Dengan demikian, siklus PDCA yang digunakan dalam model ini memungkinkan organisasi untuk selalu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan dan tantangan yang ada (Armawati, Syamwil, & Florentinus, 2018).



Gambar 2. Model Pengembangan Konteks Organisasi

Gambar model yang ditampilkan menunjukkan bagaimana setiap klausul dalam ISO 9001:2015 terintegrasi secara dinamis ke dalam proses manajemen mutu di lingkungan sekolah. Model ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi telah disesuaikan secara kontekstual dengan kebutuhan dan karakteristik SMK PGRI Subang. Melalui

model ini, sekolah memperoleh panduan visual dan konseptual yang komprehensif dalam mengidentifikasi, menyusun, dan mengimplementasikan konteks organisasi secara efektif. Dengan demikian, keberadaan model ini diharapkan dapat memperkuat sistem manajemen mutu pendidikan dan menjadi rujukan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di tingkat satuan pendidikan menengah (SMA Presiden, 2013).

## SIMPULAN

Bagian simpulan memuat capaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dikaitkan dengan tujuan dan target kegiatan. Simpulan disajikan dalam bentuk paragraf yang merangkum hasil-hasil utama dan signifikansinya sebagai intisari dari pembahasan. Selain menegaskan kontribusi kegiatan terhadap pemecahan masalah mitra, simpulan juga mencerminkan implikasi praktis dari hasil yang diperoleh serta potensi penerapan lebih lanjut. Jika terdapat keterbatasan dalam pelaksanaan kegiatan, hal tersebut perlu diakui sebagai bahan evaluasi.

Simpulan juga dapat mencantumkan saran untuk pengembangan kegiatan sejenis di masa mendatang, baik dalam skala yang lebih luas maupun pendekatan yang lebih inovatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armawati, A., Syamwil, R., & Florentinus, T. S. (2018). Implementation of quality management system ISO 9001:2015 integrated with accreditation standards in SMK 1 Sragi. *Journal of Vocational and Career Education*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.15294/jvce.v3i2.16179>
- Azhari, A. Z., & Waluyowati, N. P. (2023). Analisis implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015. *Jurnal Kajian Ilmu*, 2(3), 1–12. <https://doi.org/10.21776/jki.2023.02.3.05>
- Bintari, A., Dakir, D., & Muslimah, M. (2022). Manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam dunia pendidikan. *Educator: Jurnal Pendidikan*, 2(2), 45–58. <https://doi.org/10.51878/educator.v2i2.1306>
- Ćwiklicki, M., Pawełek, B., & Pilch, K. (2021). Organisational resource capacity and ISO 9001 QMS implementation in the local government: Evidence from Poland. *Public Organization Review*, 21, 205–219. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00485-2>
- Fathoni, N., Zulfikar, I., Noeryanto, N., & Liku, J. E. A. (2023). Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman

- dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan. *Identifikasi: Jurnal Ilmiah*, 9(2), 1–10. <https://doi.org/10.36277/identifikasi.v9i2.281>
- Fernández Cruz, F. J., Egido Gálvez, I., & Carballo Santaolalla, R. (2016). Impact of quality management systems on teaching–learning processes. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 394–415. <https://doi.org/10.1108/QAE-09-2013-0037>
- Hakam, D. F., & Hakam, L. I. (2024). Sustainability in small and medium sized enterprises (SME) financing. *Development Studies Research*, 100031. <https://doi.org/10.1016/j.dsef.2024.100031>
- Herawan, E., & Suryadi. (2019). Efektivitas manajemen mutu pembelajaran guru bidang produktif di Sekolah Menengah Kejuruan. *Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan*, 17(2), 120–130. <https://doi.org/10.17509/pdgia.v17i2.18789>
- Hernawan, Y., Rasto, R., Imaniyati, N., Adman, A., & Febrianto, A. S. (2021). Model implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajerial*, 20(2), 133–147. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v20i2.40354>
- Mubarok, A. Z., Nurkolis., & Egar, N. (2021). Hubungan implementasi ISO 9001 dan kegiatan teaching factory dengan mutu pembelajaran produktif di sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Kudus. *Didaktik: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 9(3), 250–264. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v9i3.1574>
- Muhsin, & Mulyanto, M. (2019). Evaluasi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah Prambanan Yogyakarta. *Manajemen Mutu Pendidikan*, 5(1), 45–56. <https://doi.org/10.30738/mmp.v5i1.11453>
- Murniati, M., Usman, N., Husen, M., & Irani, U. (2017). Penerapan sistem standar mutu ISO 9001:2008 pada sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 6(1), 67–79. <https://doi.org/10.21831/amp.v6i1.16714>
- Muryadi, M. (2021). Implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. *Jurnal Dimensi Manajemen Pendidikan*, 3(1), 31–42. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v3n1.p31-42>
- Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan: Peran kesiapan untuk berubah sebagai mediator. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 123–135. <https://doi.org/10.30656/jm.v10i2.2371>
- Nurchahyo, R., Zulfadlillah, & Habiburrahman, M. (2021). Relationship between ISO 9001:2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon*, 7(1), e05537. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05537>

- Permana, I. A., & Sudrajat, J. (2024). Pengelolaan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pendidikan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 230–238. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i5.590>
- Roziqin, M. K., & Rozaqi, M. I. (2022). Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada kualitas tenaga pendidik di SMK PGRI 1 Jombang. *Eduscope*, 9(2), 112–123. <https://doi.org/10.32764/eduscope.v9i2.4551>
- SMA Presiden. (2013). Evaluation of quality management system program ISO 9001:2008 in SMK 26 Jakarta. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 4(2), 123–130. <https://doi.org/10.21009/JEP.042.07>
- Vanchukhina, L., Leybert, T., Rogacheva, A., Rudneva, Y., & Khalikova, E. (2019). New model of managerial education in technical university. *International Journal of Educational Management*, 33(3), 511–524. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2018-0270>
- Wulandari, F., Arifin, Z., Subiyantoro, S., & Santosa, S. (2021). Penerapan ISO 9001:2015, standar prosedur mutu, dan risk management di SMK Negeri 4 Banjarmasin. *Studia Manageria*, 3(2), 99–118. <https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v3i2.10318>