

Persepsi Instruktur Tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Silvy Utari Wahyuni¹, Jasrial², Rusdinal³, Lusi Susanti⁴

^{1,2,3,4}Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

e-mail: silvyutariwahyuni1310@gmail.com, jasrial@yahoo.com, rusdinal@fip.unp.ac.id,
lusy_mp@yahoo.com

Abstrak

Dalam penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengetahui persepsi instruktur tentang penerapan manajemen mutu (ISO) 9001: 2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dari aspek *Plan* (Perencanaan), *Do* (Pelaksanaan), *Check* (Evaluasi) dan *Action* (Tindak Lanjut). Pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ialah seluruh instruktur dari BLK Padang yang berjumlah 43 orang. Instrumen dipenelitian ini seperti angket berupa model skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan (1) Persepsi Instruktur tentang *Plan* (Perencanaan) telah "Baik" berskor rata-rata 4,25. (2) Persepsi Instruktur tentang *Do* (Pelaksanaan) telah "Baik" berskor rata-rata 4,19. (3) Persepsi Instruktur tentang *Check* (Evaluasi) telah "Baik" berskor rata-rata 4,19. Dan (4) Persepsi Instruktur tentang *Action* (Tindak Lanjut) telah "Baik" berskor rata-rata 4,17. Dengan begitu Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001: 2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang telah "Baik" berskor rata-rata yaitu 4,20.

Kata kunci: : *Persepsi; Instruktur; Manajemen Mutu (ISO); PDCA*

Abstract

This study aims to find out the instructor's perception of the implementation of quality management (ISO) 9001: 2015 at the Field Training Center (BLK) Padang from the aspects of Plan (Planning), Do (Implementation), Check (Evaluation) and Action (Follow Up). . The approach used is a quantitative approach. The population in this study were all instructors from BLK Padang, totaling 43 people. The instrument in this study is like a questionnaire in the form of a Likert scale model. The results showed (1) Instructor's Perception of the Plan was "Good" with an average score of 4.25. (2) Instructor's Perception of Do (Implementation) was "Good" with an average score of 4.19. (3) Instructor's Perception of Check (Evaluation) was "Good" with an average score of 4.19. And (4) Instructor's Perception of Action (Follow Up) was "Good" with an average score of 4.17. Thus, the Instructor's Perception on the Implementation of Quality Management (ISO) 9001: 2015 at the Padang Vocational Training Center (BLK) has been "Good" with an average score of 4.20.

Keywords : *Perception; Instructor; Quality Management (ISO); PDCA*

PENDAHULUAN

Penerapan sistem penjaminan mutu dapat mengembangkan kualitas kinerja antar komponen dari suatu lembaga. Menurut Salisbury dalam Syafaruddin (2002:44) sistem didefinisikan sebagai kumpulan-kumpulan bagian atau berbentuk komponen yang saling bekerja sama berupa fungsi yang sudah menjadi satu kesatuan. Maksudnya antar komponen dan lainnya saling berkontribusi antara satu dengan yang lain. Apabila pada suatu lembaga terutama BLK Padang sistem BLK ada berupa gedung, fasilitas, tujuan, kurikulum, manajemen, pekarangan, instruktur dan peserta pelatihan, yang berkeseluruhan komponen tersebut dapat memberi kontribusi terhadap pencapaian berupa tujuan yaitu lembaga pelatihan yang efektif. Menurut Onisimus Amtu (2011: 5) Manajemen didefinisikan sebagai aktivitas mendayagunakan sumber daya lembaga atau organisasi-organisasi agar bisa memacu tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Menurut Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia (2003), Manajemen Mutu Terpadu adalah berupa pendekatan-pendekatan yang dapat menggerakkan usaha agar bisa mencoba dapat memaksimalkan pendaya saingan lembaga

