

**KEPUASAN WARGA SEKOLAH TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM  
MANAJEMEN MUTU DALAM HAL PELAYANAN  
DI SMK N 2 YOGYAKARTA**

**JURNAL SKRIPSI**



**Oleh :**

**Detha Rintiansyah Putri**

**Sudiyono**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2012**

**KEPUASAN WARGA SEKOLAH TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM  
MANAJEMEN MUTU DALAM HAL PELAYANAN  
DI SMK N 2 YOGYAKARTA**

Oleh:  
Detha Rintiansyah Putri  
Sudiyono  
Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan  
Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik implementasi standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta diukur dari tingkat kepuasan siswa, guru dan karyawan sebagai pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah survey tingkat *explanasi* deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah warga SMK N 2 Yogyakarta selaku pelanggan yang berjumlah 1826 subjek. Pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan *nomogram Harry King* didapat 328 sampel. Jumlah sampel setiap kelompok diambil secara *stratified random sampling* dengan hasil pembagian 37 guru, 12 karyawan, dan 279 siswa. Instrumen variabel kepuasan pelanggan digunakan angket tipe *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4. Validasi instrumen digunakan analisis butir dengan rumus *product moment*, dan uji reliabilitas digunakan *alpha cronbach*. Data dianalisis dengan uji kecenderungan dan teknik persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Siswa yang merasa sangat puas sebanyak 4,3% responden, puas sebanyak 24% responden, cukup puas sebanyak 45,2% responden, kurang puas sebanyak 19% responden dan sangat tidak puas sebanyak 7,5% responden. Kepuasan siswa berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%. (2) Guru yang merasa sangat puas sebanyak 10,8% responden, puas sebanyak 16,2% responden, cukup puas sebanyak 37,8% responden, kurang puas sebanyak 27,1% responden dan sangat tidak puas sebanyak 8,1% responden. Kepuasan guru berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%. (3) Karyawan yang merasa sangat puas sebanyak 8,3% responden, puas sebanyak 8,3% responden, cukup puas sebanyak 50% responden, kurang puas sebanyak 33,4% responden dan sangat tidak puas sebanyak 0% responden. Kepuasan karyawan berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 75,86%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*

## **Pendahuluan**

Proses peningkatan kualitas pendidikan (*quality of education*) di masa sekarang ini lebih berpusat kepada kebijakan mutu (*quality policy*) daripada kebijakan pemerataan (*even distribution policy*). Salah satu upaya yang terlihat menonjol adalah banyak lembaga pendidikan yang akhir-akhir ini menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001.

SMK N 2 Yogyakarta adalah salah satu SMK N yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 , dengan pengakuan sertifikasi ISO dari TuV Rheinland Cert. Gmbh pada tanggal 27 Maret 2008. Sebagaimana disampaikan oleh Waka Bidang Kurikulum SMK N 2 Yogyakarta bahwa : Sesuai visi yang telah ditetapkan, SMK N 2 Yogyakarta telah membuat dan menetapkan mutu untuk memberikan arahan kepada seluruh pegawai guna memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan terkait.

SMM ISO 9001:2008 mulai diterapkan di SMK N 2 Yogyakarta karena, pertama, sasaran mutu khususnya mutu dalam pendidikan (*quality of education*) menjadi bagian terpenting yang tidak boleh ditawar-tawar lagi. Maka, penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008, di SMK N 2 Yogyakarta, menjadi sebuah 'keniscayaan', untuk menjadikan lembaga pendidikan ini ke depan, mampu meningkatkan mutu pendidikannya, yang selama ini telah menjadi dambaan para *stakeholder*-nya, dan alasan kedua, kantor Kementerian Pendidikan Nasional RI, mensyaratkan bahwa dalam pengelolaan pendidikan bagi penyelenggara RSBI di Indonesia, harus menerapkan SMM ISO tersebut, seperti juga persyaratan lainnya, di antaranya melaksanakan proses pembelajaran dengan *bilingual* sistem, dan melakukan jalinan kerjasama dalam bentuk sekolah kembar (*sister school*) dengan sekolah-sekolah pada negara maju di dunia, yang memiliki keunggulan di bidang pendidikan atau negara-negara *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD).

Salah satu fokus dari prinsip ISO adalah *customer focus* atau fokus kepada pelanggan. Menurut Edward Sallis (2010:71) pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah . Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua siswa dan masyarakat.

