

Pelaksanaan Praktik Bimbingan Konseling Layanan Orientasi dan Informasi Berdasarkan Manajemen Mutu Iso 9001:2008

Heri Rini Fatmawati
Guru SMA Negeri 5 Malang
Email: heririnifatmawati@yahoo.co.id

Abstract: This study aimed at describing and analyzing the counseling and guidance of information and orientation service, its programs, its implementation, and its monitoring and evaluation. The result revealed that the counseling and guidance programs at Public Senior High School 5 Malang have run well along with the monitoring and evaluation as well as the attempts made to improve the services.

Keyword: orientation and information service, system management quality of ISO.

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis rencana kerja praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi, pelaksanaan monitoring dan evaluasi bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa rencana kerja praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi di SMA Negeri 5 Malang sudah berjalan baik, pelaksanaannya juga berjalan cukup baik, demikian juga dengan monitoring dan evaluasi, serta upaya peningkatan kinerja bimbingan konseling semuanya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik

Kata kunci: layanan orientasi dan informasi, sistem manajemen mutu ISO.

Pendidikan merupakan media dalam membangun kecerdasan dan kepribadian anak atau peserta didik menjadi manusia yang lebih baik. Oleh karena itu, pendidikan secara terus menerus dibangun dan dikembangkan agar menghasilkan lulusan yang diharapkan, maka perbaikan sumber daya manusia terus diupayakan melalui pendidikan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 3 menyebutkan, fungsi pendidikan nasional untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa 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.

Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut peran dari *stakeholder* di sekolah sangat penting, demikian juga dengan peran bimbingan konseling. Pendidikan yang bermutu, efektif atau ideal adalah yang mengintegrasikan tiga bidang kegiatan utamanya secara sinergi, yaitu bidang administratif dan kepemimpinan, bidang intruksional atau kurikuler, dan bidang bimbingan dan konseling (Kartadinata, 2007). Pendidikan yang hanya melaksanakan bidang administratif dan instruksional dengan mengabaikan bidang bimbingan dan konseling, hanya akan menghasilkan peserta didik yang pintar dan terampil dalam aspek akademik, tetapi kurang memiliki kemampuan atau kematangan dalam aspek kepribadian.

Secara fungsional, bimbingan dan konseling sangat signifikan sebagai salah satu upaya pendidikan untuk membantu individu mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap-tahap perkembangan dan tuntutan lingkungan. Bimbingan konseling bertolak dari prinsip membantu peserta didik agar mereka mampu menolong dirinya sendiri (Widodo, 1997). Proses perkembangan individu tidak selalu berjalan secara mulus, atau steril dari masalah (Kartadinata, 2007). Dengan kata lain, proses perkembangan itu tidak selalu berjalan dalam alur linier, lurus, atau searah dengan potensi, harapan dan nilai-nilai yang dianut. Hal ini disebabkan peserta didik sebagai individu sedang berada dalam proses berkembang atau menjadi, yaitu berkembang ke arah kematangan atau kemandirian.

Harapannya dengan layanan bimbingan dan konseling peserta didik dibantu agar dapat mencapai tugas-tugas perkembangannya dengan baik. Beberapa di antara kebutuhan-kebutuhan yang harus kita perhatikan ialah kebutuhan: 1) memperoleh kasih sayang; 2) memperoleh harga; 3) untuk memperoleh penghargaan yang sama; 4) ingin dikenal; 5) memperoleh prestasi dan posisi; 6) untuk dibutuhkan orang lain; 7) merasa bagian dari kelompok; 8) rasa aman dan perlindungan diri; 9) untuk

memperoleh kemerdekaan diri (P3TK 2012). Pengenalan terhadap jenis dan tingkat kebutuhan peserta didik sangat diperlukan dalam usaha membantu mereka dan sekolah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam membantu peserta didik agar mereka berhasil dalam belajar.

Penelitian ini berfokus pada praktik layanan orientasi yaitu, layanan bimbingan yang dilakukan untuk memperkenalkan peserta didik baru atau seseorang terhadap lingkungan baru yang dimasukinya (Prayitno, 2009). Pemberian layanan ini bertolak dari anggapan bahwa memasuki lingkungan baru bukanlah hal yang selalu berlangsung dengan mudah dan menyenangkan bagi setiap orang. Ketidaktahuan terhadap lingkungan baru dapat memperlambat proses belajarnya kelak, bahkan dapat mengakibatkan tidak tercapainya hasil belajar sesuai yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Prayitno, 2009) menegaskan bahwa tanpa program-program orientasi, periode penyesuaian untuk sebagian besar peserta didik berlangsung kira-kira tiga atau empat bulan.