melewati perubahan yang berkepanjangan pada barang, jasa, orang, pemrosesan dan lingkungannya. Sedangkan Manajemen Mutu Terpadu menurut Nawelwa, Sichinsambwe & Mwanza (2015) didefinisikan sebagai sebuah pendekatan pemanajemenan dirikan untuk memilih sumber-sumber tindakan penambahan yang berkesinambungan sehingga dapat mempersiapkan produk berupa barang dan pelayanan bagus pada pelanggan atau klien. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu Terpadu adalah adanya saling kerjasama komponen-komponen dalam organisasi lembaga pelatihan dalam mencapai lembaga pelatihan yang efektif yaitu lulusan yang berkualitas sesuai dengan harapan organisasi. Maka dari itu sistem manajemen mutu dibuat agar bisa memenuhi mutu terpadu sehingga dapat memercayakan bahwa barang atau jasa setara dengan keperluan pelanggan atau klien. Oleh sebab itu sistem manajemen mutu yang diterapkan di BLK Padang telah menerapkan dengan mengacu kepada standar ISO 9001:2015. Menurut Kumar (2018), suatu organisasi bersaing untuk dapat meningkatkan keunggulan produk dan pelayanan mereka agar bisa menarik pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu (TQM) menyokong organisasi agar dapat unggul diatas lawan kerja agar bisa mencakup operasi yang berkelanjutan (Sharma & Modgil, 2019). Di dalam sebuah organisasi ada salah satu penerapan sistem penjaminan mutu ialah menerapkan standar internasional ISO 9001.

ISO didefinisikan sebagai organisasi non pemerintah yang mempunyai kemampuan yang bisa menetapkan standar hukum agar mendapatkan sebuah persetujuan. Dalam versi-versi terbaru ISO 9001:2015, penerapan sistem manajemen mutu itu terdiri pada tujuh prinsip-prinsip dari pemanajemenan yaitu (1) Adanya pemfokusan pada pelanggan (2) Adanya yang mempengaruhi (3) Ikut terlibatnya masing-masing orang (4) Pendekatan-pendekatan proses *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) (5) Adanya perbaikan-perbaikan yang berkelanjutan (6) Adanya sebuah ketentuan didasari bukti yang objektif dan (7) Hubungan-hubungan antar manajemen. Langkah dari pensiklus PDCA ialah langkah rasional yang amat ketat terhadap metode yang telah dilakukan perancangan agar dapat mengemabngkan pembelajaran pada seluruh susunan setiap organisasi (LeMahieu, Nordstrum & Greco, 2017).

Penjaminan mutu dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO telah tumbuh kencang dan mengena hampir pada seluruh jenis pengaktivitasan produksi dan jasa termasuk ke instansi-instansi pemerintahan. Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Ditjen Binalattas Kemnaker RI) selalu mengembangkan peranan Balai Latihan Kerja (BLK), yaitu berupa rancangan Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) diyakini dapat menampung kebutuhan-kebutuhan setiap tenaga kerja agar bisa terampil di Indonesia yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan industri. Dari Pelatihan Berbasis Kompetensi ini dilandasi oleh tiga pilar yang utama, pilar yang pertama yaitu agar dapat membangun SDM yang unggul berlandas pengkompetensi yang diperlukan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Lalu yang kedua PBK yang menitikberatkan kepada sebuah pemahaman kemampuan-kemampuan kerja meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap-sikap berimbang dengan standar yang telah diatur pada lingkup kerja. Dan pilar yang ke tiga ialah suatu sertifikasi kompetensi yang dilaksanakan secara terstruktur dan faktual dari uji kompetensi yang sesuai standar kompetensi dan dikerjakan oleh lembaga yang mempunyai otoritas.

Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 didefinisikan sebagai suatu upaya dari lembaga BLK Padang dalam rangka penjaminan mutu dari pelatihan. Di dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di suatu lembaga, terutama BLK Padang ialah suatu cara agar dapat meningkatkan kualitas-kualitas suatu pembelajaran dan memberikan untuk bisa meningkatkan pada hasil belajar peserta pelatihan sehingga *output* (lulusan) BLK Padang dapat diterima di dunia usaha dan industri. Oleh sebabnya, tolok ukur penerapan ISO 9001:2015 pada kepuasan pelanggan dilihat pada proses-proses pembelajaran dari kegiatan pelatihan yaitu bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada 23 Maret 2021, BLK Padang adalah sebuah lembaga dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Ditjen Binalattas Kemnaker RI) yang telah menyelenggarakan program-program (jurusan) keahlian yang telah memperoleh sertifikat ISO