Murid/pelajar merupakan pelanggan utama. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sebuah lembaga pendidikan, pelayanan pasti ada dalam setiap kegiatan, apapun. Oleh karena itu, pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan terhadap pelanggan ini merupakan salah satu wujud dari implementasi ISO 9001:2008, SMK N 2 Yogyakarta diharuskan menjalankan semua prosedur standar yang telah digariskan dalam persyaratan SMM ISO 9001:2008 yang tertuang dalam klausul implementasi secara berurutan dan berkelanjutan termasuk di dalamnya memenuhi persyaratan serta menjalankan implementasi tersebut dalam pengelolaan pelayanan pendidikan.

Dalam observasi sebelum penelitian, peneliti masih menemukan adanya keluhan dari pelanggan sebagai pengguna yang menandakan masih adanya kekurangan dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 pada pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMKN 2 Yogyakarta. Temuan tersebut antara lain diindikasikan dari masih adanya keluhan dari siswa terhadap perlakuan guru kepadanya yang terkadang terasa berbeda antara satu siswa dengan yang lain, situasi yang tidak mendukung pembelajaran di kelas, keluhan dari karyawan bahwa sering terjadi komunikasi yang kurang baik dalam pekerjaan sehingga mengganggu kelancaran pekerjaan.

Dari uraian di atas, diduga masih ada kekurangan dalam implementasi SMM ISO 9001 : 2008 pada pelayanan pendidikan di sekolah ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur seberapa baik implementasi standar SMM ISO 9001:2008 diterapkan dalam kualitas pelayanan ditinjau dari kepuasan pelanggan SMK N 2 Yogyakarta. Atas dasar itu peneliti perlu mengangkat penelitian berjudul “Kepuasan Warga Sekolah terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Hal Pelayanan di SMK N 2 Yogyakarta”

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa baik implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta diukur dari kepuasan siswa, guru, dan karyawan?

Sistem manajemen mutu adalah kesatuan dari kebijakan, prosedur, manual, struktur organisasi, dan aturan-aturan lain untuk mengatur aktifitas-aktifitas yang terkait dengan mutu. Tujuan sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan. ISO singkatan dari *International Standardization Organization* yang merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia. Berdiri pada 23 Februari 1947 di Jenewa, Switzerland. ISO 9001 menguraikan serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan ke dalam sistem mutu untuk memberikan keyakinan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu. Pada 14 November 2008, ISO telah merilis edisi terbaru dari standar ISO 9001, yaitu ISO 9001: 2008.

Di dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, terdapat prinsip-prinsip yang dipergunakan untuk perbaikan kesinambungan yang lebih dikenal dengan 8 Prinsip Manajemen Mutu yaitu: (1) Fokus pelanggan (*customer focus*), (2) Kepemimpinan (*leadership*), (3) Keterlibatan karyawan (*involvement of people*), (4) Pendekatan proses (*procces approach*), (5) Pendekatan sistem untuk pengelolaan (*system approach to management*), (6) Peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*), (7) Pendekatan berdasarkan fakta untuk mengambil keputusan (*factual approach to decision making*), (8) Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*mutually beneficial supplier relationship*).

*Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008 dipandang perlu dalam dunia korporasi bisnis dan juga termasuk pendidikan karena system manajemen mutu ISO 9001:2008 memberikan pedoman bagi organisasi untuk menghasilkan standar mutu yang berkualitas. Menurut Vincent Gaspersz (2009:69) manfaat sertifikat ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut: (1)Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, (2)Meningkatkan image kualitas perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global, (3)Meningkatkan kualitas dan produktivitas melalui kerjasama, solusi masalah dan komunikasi yang baik, serta pengendalian kualitas yang konsisten, (4)Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan, (5)Memberikan pelatihan

secara sistematis kepada seluruh staf perusahaan melalui prosedur – prosedur dan instruksi-instruksi kerja yang terdefinisi dengan baik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau jasa. Berbicara masalah pelayanan akademik di sekolah maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Berdasarkan pengertian tersebut maka pelayanan di sekolah dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kepuasan pada pemenuhan kebutuhan warga sekolah. Banyak peneliti yang menemukan dimensi-dimensi mengenai pelayanan. Dimensi pelayanan yang paling populer dan paling banyak digunakan adalah studi dimensi pelayanan dari *Parasuraman, Berry, dan Zeithaml* yaitu *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*.

