

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

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Teknik Sipil dan Perencanaan



Oleh
Detha Rintiansyah Putri
NIM 08505241005

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**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Teknik Sipil dan Perencanaan



Oleh
Detha Rintiansyah Putri
NIM 08505241005

JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "**KEPUASAN WARGA SEKOLAH TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM HAL PELAYANAN DI SMK N 2 YOGYAKARTA**" ini telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertahankan di depan dewan penguji tugas akhir skripsi program studi Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Desember 2012

Dosen Pembimbing,



Sudiyono, M.Sc
NIP. 19511212 197803 1 004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Detha Rintiansyah Putri
NIM : 08505241005
Prodi : Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan –S1
Fakultas : Teknik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dalam daftar pustaka..

Yogyakarta, 11 Desember 2012

Yang menyatakan,



Detha Rintiansyah Putri
NIM. 08505241005

PENGESAHAN

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

Disusun oleh
Detha Rintiansyah Putri
08505241005

Telah dipertahankan di depan Tim Pengudi
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 18 Desember 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan

Susunan Panitia dan Pengudi

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Sudiyono, M.Sc	Ketua/Sekretaris /Pembimbing	
2. Drs. Bambang Sutjiroso, M.Pd	Pengudi Utama I	
3. Drs. Suparman, M.Pd	Pengudi Utama II	

Yogyakarta, Desember 2012

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd
NIP. 19560216 198603 1 003

Motto & Persembahan

Aku ingin kehidupan yang menggetarkan, penuh dengan
penaklukan

(Edensor-hal 43)

Menulis skripsi adalah menaklukan diri sendiri

(Anies Baswedan)

Skripsi ini penyusun persembahkan kepada :

Ibu Ibu Ibu... yang tetap menyemangati di saat lelah dan selalu
menemani di saat malam-malam mengerjakan skripsi

Alm. Bapak... yang tidak sempat melihatku menyelesaikan skripsi
ini, namun pengorbanan engkau tak akan pernah hilang sampai
kapanpun. Semoga aku dapat terus berdamai dengan kehilangan
ini..

Adikku, Ramdhan dan Emak (nenek)

Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta khususnya
prodi Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan, semoga
terus lebih baik lagi

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

Oleh:
Detha Rintiansyah Putri
NIM. 08505241005

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*

**SATISFACTION SCHOOL MEMBERS TOWARDS THE
IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SERVICE SYSTEM
AT SMK N 2 YOGYAKARTA**

**Written by:
Detha Rintiansyah Putri
NIM. 08505241005**

ABSTRACT

The research aims to find out goodness implementation Quality Management System ISO 9001:2008 standart of service at SMK N 2 Yogyakarta from satisfaction students, teachers, and employees as costumers.

This reaserch was using the type of survey research. Resources data using questionnaire from school members of SMK N 2 Yogyakarta amount as 1826 costumers. Taking the sample by using a nomogram Harry King obtained the sum of 328 samples. Sample method using stratified random sampling within 37 teachers, 12 employees, and 279 student. The variable data of the satisfaction school member was collected by using a Likert type questionnaire with scores range from 1 to 4. The instruments of questionnaires were validated by Product Moment formula items analysis and reliability test using Alpha Cronbach. Analyze data using trend test and precentage intrepretation.

The result of research showed that (1) Students : 4.3% of respondents very satisfied, 24% of respondents satisfied, 45.2% of respondents fairly satisfied, 19% of respondents dissatisfied and 7.5 % of respondents very dissatisfied. Student satisfaction at the high category that 65.80%. percentage (2) Teachers : 10.8% of respondents very satisfied, 16.2% of respondents satisfied, 37.8% of respondents fairly satisfied, 27.1% of respondents dissatisfied and 8.1% of respondents very dissatisfied . Satisfaction teacher at the high category that 65.80% percentage. (3) Employees : 8.3% of respondents very satisfied, 8.3% of respondents satisfied, 50% of respondents fairly satisfied, 33.4% of respondents dissatisfied and as 0% of respondents very dissatisfied. Employee satisfaction at the high category that 75.86% percentage.

Keyword(s): Satisfaction, Service, Quality Management System 9001:2008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang tiada henti-hentinya mengaruniakan rahmat serta hidayah yang berupa kenikmatan lahir dan batin kepada penulis. Karena sifat dan kasih sayang Allah SWT pada setiap hamba-Nya pulalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Tujuan utama dari penulis skripsi ini adalah untuk mengukur lebih jauh tingkat kepuasan implementasi standar SMM ISO 9001:2008 dalam hal pelayanan di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan banyak pihak yang berupa arahan, dorongan, serta berbagai fasilitas dan kemudahan selama dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Sudiyono, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Moch. Bruri Triyono selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Agus Santoso selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Kepala Sekolah dan semua Kepala Jurusan SMK Negeri 2 Yogyakarta, guru, karyawan, dan siswa yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
5. Alm. bapak dan ibu yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan studi.