9001:2015. BLK Padang berusaha untuk memuaskan pelanggan dengan mengikuti sistem manajemen mutu sesuai standar Internasional. Manajemen yang dijalankan di BLK Padang ditetapkan untuk mencapai tujuan BLK dengan berpedoman kepada standar ISO 9001 yaitu sistem manajemen yang terdokumentasi dalam bentuk prosedur-prosedur kegiatan yang syarat dengan mutu yaitu sesuai dengan harapan dari pelanggan. BLK Padang adalah lembaga pelatihan yang sudah tersertifikasi ISO 9001:2015 mulai sejak tahun 2019. Jurusan-jurusan di BLK Padang yang telah diakreditasi yaitu: Jurusan Pariwisata, Teknik Refrigeration, Teknik Las, Tata Kecantikan, Teknik Otomotif, Teknologi Informasi & Komunikasi, Garmen Apparel, Teknik Listrik, Bisnis Manajemen, Teknik Elektronika, Teknik Manufaktur dan Teknik Konstruksi.

Proses kegiatan pelatihan merupakan suatu cara yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh BLK Padang agar dapat meningkatkan mutu lulusannya. Hal ini menjadi salah satu agenda penting di dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Proses kegiatan pelatihan yang terlaksana dengan baik akan dapat meningkatkan mutu lulusan yang lebih baik. Hal inilah yang sangat berpengaruh bagi perkembangan peserta pelatihan di BLK Padang. Agar dapat meningkatkan mutu lulusan yang lebih baik, sangat diperlukan apresiasi dari peserta pelatihan itu sendiri setelah mereka menamatkan kegiatan pelatihan di BLK Padang. Dan apa dampak yang mereka rasakan setelah tamat di BLK Padang. Sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh BLK Padang sejak tahun 2019 mampu mengubah budaya lembaga menjadi BLK yang berkomitmen menjalankan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Dalam rangkaian prosesnya dilakukan secara berkesinambungan dan peningkatan yang berkelanjutan.

Pelanggan internal pada lembaga pelatihan adalah instruktur. Sebagai pelanggan internal instruktur mempunyai pandangan-pandangan atau persepsi yang berbeda pada pelayanan yang diberi oleh pihak BLK. Oleh sebab itu persepsi instruktur dilakukan agar bisa tahu apa itu yang diharapkan. Dengan mengetahui persepsi instruktur terhadap penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang bisa meningkatkan aspek yang dianggap masih kurang oleh instruktur. Dan hasil pengukuran sesudahnya bisa digunakan oleh lembaga BLK jadi dasar mengambil kebijakan-kebijakan baru. Oleh sebab itu, tujuan dari penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 terlaksana baik.

Berdasarkan pertimbangan di atas dan melihat fenomena selama melakukan observasi di BLK Padang, penulis masih melihat adanya pada saat kegiatan pelatihan oleh instruktur terlihat ketidakseriusan peserta pelatihan pada saat mengikuti pelatihan. Masih banyaknya peserta pelatihan yang bermain-main atau tidak serius pada saat kegiatan pelatihan berlangsung. Penyebabnya dapat terjadi karena ikut-ikutan teman tidak dari diri pribadi ingin mengikuti pelatihan. Penyebab selanjutnya bisa timbul dari paksaan orang tua karena anaknya masih menganggur dan tidak mempunyai kemampuan atau skill untuk bekerja, karena itulah para orang tua memasukkan anaknya ke tempat pelatihan. Dan penyebab lainnya bisa karena niat peserta pelatihan yang salah seperti peserta pelatihan itu ingin mengikuti pelatihan hanya karena mengharapkan agar bisa mendapatkan uang saku dan snack saja. Penyebab yang lebih menonjol banyak timbul dari diri peserta pelatihan itu sendiri. Dari penyebab-penyebab yang terjadi tersebut itu akan memberikan dampak negatif. Yaitu: setelah peserta pelatihan melaksanakan kegiatan pelatihan, agar para peserta pelatihan dinyatakan lulus dalam mengikuti pelatihan dan mendapatkan sertifikat, maka dilaksanakanlah Uji Kompetensi Kerja (UJK). Jadi agar peserta pelatihan lulus dalam UJK, daya serap selama proses pembelajaran sangat berpengaruh. Maksudnya apabila ketinggalan satu sesi saja, maka akan sangat berpengaruh pada ujian kelulusan. Dan tentunya setelah selesai pelatihan, peserta pelatihan tidak akan mampu dan gagal pada saat menghadapi dunia kerja. Apalagi negara kita merupakan negara yang mempertanyakan tentang legality atau legalitas.