Kata kepuasan (*satisfaction*) sendiri berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Nur Zazin (2011 : 64) sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah dikemukakan dalam (Tim Depdiknas, 1999) yang mencakup hal – hal berikut : (1) Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik, (2) Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah, (3) Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industry, masyarakat), puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai

harapan, (4)Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar-guru/pimpinan, karyawan, dan gaji/honor yang diterima dan pelayanan lainnya.

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :  
(1)Seberapa baik tingkat kepuasan siswa terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta ? (2)Seberapa baik tingkat kepuasan guru terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta ? (3)Seberapa baik tingkat kepuasan karyawan terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta ?

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan tingkat *explanasi* deskriptif dan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Yogyakarta pada bulan Juli 2012. Terdapat satu variabel tunggal sebagai parameter keberhasilan implementasi *Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008* yaitu tingkat kepuasan warga sekolah di SMK N 2 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga SMK N 2 Yogyakarta yang berjumlah 1826 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*. Berdasarkan nomogram Harry King dengan taraf kesalahan 5% didapatkan sampel sejumlah 328 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi.

Instrumen penelitian tingkat kepuasan memilih 43 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan pada instrumen memiliki bobot skor dengan menggunakan *Skala Likert*. Kisi-kisi instrumen pada variabel SMM ISO 9001: 2008 mengacu pada klausul yang tertuang dalam SNI ISO 9001: 2008 dan dimensi pelayanan *Parasuraman, Berry, dan Zeithaml*.

Pengujian instrumen penelitian terdiri dari uji validitas konstruk dengan *expert judgement*, uji validitas isi dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Dari hasil uji validitas isi diketahui sejumlah 9 butir soal tidak valid. Hasil uji reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel dengan kategori sangat tinggi.

Uji persyaratan analisis terdiri dari pengujian normalitas data dengan uji tes Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji analisis menggunakan uji kecenderungan dengan tafsiran seperti berikut :

Rentang	Tafsiran
$> \bar{X} + 1.5 SD$	Sangat Puas
$\bar{X} + 1.5 SD > x \geq \bar{X} + 0.5 SD$	Puas
$\bar{X} + 0.5 SD > x \geq \bar{X} - 0.5 SD$	Cukup Puas
$\bar{X} - 0.5 SD > x \geq \bar{X} - 1.5 SD$	Kurang Puas
$x < \bar{X} - 1.5 SD$	Sangat Tidak Puas

Kemudian dilanjutkan dengan uji persentase dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

P : Persentase

n : Jumlah skor ideal

f : Jumlah skor yang diperoleh

Apabila skor telah diperoleh, maka dapat ditafsirkan ke dalam beberapa tafsiran sebagai berikut:

#### Tafsiran persentase

Interval	Tafsiran
0% - 20%	Sangat rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat tinggi

(Arikunto, 2002)

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### a. Tingkat Kepuasan Guru

Berdasarkan angket diolah dengan *SPSS 20 for Windows* diketahui :

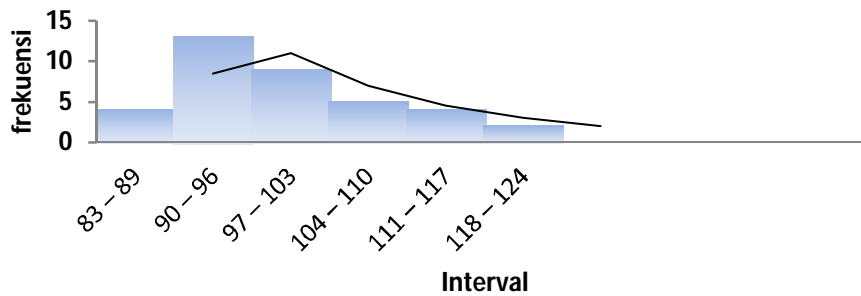
Tabel 1 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan_Guru	37	99.8108	10.60880	83.00	122.00



Berikut adalah perhitungan kemudian dibuat histogram :

$n = 37$	Rentang data (Range) Range = $122 - 83 = 39$
Jumlah kelas interval $k = 1 + 3,3 \log (37)$ $k = 6.1$ dibulatkan 6	Panjang kelas ( p ) $p = 39/6 = 6.5$ dibulatkan 7