6. Keluarga besarku di Kuningan, Yogyakarta dan Bekasi yang telah memberikan bantuan yang besar.
7. Berti, Aul, Pras yang telah memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberi banyak pertolongan selama kuliah.
8. Faiz yang telah memberi banyak pertolongan saat menyelesaikan skripsi.
9. Okky yang telah membantu saat penelitian skripsi yang cukup melelahkan.
10. Teman-teman mahasiswa angkatan 2008 Prodi Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
11. Bapak ibu staf KPLT Fakultas Teknik yang telah memberi bantuan.
12. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis,

Detha Rintiansyah Putri

NIM. 08505241005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Sistem Manajemen Mutu	7

2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMK	36
3. Pelayanan	45
4. Komponen Pelayanan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	47
5. Kepuasan	48
B. Tinjauan Penelitian Relevan	54
C. Kerangka Berpikir	58
D. Pertanyaan Penelitian	62

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	63
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
C. Variabel Penelitian	64
D. Populasi dan Sampel.....	64
1. Populasi.....	64
2. Sampel	64
E. Definisi Operasional Variabel.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66
1. Metode Kuesioner (Angket)	66
2. Analisis Dokumen	67
G. Instrumen Penelitian	67
H. Uji Coba Instrumen	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	71

I.	Teknik Analisis Data	72
1.	Uji Persyaratan Analisis	72
2.	Analisis Data.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	75
1.	Deskripsi Data Penelitian	75
2.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	77
3.	Hasil Analisis Data	80
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	111
B.	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		115
DAFTAR LAMPIRAN		117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka Penelitian
Gambar 2	Paradigma Penelitian
Gambar 3	Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 81
Gambar 4	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 83
Gambar 5	Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 84
Gambar 6	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 88
Gambar 7	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 90
Gambar 8	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 91
Gambar 9	Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 95
Gambar 10	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 97
Gambar 11	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 98
Gambar 12	Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 102
Gambar 13	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 104
Gambar 14	Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap 105

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1	Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pelanggan.....	37
Tabel 2	Keterkaitan Matrik Proses di SMK dengan Pasal-Pasal ISO	42
Tabel 3	Dimensi Pelayanan Menurut <i>Parasuraman, Zeithmal, dan Berry</i> .	46
Tabel 4	Pembobotan Nilai Kategori Jawaban Instrumen	68
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Warga Sekolah	68
Tabel 6	Deskripsi Populasi Guru dan Karyawan SMK N 2 Yogyakarta	76
Tabel 7	Deskripsi Populasi Siswa SMK N 2 Yogyakarta Tahun Ajaran 2012/2013	76
Tabel 8	Deskripsi Sampel Penelitian	77
Tabel 9	Hasil Validitas per Item.....	78
Tabel 10	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	80
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	80
Tabel 12	Hasil Uji Analisis Normalitas Angket Kepuasan Warga Sekolah .	81
Tabel 13	Kategori Kecenderungan Kepuasan Warga Sekolah Terhadap Pelayanan	82
Tabel 14	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	83
Tabel 15	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Sikap Sub Variabel	84
Tabel 16	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap <i>Tangibles</i>	85
Tabel 17	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap <i>Reliability</i>	85

Tabel 18	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 19	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap <i>Assurance</i>	86
Tabel 20	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap <i>Empathy</i>	87
Tabel 21	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	87
Tabel 22	Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasakan Skala Sikap	88
Tabel 23	Hasil Uji Analisis Normalitas Angket Kepuasan Guru	89
Tabel 24	Kategori Kecenderungan Kepuasan Guru Terhadap Pelayanan	90
Tabel 25	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	91
Tabel 26	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Sikap Sub Variabel	91
Tabel 27	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap <i>Tangibles</i>	92
Tabel 28	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap <i>Reliability</i>	92
Tabel 29	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap <i>Responsiveness</i>	93
Tabel 30	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap <i>Assurance</i>	93
Tabel 31	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap <i>Empathy</i>	94
Tabel 32	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	94
Tabel 33	Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasakan Skala Sikap	95
Tabel 34	Hasil Uji Analisis Normalitas Angket Kepuasan Karyawan	96
Tabel 35	Kategori Kecenderungan Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan	96

Tabel 36	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	97
Tabel 37	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Sikap Sub Variabel	98
Tabel 38	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap <i>Tangibles</i>	99
Tabel 39	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap <i>Reliability</i>	99
Tabel 40	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap <i>Responsiveness</i>	100
Tabel 41	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap <i>Assurance</i>	100
Tabel 42	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap <i>Empathy</i>	101
Tabel 43	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	101
Tabel 44	Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasakan Skala Sikap	102
Tabel 45	Hasil Uji Analisis Normalitas Angket Kepuasan Siswa	103
Tabel 46	Kategori Kecenderungan Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan .	104
Tabel 47	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap	105
Tabel 48	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Sikap Sub Variabel	105
Tabel 49	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap <i>Tangibles</i>	106
Tabel 50	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap <i>Reliability</i> ...	106
Tabel 51	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap <i>Responsiveness</i>	107
Tabel 52	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap <i>Assurance</i> ...	107
Tabel 53	Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap <i>Empathy</i>	108

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Tabel-Tabel	117
Lampiran 2.	Surat Judgement	118
Lampiran 3.	Angket Kepuasan Warga Sekolah (Sebelum Uji Validitas)	119
Lampiran 4.	Angket Kepuasan Warga Sekolah (Setelah Uji Validitas)	120
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kepuasan Warga Sekolah	121
Lampiran 6.	Rekap Data Hasil Penelitian	122
Lampiran 7.	Hasil Uji Normalitas SPSS	123
Lampiran 8.	Surat-Surat	124

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses peningkatan kualitas pendidikan (*quality of education*) di masa sekarang ini lebih berpusat kepada kebijakan mutu (*quality policy*) daripada kebijakan pemerataan (*even distribution policy*). Hal ini dapat dilihat dari adanya berbagai gerakan-gerakan mutu, diantaranya pembentukan Badan Nasional Standar Pendidikan (BNSP) melalui PP RI No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan. Salah satu upaya yang terlihat menonjol adalah banyak lembaga pendidikan yang akhir-akhir ini menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001.

Lembaga pendidikan yang dilaksanakan di Indonesia terdiri dari pendidikan umum dan pendidikan khusus. Pendidikan kejuruan diklasifikasikan ke dalam pendidikan khusus, yaitu pendidikan yang bertujuan mempersiapkan peserta didiknya agar mampu bekerja pada bidang tertentu, dan kelompok pelajaran atau program diklat yang telah disediakan oleh sekolah, dan hanya dipilih oleh orang-orang yang bener-benar berminat dan memiliki persiapan yang matang ketika memasuki dunia kerja.