Dari fenomena-fenomena yang ada di atas, penulis terbesit untuk melakukan penelitian di lembaga yang sudah tersertifikasi ISO 9001:2015 yaitu BLK Padang yang penulis beri judul "Persepsi Instruktur Tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang."

METODE

Jenis penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif, untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi instruktur tentang penerapan manajemen mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Penelitian ini punya satu variabel yaitu Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015. Dalam penelitian ini dilakukan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dengan populasi instruktur yang berjumlah 43 orang. Menggunakan model skala *Likert* dengan pilihan jawaban yang berupa Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang dan Tidak Pernah. Di dalam instrumen penelitian dengan skor 5, 4, 3, 2 dan 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penjelasan berupa hasil penelitian dan pembahasan mengenai Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dilihat dari: 1) *Plan* (Perencanaan), 2) *Do* (Pelaksanaan), 3) *Check* (Evaluasi) dan 4) *Action* (Tindak Lanjut). Hal ini ada tergambar pada tabel dibawah:

Tabel 1. Rekapitulasi skor rata-rata mengenai Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
1	<i>Plan</i> (Perencanaan)	4,25	Baik
2	<i>Do</i> (Pelaksanaan)	4,19	Baik
3	<i>Check</i> (Evaluasi)	4,19	Baik
4	<i>Action</i> (Tindak Lanjut)	4,17	Baik
Jumlah		16,80	
Rata-Rata		4,20	Baik

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat pencapaian tertinggi dari Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang ialah pada indikator *Plan* (Perencanaan) berskor rata-rata 4,25. Melainkan tingkat pencapaian rendah yaitu pada indikator *Action* (Tindak Lanjut) berskor rata-rata 4,17. Sehingga secara keseluruhannya bisa diambil sarinya bahwa Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang berada pada pengkategorian "Baik" dengan skor rata-rata 4,20.

Pembahasan

Persepsi Instruktur tentang *Plan* (Perencanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Persepsi instruktur tentang *Plan* (Perencanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang secara umum berskor rata-rata 4,25. Dari tabel 5, dapat dilihat pada aspek pengumpulan data dengan skor tertinggi 4,42 yaitu pada item "Instruktur dapat menjalankan rencana operasional yang dibuat" dengan kategori baik. Dan skor rata-rata terendah dengan skor 4,12 yaitu pada item "Sosialisasi kebijakan mutu oleh lembaga diberikan kepada Instruktur" juga dengan kategori baik.

Pada item "Sosialisasi kebijakan mutu oleh lembaga diberikan kepada Instruktur" mendapatkan skor rendah yaitu 4,12. Penyebab kemungkinannya adalah instruktur jarang diberikan sosialisasi kebijakan mutu oleh lembaga BLK. Sehingga menyebabkan instruktur kurang memahami kebijakan mutu yang diberikan oleh pihak BLK. Contohnya: pada saat kegiatan pengsosialisasian kebijakan mutu oleh lembaga BLK kepada pegawainya, lembaga BLK Padang kurang jelas dan kurang mensosialisaikan kebijakan mutu sehingga menyebabkan instruktur sedikit memahami apa itu kebijakan mutu tersebut.

Menurut Efansyah dan Nugraha (2019) penetapan kebijakan mutu merupakan suatu komitmen-komitmen yang dituliskan dari suatu atasan dan telah menjadi sebuah dasar dalam menetapkan sasaran mutu lembaga. Kebijakan Mutu didefinisikan sebagai tujuan-tujuan dan suatu arahan dari organisasi yang secara keseluruhan terkait dengan mutu yang diakui secara resmi oleh atasan. Didalam ISO 9001:2015 menetapkan agar kebijakan mutu itu berimbang dengan tujuan-tujuan sebuah lembaga dan membentuk suatu kerangka sasaran mutu.

Sedangkan menurut Ranutumo (2015) didalam kebijakan mutu mensyaratkan agar pihak manajemen dari suatu lembaga dapat menentukan kebijakan mutunya yang bisa membentuk informasi dasar pada semua lapisan lembaga dalam melaksanakan kerjanya dan menentukan sebuah keputusan. Dua buah komitmen yang tetap jelas pada kebijakan mutu ialah komitmen agar bisa melengkapi persyaratan dan komitmen dari memperbaiki sistem manajemen mutu yang berkelanjutan.