Sedangkan layanan informasi adalah layanan yang dilakukan untuk memberikan informasi atau pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan sesuai dengan tujuan. Jadi layanan informasi merupakan kebutuhan yang amat tinggi tingkatannya. Lebih-lebih masa depan adalah abad informasi, maka apabila individu tidak memperoleh informasi akan tertinggal dan kehilangan masa depan.

Dalam mewujudkan harapan tersebut di atas, maka peran konselor sangatlah penting. Keberadaan konselor di sekolah sejajar dengan guru. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 butir 6 dijelaskan bahwa pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Oleh karenanya, konselor sebagai pendidik diberi label sebagai agen pembelajaran. Dengan demikian seorang konselor diharapkan dapat menjalankan tugas bimbingan dan konseling sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kaitan bimbingan konseling dengan sistem penjaminan mutu pendidikan, bahwa sistem manajemen di sekolah berperan amat penting bagi keberhasilan kegiatan bimbingan konseling secara menyeluruh dan bermutu. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Nasional. Penjaminan mutu juga dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Dalam pasal 91 ayat (1): Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan, dalam pasal 91 ayat 3 dinyatakan bahwa: Penjaminan mutu pendidikan bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.

Dalam upaya optimalisasi layanan bimbingan dan konseling SMA Negeri 5 Malang sudah melaksanakan sistem penjaminan mutu dengan menggunakan sistem manajemen ISO 9001:2008. Manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan, serta mengembangkan terhadap segala upaya dalam mengatur, memberdayakan sumberdaya manusia, sarana prasarana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen mutu adalah sistem yang berevolusi dari sistem pemeriksaan mutu, kendali mutu kemudian berkembang menjadi penjaminan mutu (Prabowo, 2009). Landasan yang digunakan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini menerapkan proses manajemen yang disebut dengan proses *Plan-Do-Check-Action* (P-D-C-A) yang disampaikan oleh (Prabowo, 2009). Kenyataan yang ada, di SMA Negeri 5 Malang pelaksanaan bimbingan dan konseling masih belum maksimal dengan indikator sebagai berikut:

Pertama, dalam sasaran mutu periode 2011 sampai 2012 disebutkan meningkatkan kegiatan layanan peserta didik sekurang-kurangnya 50% dari jumlah peserta didik sebanyak 978. Kenyataannya sasaran mutu tersebut hanya tercapai sebanyak 391 atau 40% dari 978 peserta didik, sehingga tingkat pencapaiannya hanya 80%.

Kedua, dalam pelaksanaan praktik layanan orientasi konselor belum banyak dilibatkan utamanya pada saat masa orientasi peserta didik baru, padahal seharusnya di awal peserta didik masuk, konselor harus banyak dilibatkan karena salah satu tugasnya memberikan praktik layanan orientasi.

Ketiga, peserta didik di SMA Negeri 5 Malang berjumlah 978, jumlah konselor 4 orang. Untuk standar jumlah bimbingan setiap konselor rata-rata 150 peserta didik. Dengan kondisi ini maka beban kerja konselor cukup berat dan hal ini menyebabkan dalam layanan bimbingan dan konseling kurang maksimal.

Keempat, di SMA Negeri 5 Malang konselor dalam kegiatan belajar mengajar tidak mendapatkan jam mengajar di kelas, maka hal ini menyebabkan proses bimbingan kurang maksimal, dikarena-

kan jam istirahat yang pertama hanya 15 menit, dan 30 menit istirahat kedua untuk sholat dan makan maka, dengan kondisi ini kesempatan konselor untuk melaksanakan bimbingan dan konseling terkendala waktu.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan kesamaan dan perbedaannya dengan fenomena lain (Sukmadinata, 2009). Hasil dari penelitian ini akan dipaparkan dalam bentuk deskriptif. Hal ini sejalan dengan pendapat (Moleong, 2012) bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian dilakukan di SMA Negeri 5 Malang, yang didasarkan atas pertimbangan bahwa SMA Negeri 5 Malang merupakan sekolah yang telah melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 khususnya dalam bimbingan konseling. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian adalah sekumpulan data yang diperoleh peneliti tentang pelaksanaan bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, serta upaya peningkatan kerja.

