

# **PENERAPAN ISO 9001: 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DI SMK N 2 KLATEN**

## ***IMPLEMENTATION OF ISO 9001: 2008 FOR SCHOOL SERVICE QUALITY IN VSS STATE 2 KLATEN***

Oleh: Adi Kurniawan dan Moch Bruri Triyono, Pendidikan Teknik Mesin Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: adiex\_kwok2@yahoo.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan setelah diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Klaten. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah siswa SMK Negeri 2 Klaten. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 286 siswa mengacu pada tabel *Issac dan Michael*. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan 5 kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah sebesar 55,24 % (2) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru sebesar 49,65 % dan (3) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel sebesar 48,25 %.

Kata kunci: Manajemen mutu, ISO 9001: 2008, Kualitas pelayanan

### **Abstract**

*This research aims to know the students perception of the quality of services after implementation of quality management system ISO 9001: 2008 in Vocational Secondary School (VSS) State 2 Klaten. This research included quantitative research. This research population was students of VSS State 2 Klaten. The samples on this research as much as 286 students referring to Table of Issac and Michael. Data collection method used question and documentation. Analytical techniques descriptive analyses using data. That has five categories. They are very satisfied, satisfied, fairly satisfied, dissatisfied, very dissatisfied. The results of study showed that: (1) most of students felt fairly satisfied with quality of administration service are 55,24%. (2) most of students felt fairly satisfied with quality of teacher education are 49,65% and (3) most of students felt fairly satisfied with quality of workshop service are 48,25%.*

*Keywords: Quality management, ISO 9001: 2008, Quality of service*

## **PENDAHULUAN**

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah institusi pendidikan formal yang mempunyai visi secara langsung menyiapkan sumber daya manusia yang siap kerja. Peranan SMK dipertegas oleh Visi Kementerian Pendidikan Nasional Tahun 2011 yaitu terwujudnya SMK bertaraf internasional, menghasilkan tamatan yang memiliki jati diri bangsa, mampu mengembangkan keunggulan lokal dan bersaing di pasar global. Berdasar visi tersebut SMK menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 (SMM ISO 9001: 2008).

Menurut Vincent Gasperz (2011), SMM ISO 9001: 2008 berlandaskan pada delapan prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip itu digunakan sebagai kerangka kerja yang membimbing

organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip-prinsip itu antara lain adalah (1) Fokus pada pelanggan (2) Kepemimpinan (3) Keterlibatan orang-orang (4) Pendekatan proses (5) Pendekatan sistem terhadap manajemen (6) Peningkatan terus menerus (7) Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan (8) Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Berdasarkan salah satu prinsip dari SMM ISO 9001: 2008 yaitu fokus pada pelanggan yang dapat diartikan kepuasan pelanggan. SMM ISO 9001: 2008 mempresentasikan bahwa pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam menetapkan persyaratan-persyaratan yang dapat digunakan sebagai indikator kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan bentuk dari kualitas pelayanan.

Menurut Vincent Gasperz (2011), kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Hardiansyah (2011) mengemukakan lima dimensi atau ukuran kualitas yaitu (1) Bukti fisik (*tangibles*) (2) Keandalan (*reliability*) (3) Daya tanggap (*responsiveness*) (4) Jaminan (*assurance*) (5) Empati. Lima ukuran kualitas ini menjadi dimensi utama agar dapat memenuhi kualitas layanan yang baik.

SMK Negeri 2 Klaten adalah salah satu SMK di kabupaten Klaten yang telah menerapkan SMM ISO 9001: 2008. SMK Negeri 2 Klaten mulai menerapkan SMM ISO 9001: 2008 sejak tahun 2008. Pada tahun 2014 memasuki periode kedua dalam menerapkan SMM ini. Periode kedua penerapan SMM ISO 9001: 2008 berlangsung tanggal 16 September 2011 hingga 15 Juni 2014.