Perkembangan SMK saat ini tidak lagi memiliki citra buruk di masyarakat sebagai lembaga pendidikan “kelas dua” setelah SMU, tetapi lebih menjadi pilihan karena memiliki kualitas lulusan yang dapat mengisi peluang kerja pada dunia industri, karena terkait dengan satu sertifikat yang dimiliki oleh lulusannya

melalui Uji Kemampuan Kompetensi. Dengan sertifikat tersebut, mereka mempunyai peluang untuk langsung bekerja setelah lulus.

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.

Berhasilnya sekolah ini meraih sertifikat SMM ISO 9001 : 2008 karena kemampuan organisasi sekolah menerapkan sistem manajemen yang bagus, ditunjang dengan kompetensi guru, dukungan staf dan warga sekolah dalam penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar dan pemasaran lulusan serta fasilitas belajar demi menunjang kelancaran proses belajar mengajar (PBM).

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 *costumer 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”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas maka dapat diidentifikasi pokok-pokok masalah antara lain yaitu masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara kepuasan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta dengan harapan ideal seperti yang digariskan oleh standar SMM ISO 9001 : 2008 yaitu: (a) Dalam prinsip pertama yaitu fokus pada pelanggan, ada poin penting bahwa pelanggan adalah sosok yang harus dilayani oleh organisasi atau lembaga. Namun dalam kenyataan, siswa dan guru masih mengemukakan keluhan dalam proses pembelajaran, (b) Dalam prinsip kedua yaitu kepemimpinan, karyawan masih mengeluhkan komunikasi yang kurang baik, padahal seharusnya pemimpin dalam

prinsip ini harus menciptakan situasi yang kondusif sehingga membangkitkan komunikasi dengan semua elemen sekolah.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan pembatasan masalah untuk menyederhanakan masalah penelitian. Pembatasan masalah ini meliputi :

1. Pengukuran implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 2 Yogyakarta dibatasi pada implementasinya dalam hal pelayanan.
2. Pengukuran implementasi standar Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 juga dibatasi hanya berdasarkan tingkat kepuasan warga sekolah sebagai pengguna/pelanggan SMK N 2 Yogyakarta yang merupakan salah satu parameter puncak dalam penelitian dan evaluasi standar ISO 9001.
3. Pelanggan dalam penelitian dibatasi hanya pelanggan utama dan pelanggan internal yaitu siswa, guru, dan karyawan/staf.

D. Rumusan Masalah

Adapun 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?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi seberapa baik implementasi standar SMM ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta diukur dari tingkat kepuasan siswa, guru dan karyawan sebagai pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi banyak pihak, yakni :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun kajian untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan implementasi ISO dibidang pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

- a. Kepala SMK N 2 Yogyakarta, agar menjadi bahan masukan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dalam hal pelayanan di sekolahnya.
- b. Manajer ISO dan staff, dapat menemukan kelemahan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) dalam hal pelayanan di sekolah sehingga dapat memperbaiki dan diharapkan lebih baik lagi kedepannya
- c. Guru, dapat memperluas wawasan tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) dalam hal pelayanan, khususnya dalam penerapan Proses Belajar-Mengajar (PBM) agar lebih efektif.
- d. Peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian sejenis agar memperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu (SMM)

SMM adalah standar yang diterbitkan oleh organisasi internasional untuk standar yang berisi persyaratan manajemen mutu. Organisasi pengelola *standard international* ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermakas di Geneva–Swiss, didirikan pada 23 Februari 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap Negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional)

(Sumber: ISO 9001:2008 *an International Standard for Quality Management System*)

Sejarah ISO dimulai dari dunia militer sejak masa perang dunia II. Pada tahun 1943, pasukan Inggris membutuhkan banyak sekali amunisi untuk perang sehingga untuk kebutuhan ini dibutuhkan banyak sekali *supplier*. Sebagai konsekuensinya, demi kebutuhan standarisasi kualitas, mereka merasa perlu untuk menetapkan standar seleksi *supplier*. Selanjutnya, 20 tahun kemudian perkembangan standarisasi ini menjadi semakin dibutuhkan hingga pada tahun 1963, departemen pertahanan Amerika mengeluarkan standar untuk kebutuhan militer yaitu MIL-Q-9858A sebagai bagian dari MIL-STD series. Kemudian standar ini diadopsi oleh NATO menjadi AQAP-1 (*Allied Quality Assurance Publication-1*) dan diadopsi oleh militer Inggris sebagai DEF/STAN 05-8.

(Sumber: ISO 9001:2008 *an International Standard for Quality Management System*)

Seiring dengan kebutuhan implementasi yang semakin kompleks, maka DEF/STAN 05-8 dikembangkan menjadi BS-5750 pada tahun 1979. Atas usulan *American National Standard Institute* kepada Inggris, maka pada tahun 1987 melalui *International Organization for Standardization*, standard BS-5750 diadopsi sebagai sebuah international standard yang kemudian dinamai ISO 9000:1987. Ada 3 versi pilihan implementasi pada versi 1987 ini yaitu yang menekankan pada aspek *Quality Assurance*, aspek *Quality Assurance and Production* dan *Quality Assurance for Testing*. Perhatian utamanya adalah *inspection product* di akhir sebuah proses (dikenal dengan *final inspection*) dan kepatuhan pada aturan *system procedure* yang harus dipenuhi secara menyeluruh. Pada perkembangan berikutnya, ditahun 1994, kebutuhan *guaranty quality* bukan hanya pada aspek *final inspection*, tetapi lebih jauh ditekankan perlunya proses *preventive action* untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidak sesuaian pada produk. Namun demikian versi 1994 ini masih menganut *system procedure* yang kaku dan cenderung *document centre* dibanding kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan proses internal organisasi. Pada ISO 9000:1994 dikenal 3 versi, yaitu 9001 tentang *design*, 9002 tentang proses produksi, dan 9003 tentang *services*.