1. Perencanaan Bimbingan Konseling Layanan Orientasi dan Informasi

Kegiatan praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi di SMA Negeri 5 telah dilaksanakan setiap tahun, program tersebut dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

- a. Melakukan pengkajian terhadap kebijakan layanan orientasi dan informasi dengan analisis lingkungan, baik yang lalu, saat ini maupun di tahun yang akan datang.
- b. Merumuskan kebijakan kegiatan layanan orientasi dan informasi untuk menentukan kegiatan layanan tersebut yang dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, minat, bakat peserta didik dan kondisi sekolah.
- c. Sosialisasi program kegiatan baik terhadap guru, orang tua atau wali peserta didik, agar program tersebut mendapatkan dukungan dan dapat dilaksanakan di sekolah.

2. Pelaksanaan Rencana Kerja Praktik Bimbingan Konseling Layanan Orientasi dan Informasi

Pengorganisasian layanan utamanya dalam layanan orientasi masih belum berjalan secara maksimal, dikarenakan masing-masing bidang belum memahami tupoksinya secara penuh. Sebenarnya dalam sistem manajemen ISO pada prosedur mutu (D5PM. 7-5-3) sudah cukup jelas tupoksi dari guru bimbingan konseling. Jadi guru bimbingan konseling tidak hanya membuat program layanan tetapi juga melaksanakan program layanan tersebut. Berbagai teknik dan media secara bervariasi dan luwes dapat digunakan dalam pelaksanaan layanan orientasi dan informasi dengan menggunakan format klasikal dan kelompok serta secara individual, semua pelaksanaan disesuaikan dengan materi layanan.

3. Monitoring dan Evaluasi (Audit Internal dan Audit Eksternal)

Audit baik internal dan eksternal dilaksanakan di SMA Negeri 5 Malang. Audit internal dipakai untuk mengakses efektifitas sistem manajemen mutu dan mengidentifikasi peluang perbaikan yang dilakukan oleh tim audit internal. Audit eksternal dipakai untuk menginformasikan bahwa sistem manajemen sesuai dengan kebutuhan audit standar, telah melaksanakan secara efektif susunan perencanaannya, dan bahwa sistem manajemen dapat menerima sasaran kebijakan organisasi. Audit eksternal dilakukan oleh Auditor Eksternal. Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa audit internal dan audit eksternal pada praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi sudah berdasarkan pada standar atau ketentuan pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

4. Upaya Peningkatan Kinerja

Berdasarkan program yang sudah dilaksanakan dan audit, baik internal maupun eksternal maka kegiatan yang sudah berjalan dengan baik perlu ditingkatkan, sedangkan yang kurang baik atau kurang

maksimal perlu direncanakan lagi dengan penataan yang tepat. Dalam upaya tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan sebuah kegiatan harus ditinjau kembali apakah kebutuhan tersebut sangat urgen atau tidak, artinya skala prioritas tetap menjadi pertimbangan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka data tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model Milles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Dalam pembahasan ini akan diuraikan tentang perencanaan pelaksanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi praktik layanan orientasi dan informasi berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang akan diuraikan seperti berikut ini.

1. Perencanaan Pelaksanaan Layanan Orientasi dan Informasi

Perencanaan atau program adalah rencana kegiatan yang akan dilakukan atau dilaksanakan. Program perencanaan pelaksanaan layanan orientasi dan informasi termuat dalam program tahunan, maupun program semester dan program mingguan bimbingan konseling. Ada pun penyusunan programnya dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

a. Melakukan pengkajian terhadap kegiatan

Salah satu kegiatan layanan orientasi dan informasi adalah pengenalan keberadaan masing-masing bidang, kurikulum, sarana yang ada di sekolah atau informasi penjurusan. Kajian program dilakukan dengan melakukan analisis terhadap lingkungan sekolah baik untuk mengetahui kondisi yang lalu, saat ini maupun yang akan datang. Dari analisis tersebut kegiatan mana yang harus dilaksanakan, ditambah atau dikurangi.

b. Merumuskan program kegiatan layanan orientasi dan informasi

Setelah dilakukan analisis terhadap rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, maka selanjutnya merumuskan sebuah program. Program yang telah disusun akan dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Dalam merumuskan program kegiatan yang dijadikan bahan pertimbangan antara lain: tujuan, subyek sasaran, jenis kegiatan, narasumber dan target kegiatan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan serta minat peserta didik. Dengan demikian perencanaan tadi akan mencapai target yang diinginkan dan mencapai sasaran mutu kegiatan.

c. Sosialisasi program

Agar kegiatan layanan orientasi dan informasi yang akan dilaksanakan mendapatkan dukungan dari semua pihak, maka perlu dilakukan sosialisasi program baik terhadap guru melalui rapat dinas, atau terhadap orang tua peserta didik melalui pertemuan pada saat pengambilan laporan hasil belajar. Kegiatan yang dilaksanakan dalam pembuatan perencanaan atau program ini jika kita bandingkan dengan pendapatnya Dunn, maka yang dilakukan di SMA Negeri 5 Malang ini tidak adanya evaluasi dalam perencanaan program. Dunn, (2003) menyebutkan bahwa tahapan proses pembuatan kebijakan meliputi: penyusunan agenda, formulasi adopsi, implementasi dan penilaian.