Persepsi PersepsiInstruktur tentangDo (Pelaksanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Persepsi instruktur tentang *DO* (Pelaksanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang secara umum berskor rata-rata 4,19. Pada tabel 6, dapat dilihat pada aspek pengumpulan data dengan skor tertinggi ini dengan skor 4,33 terdapat pada item "Sasaran mutu yang telah ditentukan oleh BLK dikomunikasikan ke tingkat bawah untuk mendapatkan masukan oleh setiap individu" dengan kategori baik. Sedangkan skor rata-rata terendah dengan skor 4,07 terdapat pada 2 buah item yaitu yang pertama "Setiap instruktur memberikan masukan kepada pimpinan" dan yang kedua pada item "Tugas baru dikerjakan dengan baik, sesuai prosedur jika audit mutu akan datang" juga dengan kategori baik.

Pada 2 item yang mendapatkan skor terendah yaitu yang pertama "Setiap instruktur memberikan masukan kepada pimpinan" dan yang kedua pada item "Tugas baru dikerjakan dengan baik, sesuai prosedur jika audit mutu akan datang" ini disebabkan masih kurang adanya hubungan yang baik antara instruktur dan atasan. Sehingga masih kurang adanya masukan-masukan yang membangun dari instruktur kepada atasannya. Dan kurangnya pengerjaan tugas yang baik dari instruktur apabila datangnya audit mutu.

Menurut Oki Eka (2016) audit internal didefinisikan sebagai proses yang sistematis dan adanya dokumentasi untuk memperoleh hasil auditnya. Sedangkan menurut Efansyah dan Nugraha (2019) audit internal didefinisikan kegiatan audit yang dikerjakan oleh suatu lembaga agar dapat mengukur lembaga tersebut oleh pihak perorangan yang berasal dari dalam atau dari luar lembaga tersebut. Menurut Ranutumo (2015) sistem manajemen terdiri dari berbagai kebijakan-kebijakan dan aturan-aturan yang berlaku. Agar dapat mendapatkan hasil yang diharapkan, bagian dalam lembaga diharuskan agar bekerja mengikuti suatu arahan yang telah ditentukan.

PersepsiInstruktur tentangCheck (Evaluasi)Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Persepsi instruktur tentang *Check* (Evaluasi) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang secara umum telah "Baik" berskor rata-rata 4,19. Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat pada aspek pengumpulan data dengan skor tertinggi ini berskor rata-rata yang paling tinggi dengan skor 4,28 terdapat pada item "Audit internal bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen mutu BLK pada setiap periode auditnya". Sedangkan skor rata-rata terendah dengan skor 4,00 terdapat pada item "Instruktur mengevaluasi perolehan belajar yang telah dicapai dari peserta pelatihan berdasarkan materi".

Pada item "Instruktur mengevaluasi perolehan belajar yang telah dicapai dari peserta pelatihan berdasarkan materi" mendapatkan skor terendah ini disebabkan karena kalau ditempat pelatihan itu yang lebih dominan dilihat adalah bagaimana prakteknya. Sehingga materi jadi kurang diperhatikan. Karena di lembaga BLK itu merupakan tempat atau wadah untuk mengembangkan skill seseorang dengan kata lain yang diutamakan yaitu produk yang dihasilkan dari kegiatan praktek atau keterampilan kerja yang dilakukan.

Menurut William (2018) evaluasi merupakan tindakan memantau, mengukur metode dan mewujudkan produk dan jasa pada kebijakan, sasaran-sasaran. Sedangkan menurut Efansyah dan Nugraha (2019) evaluasi didefinisikan sebagai suatu mekanisme dan proses untuk menilai data dan memverifikasi data-data dan keterangan terhadap suatu informasi untuk menentukan status data dan informasi tersebut. Evaluasi berupa penilaian yang dikerjakan oleh organisasi ialah melaksanakan peninjauan agar bisa memastikan kecocokan sebuah sistem manajemen mutu. Proses peninjauan ini dimaksudkan agar bisa mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelanggan dengan cara mengerjakan pengukuran.