Versi 1994 lebih fokus pada proses *manufacturing* dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi (sedikitnya ada 20 klausal yang semuanya wajib di dokumentasikan menjadi prosedur organisasi). Karena keterbatasan inilah, maka *technical committee* melakukan *review* atas standar yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi

ISO 9001:2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994. Pada versi tahun 2000, tidak lagi dikenal 20 klausa wajib, tetapi lebih pada *process business* yang terjadi dalam organisasi. Sehingga organisasi sekecil apapun bisa mengimplementasi sistem ISO 9001:2000 dengan berbagai pengecualian pada proses bisnisnya. Maka dikenalah istilah BPM atau *Business Process Mapping*, dimana setiap organisasi harus memetakan proses bisnisnya dan menjadikannya bagian utama dalam *quality manual* perusahaan. Walau demikian ISO 9001:2000 masih mewajibkan 6 prosedur yang harus terdokumentasi, yaitu *procedure control of document, control of record Control of Non conforming Product, Internal Audit, Corrective Action, dan Preventive Action*, yang semuanya dapat dipenuhi oleh organisasi bisnis manapun. Pada perkembangan berikutnya, versi 2008 lahir sebagai bentuk penyempurnaan atas revisi tahun 2000. Perbedaan dengan 2000, versi 2008 secara signifikan lebih menekankan pada *effectivitas proses* yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Jika pada versi 2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi. Selain itu, penekanan pada *control proses outsourcing* menjadi bagian yang disoroti dalam versi terbaru ISO 9001 ini.

b. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) 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 (*process 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*)

c. **Dasar Model Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008**

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 menganggap semua persyaratan (klausul) sebagai proses. Di dalam ISO 9001:2008 yang menjadi persyaratan hanyalah klausul 4: sistem manajemen mutu, klausul 5: tanggung jawab manajemen, klausul 6: manajemen sumber daya, klausul 7: realisasi produk, klausul 8: pengukuran, analisa dan perbaikan. Dengan demikian apabila suatu organisasi atau perusahaan apabila menerapkan atau mendapatkan sertifikasi ISO 9001 :2008 hanya dengan menerapkan kelima klausul tersebut. Dasar model proses dalam ISO 9001 :2008 menggunakan pola Rencanakan-Lakukan-Periksa-Tindaki atau *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* yang dapat dipakai pada semua proses.

Pengertian *PDCA* secara ringkas adalah ***Plan*** : menetapkan sasaran dan proses- proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi. ***Do*** : melaksanakan proses-

proses yang telah ditetapkan. **Check** : memonitor proses dan produk, kemudian membandingkan dengan kebijakan, sasaran dan persyaratan produk yang telah ditetapkan sebelumnya untuk di analisa dan dilaporkan hasilnya. **Act** : melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja secara kontinyu.

Dalam model proses ISO 9001:2008 ini manajemen suatu organisasi setelah memahami persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu (klausul 4), kemudian menetapkan komitmennya untuk melaksanakan sistem manajemen mutu, menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu, melakukan penetapan dan pendeklasiasi tugas dan wewenang, menunjuk wakil manajemen yang bertugas mengawasi pelaksanaan sistem manajemen mutu dan melakukan tinjauan manajemen (klausul 5). Tanggungjawab manajemen tersebut merupakan proses perencanaan (*plan*), dan organisasi harus memenuhi proses ini terlebih dahulu dalam memulai suatu sistem manajemen mutu, barulah kemudian menetapkan dokumentasi-dokumentasi yang diperlukan untuk kelengkapan proses ini.

Proses berikutnya yang juga merupakan proses perencanaan (*plan*) adalah pengelolaan sumber daya (klausul 6), dimana organisasi menetapkan sumber daya-sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan sistem manajemen mutu dan memenuhi persyaratan pelanggan. Sumber daya tersebut berupa sumber daya manusia (karyawan), infrastruktur (bangunan, peralatan proses, alat transportasi, komunikasi, dll), dan lingkungan kerja.

Tahap selanjutnya organisasi harus melaksanakan (*do*) perencanaan perencanaan yang telah ditetapkan dalam proses realisasi produk (klausul 7). Pada proses ini organisasi menetapkan semua kebutuhan untuk membuat proses,

melakukan kegiatan verifikasi, validasi, monitor, inspeksi, pengujian yang dibutuhkan untuk kriteria keberterimaan produk, komunikasi dengan pelanggan, kegiatan desain dan pengembangan, pembelian, kegiatan pengendalian perlengkapan produksi dan pelayanan, pengendalian alat ukur, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, semua kegiatan operasional suatu perusahaan merupakan bagian dari proses realisasi produk dalam ISO 9001:2008. Pada tahapan ini persyaratan pelanggan merupakan input bagi proses sedangkan outputnya adalah kepuasan pelanggan.

Proses implementasi (*do*) sudah dijalankan, maka proses berikutnya adalah pemeriksaan (*check*) hasil-hasil yang diperoleh dan penetapan tindakan (*act*) yang diperlukan untuk perbaikan (klausul 8). Pada proses ini organisasi memonitor dan mengukur kepuasan pelanggan, melakukan audit mutu internal (*internal quality audit*), memonitor dan mengukur proses-proses dan produk, melakukan pengendalian terhadap ketidaksesuaian (*non conformity*) yang terjadi, menganalisa semua data yang diperoleh termasuk kecenderungan proses-proses, kemudian melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan. Hasil dari proses ini kemudian digunakan sebagai input bagi proses perencanaan selanjutnya.