Gambar 1 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

### 1) Uji Kecenderungan

Tabel 2 Kategori Kencenderungan Kepuasan Guru Terhadap Pelayanan

No	Skala Skor Mentah	Tabel Konversi	Kategori	f	%
1	$\bar{X}$ rata-rata + 1.5 SD	$x > 115,71$	Sangat puas	4	10,8
2	$\bar{X}$ rata-rata + 0.5 SD	$115,71 > x \geq 105,11$	Puas	6	16,2
3	$\bar{X}$ rata-rata - 0.5 SD	$105,11 > x \geq 94,51$	Cukup puas	14	37,8
4	$\bar{X}$ rata-rata - 1.5 SD	$94,51 > x \geq 83,91$	Kurang puas	10	27,1
5		$x < 83,91$	Sangat tidak puas	3	8,1
Jumlah				37	100

### 2) Hasil Perhitungan Persentase

Tabel 3 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan

Sikap	Nilai	Jumlah	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	26	1	0,52
Tidak Setuju	2	244	2	9,7
Setuju	3	773	3	46,09
Sangat Setuju	4	215	4	17,09
Rerata			3693	73,39

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan guru masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 73,39%.

Tabel 4 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan

No	Sub Variabel	Persentase Kepuasan	Kategori
1	Tangibles	81,25%	Tinggi
2	Reliability	71,79%	
3	Responsiveness	71,85%	
4	Assurance	70,37%	
5	Empathy	71,3%	

## b. Tingkat Kepuasan Karyawan

Berdasarkan angket diolah dengan *SPSS 20 for Windows* diketahui :

Tabel 5 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan_karyawan	12	97.00	114.00	103.1667	4.70654
Valid N (listwise)	12				

Berikut adalah perhitungan dapat dibuat histogram

$$n = 12$$

Jumlah kelas interval

$$k = 1 + 3,3 \log (12)$$

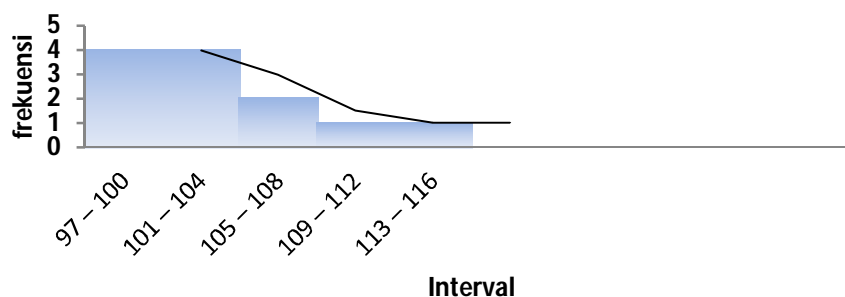
$$k = 4,56 \text{ dibulatkan } 5$$

Rentang data (Range)

$$\text{Range} = 114 - 97 = 17$$

Panjang kelas ( p )

$$p = 17/5 = 3,4 \text{ dibulatkan } 4$$



Gambar 2 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan

### 1) Uji Kecenderungan

Tabel 6 Kategori Kecedurangan Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan

No	Skala Skor Mentah	Tabel Konversi	Kategori	f	%
1	$\bar{X} \text{ rata-rata} + 1.5 \text{ SD}$	$x > 110,05$	Sangat puas	1	8,3
2	$\bar{X} \text{ rata-rata} + 0.5 \text{ SD}$	$110,05 > x \geq 105,35$	Puas	1	8,3
3	$\bar{X} \text{ rata-rata} - 0.5 \text{ SD}$	$105,35 > x \geq 100,65$	Cukup puas	6	50
4	$\bar{X} \text{ rata-rata} - 1.5 \text{ SD}$	$100,65 > x \geq 95,95$	Kurang puas	4	33,4
5		$x < 95,95$	Sangat tidak puas	0	0
Jumlah				12	100

### 2) Hasil Perhitungan Persentase

Berdasarkan angket, gambaran tingkat kepuasan karyawan ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan dalam tabulasi dan diagram di bawah ini :

Tabel 7 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Sikap	Nilai	Jumlah	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	4	1	0,32
Tidak Setuju	2	48	2	7,75
Setuju	3	286	3	69,31
Sangat Setuju	4	70	4	22,62
Rerata			1238	75,86

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan karyawan masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 75,86%. Adapun rincian hasil prosentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 8 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

No	Sub Variabel	Persentase Kepuasan	Kategori
1	Tangibles	84,89%	Tinggi
2	Reliability	68,75%	
3	Responsiveness	71,52%	
4	Assurance	72,9%	
5	Empathy	77,09%	

**c. Tingkat Kepuasan Siswa**

Berdasarkan angket diolah dengan *SPSS 20 for Windows* diketahui :