Dari pengamatan yang telah dilakukan, terdapat beberapa permasalahan antara lain belum adanya data mengenai kepuasan siswa terhadap layanan administrasi, pembelajaran guru dan bengkel. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada siswa ditemukan beberapa hasil yaitu pendapat berbeda dari para siswa mengenai cara mengajar beberapa guru. Ada siswa yang mengatakan bahwa cara mengajar guru sudah dapat menarik perhatian siswa dan siswa yang lain mengeluhkan tentang cara mengajar dari guru yang kurang memuaskan. Disamping masalah yang tersebut diatas, ada beberapa permasalahan lain yaitu terdapat perbedaan pendapat tentang layanan administrasi dan layanan teknis yang ada disekolah. Pada dasarnya SMK Negeri 2 Klaten memiliki modal layanan yang baik ditandai dengan banyaknya prestasi yang telah diraih siswa SMK Negeri 2 Klaten dalam kompetisi antar SMK, selain itu juga terbukti dengan banyaknya lulusan SMK Negeri 2 Klaten yang mendapat pekerjaan sesuai kompetensinya, hanya saja diperlukan adanya peningkatan agar mutu sekolah lebih meningkat.

Kualitas pelayanan yang memuaskan tentu saja dapat meningkatkan mutu pendidikan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Detha Rintiansyah Putri Sudiyono (2013) warga sekolah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa warga sekolah merasa puas dengan kualitas

pelayanan yang diberikan sekolah setelah penerapan SMM ISO 9001: 2008. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan masukan bagi SMK N 2 Klaten dalam hal melakukan evaluasi terhadap SMM ISO 9001: 2008 khususnya pada kualitas pelayanan di SMK tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan tingkat explanasinya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki (Nawawi, 1998: 64).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 2 Klaten. Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli 2014 sampai Agustus 2014 pada warga SMK Negeri 2 Klaten.

### **Target/Subjek Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Negeri 2 Klaten yang berjumlah 1597 siswa. Penentuan sampel mengacu pada Tabel Issac dan *Michael* dengan taraf kesalahan 5%. Sampel diambil dengan cara *Purposive Sampling*. Jumlah sampel adalah 286 siswa.

### **Prosedur**

Prosedur penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) melakukan kajian terhadap masalah dan menyusun landasan teori; (2) menyusun instrumen penelitian; (3) melakukan pengambilan data; (4) merekap data penelitian; (5) melakukan analisis data; (6) membuat kesimpulan.

### **Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Angket digunakan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan administrasi, pembelajaran guru dan pelayanan bengkel oleh teknis. Masing-masing variabel terdiri dari 15 butir pertanyaan. Penyekoran yang digunakan adalah skala *likert* empat alternatif jawaban 4 (Sangat Setuju), 3 (Setuju), 2 (Tidak

Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju). Akan tetapi, untuk keperluan mengetahui tingkat kualitas layanan menggunakan 5 skala pengkategorian dari Saifuddin Anwar (2004) yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

**Teknik Analisis Data**

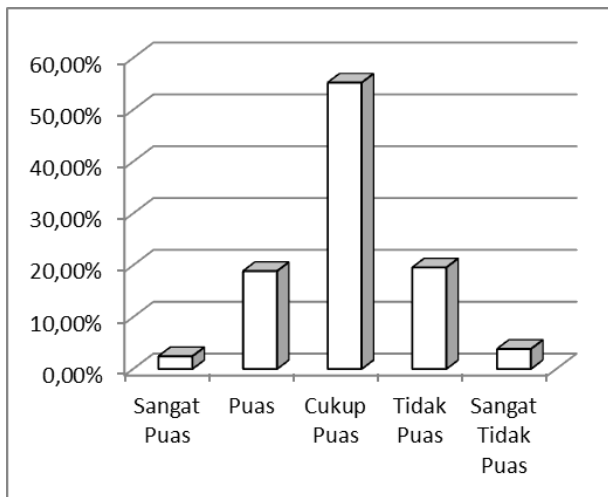
Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fakta- fakta tentang masalah yang diselidiki.