2. Pelaksanaan Rencana Kerja Layanan Orientasi dan Informasi

Kegiatan layanan orientasi merupakan upaya layanan bimbingan yang dilakukan untuk memperkenalkan peserta didik terhadap lingkungan baru yang dimasukinya, sedangkan layanan informasi bermaksud memberi pemahaman kepada peserta didik tentang hal-hal yang diperlukan dalam menjalankan tugas atau kegiatan (Prayitno, 2009). Dengan demikian, layanan orientasi dan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman layanan bimbingan dan konseling. Dalam pelaksanaan layanan ini meliputi: pengorganisasian kegiatan layanan, teknik pelaksanaan, dan fasilitas/media pelaksanaan layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan layanan orientasi dan informasi sudah memenuhi prosedur, begitu juga dengan materi, sasaran, narasumber, teknik penyampaian, serta fasilitas yang ada pun sudah memenuhi standar yang disyaratkan, walaupun perlu sedikit pembenahan.

3. Monitoring dan Evaluasi (Audit Internal dan Eksternal)

Proses pemantauan dan pengukuran merupakan hal yang penting dilakukan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 adalah audit internal. Audit internal merupakan proses penting dalam organisasi yang bertujuan untuk mengetahui berbagai hal berkaitan dengan organisasi itu sendiri (Prabowo, 2009). Selanjutnya audit eksternal digunakan untuk menginformasikan sistem manajemen sesuai dengan kebutuhan audit standar. Program audit harus direncanakan dengan mem-

pertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang di audit. Pemilihan auditor, pelaksanaan audit harus memastikan keobjektifan dan tidakberpihakan proses audit. (Prabowo, 2009).

4. Upaya Peningkatan Kinerja

Hal penting dari penerapan sistem manajemen mutu adalah organisasi mampu melaksanakan berbagai perbaikan secara berkesinambungan. Adanya kemampuan selalu melaksanakan proses perbaikan secara berkesinambungan tersebut memungkinkan sebuah organisasi untuk selalu memberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta didik/orang tua yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja.

Dalam upaya peningkatan kinerja, maka hasil evaluasi dan rekomendasi dapat dijadikan landasan untuk melakukan peningkatan kinerja yang berkelanjutan sesuai dengan proses ISO, yaitu PDCA yang digambarkan sebagai suatu bola yang harus didorong menuju arah visi yang letaknya di atas. Tentu memerlukan tenaga dan upaya untuk dapat meletakkan bola tersebut menuju visi yang letaknya di atas.