Keempat proses diatas, *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) merupakan satu siklus yang tidak terputus dan saling berinteraksi satu sama lain. Siklus PDCA sudah seharusnya digunakan untuk meningkatkan sistem manajemen mutu (kinerja organisasi) secara kontinu.

d. **Persyaratan-Persyaratan Standar ISO 9001:2008¹**

Sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen kualitas yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar ISO 9001:2008 akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen kualitas secara sistematik untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan peningkatan terus menerus. Sesuai dengan Badan Standar Nasional SNI ISO 9001:2008, persyaratan-persyaratan ISO 9001:2008 dapat dijelaskan dalam klausul-klausul berikut:

1) Lingkup

1.1 Umum

Standar ini menentukan persyaratan sistem manajemen mutu, apabila sebuah organisasi:

- a) Perlu untuk mendemonstrasikan secara konsisten kemampuannya untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan, regulasi dan peraturan perundang-undangan,
- b) Bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹ SNI tentang Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan ISO 9001:2008

1.2 Aplikasi

Semua persyaratan standar ini generik dan dimaksudkan agar dapat diterapkan pada semua organisasi, apa pun jenis, ukuran dan produk yang disediakan.

2) Acuan normatif

Dokumen yang diacu tidak dapat diabaikan untuk pemakaian dokumen ini. Untuk acuan bertanggal, hanya edisi yang dikutip yang dipakai. Untuk acuan tidak bertanggal, hanya edisi terakhir (termasuk amandemen) yang dipakai ISO 9000:2005, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

3) Istilah dan definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam ISO 9000. Di dalam naskah standar ini apabila ditemukan istilah produk, dapat juga berarti jasa.

4) Sistem Manajemen Mutu

4.1 Persyaratan umum

Organisasi harus menetapkan, mendokumentasi, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan. Standar ini organisasi harus:

- a) Menentukan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya di seluruh organisasi
- b) Menetapkan urutan dan interaksi proses-proses tersebut,
- c) Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses-proses tersebut efektif,

- d) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses-proses tersebut,
- e) Memantau, mengukur bila dapat dilakukan, dan menganalisis proses-proses tersebut,
- f) Mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

4.2 Persyaratan dokumentasi

4.2.1 Umum

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup:

- a) Pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu,
- b) Pedoman mutu,
- c) Prosedur dan rekaman terdokumentasi yang disyaratkan oleh standar internasional ini,
- d) Dokumen, termasuk rekaman yang ditentukan oleh organisasi perlu untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali prosesnya secara efektif.

4.2.2 Manual mutu

Organisasi harus menetapkan dan memelihara sebuah manual mutu yang mencakup:

- a) Lingkup sistem manajemen mutu, termasuk rincian pengecualian dari dan alasan pengecualian apa pun,
- b) Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut,
- c) Uraian dari interaksi antara proses-proses sistem manajemen mutu

4.2.3 Pengendalian dokumen

Dokumen yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Rekaman adalah jenis khusus dari dokumen dan harus dikendalikan menurut persyaratan dalam pengendalian rekaman. Harus dibuat suatu prosedur terdokumentasi untuk menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk:

- a) Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
- b) Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang dokumen,
- c) Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen ditunjukkan,
- d) Memastikan bahwa versi relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakaian,
- e) Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali,
- f) Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh organisasi perlu untuk perencanaan dan operasi dari sistem manajemen mutu, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan, dan
- g) Mencegah pemakaian dokumen kadaluwarsa yang tidak disengaja dan menerapkan identifikasi sesuai dengan dokumen tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.

4.2.4 Pengendalian rekaman

Rekaman ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya secara efektif sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Organisasi harus menetapkan prosedur terdokumentasi untuk

menetapkan kendali yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pembuangan rekaman. Rekaman harus tetap mudah dibaca, siap ditunjukkan, dan diambil.

5) Tanggung jawab manajemen

5.1 Komitmen manajemen

Pimpinan puncak harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan:

- a) Mengkomunikasikan ke organisasi pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan,
- b) Menetapkan kebijakan mutu,
- c) Memastikan sasaran mutunya ditetapkan,
- d) Melakukan tinjauan manajemen, dan
- e) Memastikan tersedianya sumber daya.

5.2 Fokus pada pelanggan

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

5.3 Kebijakan mutu

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa kebijakan mutu:

- a) Sesuai dengan sasaran organisasi,
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu,
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu,

- d) Dikomunikasikan dan difahami dalam organisasi, dan
- e) Ditinjau agar terus-menerus sesuai.

5.4 Perencanaan

5.4.1 Sasaran mutu

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa sasaran mutu, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan pada fungsi dan tingkat relevan dalam organisasi. Sasaran mutu harus terukur dan konsisten dengan kebijakan mutu.

5.4.2 Perencanaan sistem manajemen mutu

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa:

- a) Perencanaan sistem manajemen mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan dalam 4.1, seperti juga sasaran mutu, dan
- b) Integritas sistem manajemen mutu dipelihara, apabila perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diimplementasikan.

5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

5.5.1 Tanggung jawab dan wewenang

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi.

5.5.2 Wakil manajemen

Pimpinan puncak harus menunjuk seorang anggota manajemen yang, di luar tanggung jawab lain, harus memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi:

- a) Memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara,
- b) Melaporkan kepada pimpinan puncak tentang kinerja sistem manajemen mutunya dan kebutuhan apa pun untuk perbaikan, dan
- c) Memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pelanggan di seluruh organisasi.

5.5.3 Komunikasi internal

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam organisasi, dan bahwa terjadi komunikasi mengenai keefektifan system manajemen mutu.