**HASIL PENELITIAN**

**Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah**

Tabel 1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah

Interval	Kategori	F	Persentase
≥50,20	Sangat Puas	7	2,45%
≥43,40X<50,2	Puas	54	18,88%
≥36,60X<43,4	Cukup Puas	158	55,24%
≥29,80X<36,6	Tidak Puas	56	19,58%
< 29,80	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
Jumlah		286	100.00%



Gambar 1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah

Kualitas pelayanan administrasi sekolah diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum 23; nilai maksimum 57; rata-rata (*mean*) 39,84; median 40; modus sebesar 39; standar

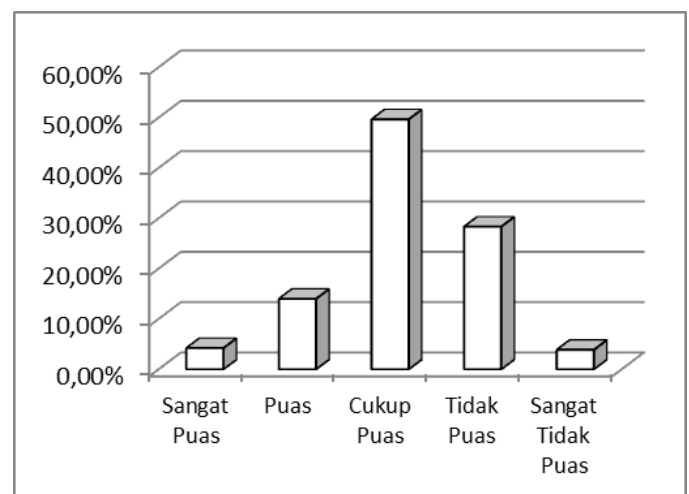
deviasi 5,24. Berdasarkan tabel 1 dan gambar 1 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 2,45%, puas 18,88%, cukup puas 55,24%, tidak puas 19,58 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

**Kualitas Pembelajaran Guru**

Kualitas pembelajaran guru diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum 23; nilai maksimum 54; rata-rata (*mean*) 39,35; median 39; modus sebesar 36; standar deviasi 5,28. Berdasarkan tabel 2 dan gambar 2 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 4,20%, puas 13,99%, cukup puas 49,65%, tidak puas 28,32 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru.

Tabel 2. Deskripsi Data Kualitas Pembelajaran Guru

Interval	Kategori	F	Persentase
≥49,60	Sangat Puas	12	4,20%
≥43,20X<49,60	Puas	40	13,99%
≥36,80X<43,20	Tidak Puas	142	49,65%
≥30,40X<36,80	Cukup Puas	81	28,32%
< 30,40	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
Jumlah		286	100.00%



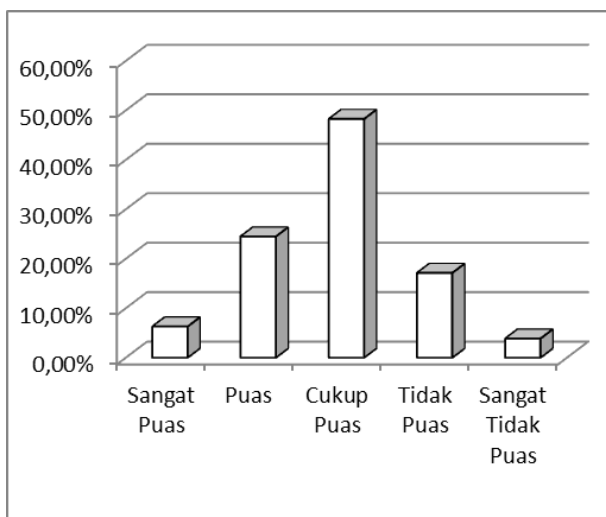
Gambar 2. Deskripsi Data Kualitas Pembelajaran Guru

### Kualitas Pelayanan Bengkel oleh Teknisi

Kualitas pelayanan bengkel diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum 25; nilai maksimum 55; rata-rata (*mean*) 40,16; median 40; modus sebesar 40; standar deviasi 5,25. Berdasarkan tabel 3 dan gambar 3 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 6,29%, puas 24,48%, cukup puas 48,25%, tidak puas 17,13 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Bengkel oleh Teknisi