Simpulan

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi di SMA Negeri 5 Malang berdasarkan ISO 9001:2008 dalam hal perencanaan sudah berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan pada saat proses pembuatan program perwakilan dari masing-masing bidang (kurikulum, kepeserta didikan, humas, sarana prasarana, UKS dan bidang-bidang lainnya) dilibatkan, perwakilan tersebut membawa usulan dari anggota yang akan disampaikan pada rapat pembuatan program. Komite selaku perwakilan orang tua juga dilibatkan. Setelah program selesai dibuat kemudian disosialisasikan kepada guru-guru melalui rapat dinas, dan juga kepada orangtua peserta didik melalui pertemuan orangtua atau juga melalui surat edaran.
2. Pelaksanaan praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi di SMA Negeri 5 Malang sudah cukup baik dalam artian kegiatan layanan orientasi dan informasi terlaksana sesuai program kegiatan. Teknik penyampaian juga sesuai dengan materi demikian juga format pelaksanaan dengan klasikal atau kelompok juga dengan format individual. Fasilitas yang digunakan pun sudah memadai baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras. Ruang konseling pun juga lengkap sehingga memungkinkan peserta didik untuk menyampaikan hal-hal yang mungkin bersifat pribadi. Hanya saja peran guru bimbingan konseling khususnya dalam layanan orientasi hanya terlibat dalam pembuatan program, sedangkan untuk pemberian materi dilakukan oleh guru bidang studi selain bimbingan konseling.
3. Monitoring dan Evaluasi. Dalam pelaksanaan audit baik internal maupun eksternal sudah baik hal ini terbukti dengan diperolehnya sertifikat ISO untuk pelaksanaan tahun berikutnya. Dalam sasaran mutu terjadi adanya peningkatan secara kuantitas hanya saja sasaran mutu yang ada dari tahun pertama dilaksanakan ISO (2008) sampai saat ini untuk sasaran mutu bimbingan konseling hanya satu yaitu hanya meningkatkan kegiatan layanan peserta didik sekurang-kurangnya 50% dalam setiap bulannya dari jumlah peserta didik sebanyak 978 peserta didik. Salah satu anggota tim audit internal adalah guru bimbingan konseling yang sekaligus sebagai auditor hal ini tidak boleh terjadi bagaimana pun juga akan berpengaruh terhadap hasil audit.
4. Upaya Peningkatan Kinerja Bimbingan Konseling. Upaya peningkatan kinerja praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi terus ditingkatkan, kegiatan yang sudah berjalan dengan baik perlu ditingkatkan. Sedangkan kegiatan yang masih belum maksimal perlu dicarikan solusinya dalam hal komitmen dari guru bimbingan konseling dan irama kerja yang tidak sama, maka kepala sekolah akan mengumpulkan guru bimbingan konseling untuk menyamakan persepsi, komitmen dan menjalankan tugas sesuai tupoksinya. Mengenai tugas tambahan tetap harus dilaksanakan tanpa meninggalkan tugas utama sebagai konselor, artinya guru bimbingan konseling harus dapat membagi waktu dan menentukan skala prioritas dalam menjalankan tupoksinya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, perlu kiranya peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak yang terkait, yaitu:

1. Sekolah hendaknya melaksanakan analisis SWOT terhadap kegiatan praktik bimbingan konseling khususnya layanan orientasi dan informasi, sehingga dapat mengetahui kekuatan, hambatan,

peluang, dan tantangan. Kekuatan yang berupa fasilitas yang memadai, input yang baik (potensi peserta didik), SDM pengelola yang berkompetensi, maka pelaksanaan praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi akan berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Hambatan yang berupa: kurangnya keterlibatan guru bimbingan konseling dalam layanan orientasi utamanya pada peserta didik baru. Peluangnya, perencanaan seharusnya juga di review oleh pihak lain, misalnya komite, selain itu lebih baik lagi jika program yang dibuat dipublikasikan, yang memungkinkan adanya kerjasama dengan pihak-pihak lain perguruan tinggi. Tantangan berupa, komitmen dari semua pihak untuk menjalankan tupoksinya sebaik mungkin.

2. Menjalani kerja sama dengan pihak-pihak yang terkait khususnya untuk praktik bimbingan konseling layanan orientasi dan informasi, misalnya untuk pemberian motivasi belajar, pemberian wawasan penjurusan, minat bakat dan lain-lain.
3. Kepala Sekolah dalam menunjuk tim audit hendaknya bukan orang yang nantinya juga menjadi auditor. Hal ini akan berpengaruh terhadap hasil audit.
4. Sasaran mutu yang ada dalam bimbingan konseling setiap tahun pencapaian hendaknya ada tambahan baik kualitas maupun kuantitas, sehingga sasaran mutu dari tahun pertama sampai saat ini tidak hanya satu sasaran mutu saja. Dalam program yang dibuat dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran mutu, jadi sebenarnya sudah ada dan dijalankan tetapi belum dituliskan menjadi sasaran mutu.

Rujukan

- Afifudin dan Saebani, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrudin. (2009). *Pendidikan dan Psikologi Perkembangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Basrowi, S. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Consultant, S. (2002). *Kesadaran mutu ISO 9001*; Makalah Seminar Kesadaran Mutu. Yogyakarta.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghony, D. dan Fauzan, A., (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Harijoto. (2011). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang*.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial, Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kartadinata, dkk. (2007). *Rambu-Rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta: Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Tenaga Pendidikan.
- Miles, Mathew. B-Hobermn, A. Michael, (1988). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Prabowo, L. (2009). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008*. Malang: UIN-Malang Press.
- Prayitno dan Erman A. (2009). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Pusat Perbukuan Depdiknas.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suhardan, dkk. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, N. (2009). *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Supardi. (2007). *Implementasi Penjaminan Mutu Sekolah di LPMP*. D. I. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 63 Tahun 2009, *tentang Penjaminan Mutu Pendidikan*
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*
- Umar, H. (2010). *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.