Tabel 9 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan_Siswa	279	63.00	130.00	91.9642	10.69654
Valid N (listwise)	279				

Berikut adalah perhitungan dapat dibuat tabel distribusi frekuensi dan histogram

$n = 279$

Jumlah kelas interval

$k = 1 + 3,3 \log (279)$

$k = 9,07$  dibulatkan 9

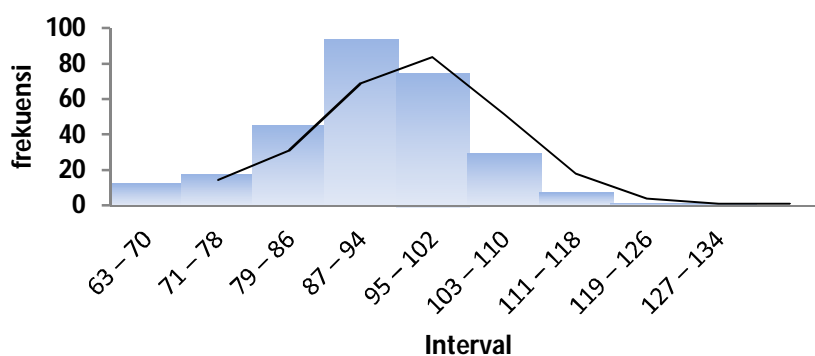
Rentang data (Range)

$\text{Range} = 130 - 63 = 67$

Panjang kelas ( p )

$p = 67/9$

$p = 7,4$  dibulatkan 8



Gambar 3 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

## 1) Uji Kecenderungan

Tabel 10 Kategori Kecedurangan Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan

No	Skala Skor Mentah	Tabel Konversi	Kategori	f	%
1	$\bar{X}$ rata-rata + 1.5 SD	$x > 107,99$	Sangat puas	12	4,3
2	$\bar{X}$ rata-rata + 0.5 SD	$107,99 > x \geq 97,30$	Puas	67	24
3	$\bar{X}$ rata-rata - 0.5 SD	$97,30 > x \geq 86,61$	Cukup puas	126	45,2
4	$\bar{X}$ rata-rata - 1.5 SD	$86,61 > x \geq 75,92$	Kurang puas	53	19
5		$x < 75,92$	Sangat tidak puas	21	7,5
Jumlah				279	100

## 2) Hasil Perhitungan Persentase

Berdasarkan angket, gambaran tingkat kepuasan siswa ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan dalam tabulasi dan diagram di bawah ini :

Tabel 11 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Ssiwa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Sikap	Nilai	Jumlah	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	366	366	1.47
Tidak Setuju	2	2592	5184	20.76
Setuju	3	5574	16722	66.97
Sangat Setuju	4	674	2696	10.80
Rerata			1238	65.80

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan siswa masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 65,80%.

Adapun rincian hasil persentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 12 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siwa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

No	Sub Variabel	Persentase Kepuasan	Kategori
1	Tangibles	70,9%	Tinggi
2	Reliability	68,07%	
3	Responsiveness	66,36%	
4	Assurance	65,06%	
5	Empathy	67,34%	

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan di depan, kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, siswa yang merasa sangat puas sebanyak 4,3% responden, puas sebanyak 24% responden, cukup puas sebanyak 45,2% responden, kurang

puas sebanyak 19% responden dan sangat tidak puas sebanyak 7,5% responden. Kepuasan siswa berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%.

2. Tingkat kepuasan guru terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, guru yang merasa sangat puas sebanyak 10,8% responden, puas sebanyak 16,2% responden, cukup puas sebanyak 37,8% responden, kurang puas sebanyak 27,1% responden dan sangat tidak puas sebanyak 8,1% responden. Kepuasan guru berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%.
3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, guru yang merasa sangat puas sebanyak 8,3% responden, puas sebanyak 8,3% responden, cukup puas sebanyak 50% responden, kurang puas sebanyak 33,4% responden dan sangat tidak puas sebanyak 0% responden. Kepuasan guru berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 75,86%.

### **Daftar Pustaka**

- Gasperz, Vincent. 2009. *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Parasuraman A, Leonard Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1993. The Nature and Determinant of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science* Volume 21, Number 1, Page 1-12.
- Sallis, Edward. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : Diva Press.
- SNI ISO 9001 : 2008. available online at [http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni\\_main/sni/detail\\_sni/9566](http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni_main/sni/detail_sni/9566) (diunduh tanggal 26 April 2012)
- Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Jogjakarta : Ar- Ruzz Media.