Interval	Kategori	F	Persentase
≥49	Sangat Puas	18	6,29%
≥43X<49	Puas	70	24,48%
≥37X<43	Cukup Puas	138	48,25%
≥31X<37	Tidak Puas	49	17,13%
< 31	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
Jumlah		286	100,00%



Gambar 3. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Bengkel oleh Teknisi

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas pelayanan administrasi sekolah cukup puas (55,24%), bila ditinjau dari setiap

dimensi kualitas layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Administrasi Tiap Dimensi

Dimensi	Kategori	Persentase
Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	Cukup Puas	43,71%
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Cukup Puas	49,30%
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Puas	59,44%
Empati	Cukup Puas	55,24%
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Cukup Puas	43,71%

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat diketahui bahwa siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik. Namun, siswa merasa puas pada kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi jaminan. Hal ini dikarenakan pegawai layanan administrasi sekolah selalu berusaha meningkatkan kepercayaan siswa dalam hal layanan administrasi.

### Kualitas Pembelajaran Guru

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas pembelajaran guru cukup puas (49,65%), bila ditinjau setiap dimensi kualitas layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kualitas Pembelajaran Guru Tiap Dimensi

Dimensi	Kategori	Persentase
Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	Cukup Puas	50,35%
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Puas	50,35%
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Puas	45,83%
Empati	Cukup Puas	45,45%
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Cukup Puas	41,61%

Berdasarkan Tabel 5, maka dapat diketahui bahwa siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi reliabilitas, empati dan bukti fisik. Namun, siswa merasa puas pada kualitas pembelajaran guru dimensi daya tanggap dan jaminan. Siswa merasa puas pada kualitas pembelajaran guru dimensi daya tanggap karena sebagian besar guru dapat menarik perhatian siswa dalam kegiatan belajar mengajar dan guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa. Siswa merasa puas dengan kualitas pembelajaran guru dimensi jaminan karena guru

bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan dan materi belajar yang disampaikan oleh guru dapat diterima dengan jelas.

### Kualitas Pelayanan Bengkel oleh Teknisi

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas pelayanan bengkel cukup puas (48,25%), bila ditinjau setiap dimensi kualitas layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Bengkel Tiap Dimensi

Dimensi	Kategori	Persentase
Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	Puas	56,29%
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Cukup Puas	40,91%
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Cukup Puas	73,43%
Empati	Cukup Puas	41,96%
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Cukup Puas	41,61%

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat diketahui bahwa siswa merasa cukup puas terhadap kualitas bengkel pada dimensi daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Namun, siswa merasa puas pada kualitas pelayanan bengkel dimensi reliabilitas. Hal ini dikarenakan jam buka tutup bengkel selalu tepat waktu dan teknisi terampil dalam menggunakan alat praktik.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Kualitas pelayanan administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Klaten pada kategori cukup puas 55,24% merupakan persentase paling besar.
2. Kualitas pelayanan pembelajaran guru di SMK Negeri 2 Klaten pada kategori cukup puas sebesar 49,65% merupakan persentase yang paling besar.
3. Kualitas pelayanan bengkel di SMK Negeri 2 Klaten pada kategori cukup puas sebesar 48,25% merupakan persentase paling besar.

### Saran

1. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan perbaikan pada kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik karena terdapat penemuan dalam dimensi bukti fisik tingkat kepuasan responden rendah.

2. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan pembelajaran guru dalam dimensi empati dan bukti fisik karena terdapat temuan dalam dimensi tersebut tingkat kepuasan responden rendah.
3. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan bengkel atau teknisi dalam dimensi daya tanggap dan bukti fisik karena terdapat temuan dalam dimensi tersebut tingkat kepuasan responden rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Detha Rintiansyah Putri, S. (2013). *Analisis tingkat kepuasan warga sekolah terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam hal kualitas pelayanan di SMKN 2 Yogyakarta*. Diakses tanggal 28 Januari 2015, jam 18.30 WIB dari <http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/3799/94/413>.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Nawawi. (1998). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Saifuddin Anwar (2004) *Metode Penelitian I*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Vincent, Gaspersz (2011). *Total Quality Management*. Rev.ed. Bandung: Vinchristo Publication.