Persepsi Instruktur tentang Action (Tindak Lanjut) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Persepsi instruktur tentang Action (Tindak Lanjut) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang secara keseluruhan telah "Baik" berskor rata-rata 4,17. Dari tabel 8, dapat diketahui ialah skor rata-rata yang paling tinggi dengan skor 4,26 terdapat pada item "Instruktur melakukan tindak lanjut terhadap hasil analisis butir soal". Sedangkan skor rata-rata terendah dengan skor 4,09 terdapat pada item "Instruktur melakukan tindak lanjut terhadap hasil analisis praktek".

Pada item "Instruktur melakukan tindak lanjut terhadap hasil analisis praktek" mendapatkan skor terendah ini disebabkan karena masih kurangnya tindak lanjut atau tindakan selanjutnya dari instruktur terhadap analisis praktek dari peserta pelatihan. Juga bisa disebabkan karena banyaknya jumlah peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan.

Menurut Efansyah dan Nugraha (2019) Perbaikan yang berkelanjutan didefinisikan sebagai suatu tindakan yang dibutuhkan agar bisa mencegah adanya suatu kemungkinan datangnya ketidaksesuaian. Perbaikan berkelanjutan ini bisa dikerjakan dengan ada sebuah tindakan selanjutnya pada hasil analisis-analisis evaluasi dalam pembelajaran yang terdiri dari analisis butir-butir soal, analisis pencapaian target kurikulum, analisis hasil belajar atau kegiatan pelatihan, ada suatu usaha agar bisa mencegah terjadinya ketidakcocokan, adanya pemetaan-pemetaan pada setiap anggota prestasi akademik, ada tindakan selanjutnya dan ada peningkatan terhadap sasaran mutu. Sedangkan Menurut William (2018) Tindak lanjut didefinisikan sebagai langkah untuk mengambil tindakan agar dapat meningkatkan kinerja proses yang diperlukan.

Dan menurut Ranutumo (2015) pada ISO 9001:2015 peningkatan berkelanjutan disebut sebagai suatu tambahan syarat agar bisa meyakinkan langkah perbaikan dari sistem manajemen mutu. Yang utama adalah apabila suatu lembaga menilai tidak ada permasalahan yang timbul, lembaga harus berupaya agar bisa mengembangkan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Kesimpulannya sebagai berikut: 1) Persepsi Instruktur tentang *Plan* (Perencanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang "Baik" berskor rata-rata 4,25. 2) Persepsi Instruktur tentang *Do* (Pelaksanaan) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang sudah "Baik" berskor rata-rata 4,19. 3) Persepsi Instruktur tentang *Check* (Evaluasi) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang "Baik" berskor rata-rata 4,19. Dan 4) Persepsi Instruktur tentang *Action* (Tindak Lanjut) Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang "Baik" berskor rata-rata 4,17. Kesimpulannya bahwa Persepsi Instruktur tentang Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang sudah terlaksana dengan baik pada skor rata-rata yaitu 4,20 namun tetap saja Penerapan Manajemen Mutu (ISO) 9001:2015 di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, O. (2011). *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Banten: Wana Aksara.

- Kumar, V. (2018). *Leadership Styles And Their Relationship With Tqm Focus For Indian Firms An Empirical Investigation*. 67(6), 1063-1088.
- Lemahieu, P. G., Nordstrum, L. E., & Greco, P. (2017). *Lean for Education*. *Quality Assurance in Education*, 25(1), 74-90.
- Nawelwa, J., Sichinsambwe, C., & Mwanza, B. G. (2015). *An Analysis of Total Quality Management (TQM) Practices in Zambian Secondary Schools a Survey of Lusaka District*. *TQM Journal*, 27(6), 716-731.
- Setyawan Hery, R. (2015). *ISO-9001:2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul*. PT Gunastara.
- Sharma & Modgil, S. (2019). *TQM, SCM And Operational Performance: An Empirical Study Of Indian Pharmaceuntical Industry*. *Business Process Management Journal*.
- Sindhuwinata, O. E. & F. (2016). *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015: Studi Kasus*. *Studi Kasus/ Jurnal Titra Vol.4 No.2*.
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- William, Dkk. (2018). *Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 pada Kontraktor di Provinsi Papua Barat*. *Jurnal Sipil Statik Vol.6 No.8*.