5.6 Tinjauan manajemen

5.6.1 Umum

Pimpinan puncak harus meninjau sistem manajemen mutu organisasi, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya terus berlanjut. Tinjauan ini harus mencakup penilaian peluang perbaikan dan keperluan akan perubahan pada sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu.

5.6.2 Masukan untuk tinjauan manajemen

Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup informasi tentang:

- a) Hasil audit,
- b) Umpulan balik pelanggan,
- c) Kinerja proses dan kesesuaian produk,
- d) Status tindakan preventif dan tindakan korektif,

- e) Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu,
- f) Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu, dan
- g) Saran-saran untuk perbaikan.

5.6.3 Keluaran dari tinjauan manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan apa pun yang berkaitan dengan:

- a) Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya,
- b) Perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan, dan
- c) Sumber daya yang diperlukan.

6) Pengelolaan sumber daya

6.1 Penyediaan sumber daya

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan:

- a) Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya, dan
- b) Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan

6.2 Sumber daya manusia

6.2.1 Umum

Personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai.

6.2.2 Kompetensi, pelatihan, dan kesadaran

Organisasi harus:

- a) Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk,
- b) Apabila diperlukan, menyediakan pelatihan atau melakukan tindakan lain untuk mencapai kompetensi yang diperlukan,
- c) Menilai keefektifan tindakan yang dilakukan,
- d) Memastikan bahwa personelnya sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana sumbangannya mereka bagi pencapaian sasaran mutu, dan
- e) Memelihara rekaman yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

6.3 Prasarana

Organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Prasarana mencakup, jika berlaku:

- a) Gedung, ruang kerja dan sarana penting terkait,
- b) Peralatan proses, (baik perangkat keras maupun perangkat lunak), dan
- c) Jasa pendukung (seperti angkutan, komunikasi atau sistem informasi).

6.4 Lingkungan kerja

Organisasi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.

7) Realisasi produk

7.1 Perencanaan realisasi produk

Organisasi harus merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi produk. Perencanaan realisasi produk harus konsisten dengan persyaratan proses-proses lain dari sistem manajemen mutu.

Dalam merencanakan realisasi produk, organisasi harus menetapkan sebagai berikut:

- a) Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk;
- b) Kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen, untuk menyediakan sumber daya yang khas bagi produk itu;
- c) Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan uji yang khas bagi produk dan kriteria keberterimaan produk;
- d) Rekaman yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan.

7.2 Proses yang berkaitan dengan pelanggan

7.2.1 Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Organisasi harus menetapkan:

- a) Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk penyerahan dan kegiatan pasca penyerahan,
- b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk pemakaian yang ditentukan atau yang dimaksudkan apabila diketahui,

- c) Persyaratan peraturan perundang-undangan yang dapat diterapkan terhadap produk,
- d) Persyaratan tambahan apa pun yang dianggap perlu oleh organisasi.

7.2.2 Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Organisasi harus meninjau persyaratan berkaitan dengan produk. Tinjauan ini harus dilakukan sebelum komitmen organisasi untuk memasok produk kepada pelanggan (misalnya penyampaian penawaran, penerimaan kontrak atau pesanan, penerimaan perubahan pada kontrak atau pesanan) dan harus memastikan bahwa:

- a) Persyaratan produk ditentukan,
- b) Persyaratan kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya, diselesaikan, dan
- c) Organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.

7.2.3 Komunikasi pelanggan

Organisasi harus menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan:

- a) Informasi produk,
- b) Pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan, dan
- c) Umpaman balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

7.3 Desain dan pengembangan

7.3.1 Perencanaan desain dan pengembangan

Organisasi harus merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk. Selama perencanaan desain dan pengembangan, organisasi harus menetapkan:

- a) Tahapan desain dan pengembangan,
- b) Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai bagi tiap tahap desain dan pengembangan,
- c) Tanggung jawab dan wewenang untuk desain dan pengembangan.

7.3.2 Masukan desain dan pengembangan

Masukan berkaitan dengan persyaratan produk harus ditetapkan dan rekamannya dipelihara, hal tersebut harus mencakup:

- a) Persyaratan fungsi dan kinerja,
- b) Persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- c) Jika dapat, informasi yang diturunkan dari desain sebelumnya yang serupa, dan
- d) Persyaratan desain dan pengembangan lain yang esensial. Masukan ini harus ditinjau akan kecukupannya. Persyaratan harus lengkap, tidak membingungkan dan tidak saling bertentangan.

7.3.3 Keluaran desain dan pengembangan

Keluaran desain dan pengembangan harus dalam bentuk yang sesuai untuk verifikasi terhadap masukan desain serta harus disetujui sebelum dikeluarkan.

Keluaran desain dan pengembangan harus:

- a) Memenuhi persyaratan masukan bagi desain dan pengembangan,
- b) Memberi informasi sesuai untuk pembelian, produksi dan penyediaan jasa,
- c) Berisi atau mengacu pada kriteria keberterimaan produk, dan
- d) Menentukan karakteristik produk yang penting untuk pemakaian yang aman dan benar.

7.3.4 Tinjauan desain dan pengembangan

Pada tahap sesuai, harus dilakukan tinjauan sistematis pada desain dan pengembangan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan.

- a) Untuk menilai kemampuan hasil desain dan pengembangan memenuhi persyaratan,
- b) Untuk mengidentifikasi masalah apa pun dan menyarankan tindakan yang diperlukan.
- c) Peserta tinjauan tersebut harus mencakup wakil-wakil fungsi yang berkaitan dengan tahap desain dan pengembangan yang ditinjau. Rekaman hasil tinjauan dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

7.3.5 Verifikasi desain dan pengembangan

Harus dilakukan verifikasi sesuai dengan pengaturan yang direncanakan untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan perancangan dan pengembangan.

7.3.6 Validasi desain dan pengembangan

Harus dilakukan validasi desain dan pengembangan menurut pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan aplikasi yang ditentukan atau pemakaian yang dimaksudkan, bila diketahui. Apabila mungkin, validasi harus diselesaikan sebelum penyerahan atau implementasi produk.

7.3.7 Pengendalian perubahan desain dan pengembangan

Perubahan desain dan pengembangan harus ditunjukkan dan rekamannya dipelihara. Perubahan harus ditinjau, diverifikasi dan dibenarkan, secara sesuai, dan disetujui sebelum diimplementasikan. Tinjauan perubahan desain dan pengembangan harus mencakup evaluasi pengaruh perubahan pada bagian produk dan produk yang telah diserahkan.

7.4 Pembelian

7.4.1 Proses pembelian

Organisasi harus memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli harus bergantung pada pengaruh produk yang dibeli pada realisasi produk berikutnya atau produk akhir. Organisasi harus menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai dengan persyaratan organisasi. Kriteria pemilihan, evaluasi dan evaluasi ulang harus ditetapkan.

7.4.2 Informasi pembelian

Informasi pembelian harus menguraikan produk yang dibeli, termasuk bila sesuai :

- a) Persyaratan persetujuan produk, prosedur, proses dan peralatan,
- b) Persyaratan kualifikasi personel, dan
- c) Persyaratan sistem manajemen mutu.

Organisasi harus memastikan kecukupan persyaratan pembelian yang ditentukan sebelum dikomunikasikan ke pemasok.

7.4.3 Verifikasi produk yang dibeli

Organisasi harus menetapkan dan menerapkan inspeksi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang ditentukan. Apabila organisasi atau pelanggannya bermaksud untuk melakukan verifikasi di tempat pemasok, organisasi harus menyatakan pengaturan verifikasi yang dimaksudkan dan metode pelepasan produk dalam informasi pembeliannya.

7.5 Produksi dan penyediaan jasa

7.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan jasa

Organisasi harus merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali harus mencakup, jika berlaku:

- a) Ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk,
- b) Ketersediaan instruksi kerja, secukupnya,
- c) Pemakaian peralatan yang sesuai,
- d) Ketersediaan dan pemakaian sarana pemantauan dan pengukuran,
- e) Implementasi pemantauan dan pengukuran, dan
- f) Implementasi kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan produk.

7.5.2 Validasi proses produksi dan penyediaan jasa

Organisasi harus memvalidasi suatu proses produksi dan penyediaan jasa, apabila keluaran yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran berurutan dan sebagai konsekuensinya, kekurangannya hanya terlihat setelah produk dipakai atau jasa telah diserahkan. Validasi harus memperagakan

kemampuan proses tersebut untuk mencapai hasil yang direncanakan.

Organisasi harus menetapkan pengaturan proses ini termasuk, bila berlaku:

- a) Kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses,
- b) Persetujuan peralatan dan kualifikasi personel,
- c) Pemakaian metode dan prosedur tertentu,
- d) Persyaratan rekaman, dan
- e) Validasi ulang.

7.5.3 Identifikasi dan mampu telusur

Apabila sesuai, organisasi harus mengidentifikasi produk dengan cara sesuai di seluruh realisasi produk. Organisasi harus mengidentifikasi status produk sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran sepanjang realisasi produk. Apabila mampu telusur dipersyaratkan, organisasi harus mengendalikan identifikasi khas dari produk dan memelihara rekaman.

7.5.4 Milik pelanggan

Organisasi harus memelihara dengan baik milik pelanggan, selama dalam pengendalian organisasi atau dipakai oleh organisasi. Organisasi harus mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga milik pelanggan yang disediakan untuk dipakai atau disatukan ke dalam produk. Jika milik pelanggan hilang, rusak atau ditemukan tidak layak pakai, organisasi harus melaporkan hal ini kepada pelanggan.

7.5.5 Preservasi produk

Organisasi harus memelihara produk selama proses internal dan penyerahan ke tujuan yang dimaksudkan untuk memelihara kesesuaianya

terhadap persyaratan. Jika memungkinkan, pengawetan harus mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan. Penyimpanan harus berlaku juga untuk bagian produk.

7.6 Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

Organisasi harus menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dan peralatan pemantau dan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan. Organisasi harus menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan dan dilakukan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Apabila diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan pengukuran harus:

- a) Dikalibrasi atau diverifikasi atau keduanya pada selang waktu tertentu, atau sebelum dipakai, terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional; bila standar seperti itu tidak ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus direkam;
- b) Disetel atau disetel ulang secukupnya;
- c) Memiliki identifikasi guna menetapkan status kalibrasinya;
- d) Dijaga dari penyetelan yang akan membuat hasil pengukurannya tidak sah;
- e) Dilindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

Selain itu, organisasi harus menilai dan merekam keabsahan hasil pengukuran sebelumnya bila peralatan ditemukan tidak memenuhi persyaratan.

Organisasi harus melakukan tindakan yang sesuai pada peralatan dan produk mana pun yang terpengaruh. Apabila perangkat lunak komputer dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan tertentu, maka kemampuan perangkat lunak komputer tersebut untuk memenuhi pelaksanaan dan pengukuran harus dipastikan. Hal ini harus dilakukan sebelum penggunaan awal dan konfirmasi ulang dibutuhkan.

8) Pengukuran, analisis, dan perbaikan

8.1 Umum

Organisasi harus merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk:

- a) Memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk,
- b) Memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, dan
- c) Terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu.

8.2 Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu, organisasi harus memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan memakai informasi ini harus ditetapkan.

8.2.2 Audit internal

Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu

- a) Memenuhi pengaturan yang direncanakan, pada persyaratan standar ini dan pada persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan oleh organisasi, dan
- b) Diterapkan dan dipelihara secara efektif.

Program audit harus direncanakan, dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit harus ditetapkan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan tanggung jawab dan persyaratan untuk perencanaan dan pelaksanaan audit, penetapan rekaman dan pelaporan hasil. Manajemen yang bertanggung jawab atas area yang diaudit harus memastikan bahwa setiap perbaikan dan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan tanpa ditunda untuk menghilangkan ketidaksesuaian dan menyebab ketidaksesuaian yang ditemukan. Kegiatan tindak lanjut harus mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Organisasi harus menerapkan metode pemantauan yang sesuai, jika memungkinkan dilaksanakan dengan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode ini harus memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, harus dilakukan koreksi dan tindakan korektif, seperlunya.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran produk

Organisasi harus memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk tersebut terpenuhi. Hal ini harus dilakukan pada tahap yang sesuai dari proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah terencana. Bukti atas kesesuaian dengan kriteria keberterimaan harus dipelihara.

8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai

Organisasi harus memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak dikehendaki. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan pengendalian dan tanggung jawab terkait dan kewenangan untuk menangani produk yang tidak sesuai. Apabila memungkinkan untuk diterapkan, organisasi harus menangani produk yang tidak sesuai dengan satu atau lebih dari cara berikut:

- a) Dengan melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan,
- b) Dengan membolehkan pemakaian, pelepasan atau penerimaan melalui konsesi oleh kewenangan yang relevan dan, apabila mungkin oleh pelanggan,
- c) Dengan melakukan tindakan untuk mencegah pemakaian atau aplikasi awal yang dimaksudkan,
- d) Dengan mengambil tindakan yang sesuai terhadap pengaruh, atau pengaruh yang potensial, dari ketidaksesuaian ketika produk yang tidak sesuai dideteksi setelah penyerahan atau penggunaan telah dimulai.

Apabila produk yang tidak sesuai dikoreksi harus dilakukan verifikasi ulang untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan tersebut .

8.4 Analisis data

Organisasi harus menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan sistem manajemen mutu serta mengevaluasi apakah perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Hal ini harus mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang relevan. Analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan:

- a) Kepuasan pelanggan,
- b) Kesesuaian pada persyaratan produk,
- c) Karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan, dan
- d) Pemasok.

8.5 Perbaikan

8.5.1 Perbaikan berkesinambungan

Organisasi harus terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui pemakaian kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

8.5.2 Tindakan korektif

Organisasi harus melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Tindakan korektif harus sesuai

dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi. Harus ditetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi :

- a) Peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan),
- b) Penetapan penyebab ketidaksesuaian,
- c) Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang,
- d) Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan,
- e) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan, dan
- f) Peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

8.5.3 Tindakan pencegahan

Organisasi harus menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial untuk mencegah terjadinya. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial itu. Harus ditetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi:

- a) Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya,
- b) Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian,
- c) Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan,
- d) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan , dan
- e) Peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

Urutan persyaratan tersebut, menurut Gasperz (2009:39) merupakan suatu

siklus manajemen yang berputar berurutan dan berjalan terus menerus masing-masing saling memberi implikasi terhadap yang lainnya. Siklus tersebut, pada akhirnya harus berujung pada kepuasan pelanggan.

e. **Manfaat Penerapan ISO 9001:2008**

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. Manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 telah diperoleh banyak perusahaan. 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 sistematik kepada seluruh staf perusahaan melalui prosedur – prosedur dan instruksi-instruksi kerja yang terdefinisi dengan baik.

2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMK

a. Identifikasi Pelanggan dan Matrik Kesesuaian antara Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan di SMK Dengan Pasal Pasal SMM ISO 9001:2008

Delapan prinsip dasar ISO 9001:2008 tersebut diatas secara jelas memberikan gambaran bahwa orientasi lembaga yang mengadopsi SMM ISO 9001:2008 tersebut adalah pelanggan, atau kepuasan pelanggan. Dengan demikian maka sebelum bentuk desain sistem manajemen mutu sesuai SMM ISO 9001:2008 dibuat, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh SMK yang ingin mengadopsi sistem manajemen ini, yaitu: (a) Identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagaimana dijelaskan pada Tabel (1) yang menunjukan hasil identifikasi kebutuhan umumnya pelanggan SMK dan (b). Identifikasi kesesuaian umum antara pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan di SMK dengan pasal pasal SMM ISO 9001:2008 yang disesuaikan dengan harapan pelanggan Tabel (2).

SMK sebagai suatu bentuk lembaga pendidikan yang menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah mempunyai beberapa pelanggan. Edward Sallis (2010:70) membagi pelanggan lembaga pendidikan yakni SMK dalam dua kelompok yaitu pertama,pelanggan berdasarkan lokasi dan posisi terhadap SMK yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kedua pelanggan berdasarkan langsung tidaknya pengaruh yaitu pelanggan primer, pelanggan sekunder, dan pelanggan tersier.

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berada dalam organisasi dan berperan sebagai pengelola SMK. Pihak pihak yang menjadi pelanggan internal antara lain guru, karyawan, dan unsure staf. Pelanggan eksternal adalah pelanggan

yang berada diluar organisasi SMK yang secara langsung atau tidak terkena pengaruh akan mutu layanan sekolah. Pelanggan ekternal dikelompokan menjadi pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Pelanggan primer adalah pelanggan yang secara langsung menerima layanan pendidikan dari SMK yaitu siswa. Pelanggan sekunder adalah pelanggan yang secara tidak langsung menerima layanan pendidikan dan terlibat dalam memberikan dukungan dengan menyediakan SDM dan sumber dana yaitu orangtua siswa, pemerintah, dan organisasi sponsor. Pelanggan tersier adalah pelanggan yang secara tidak langsung menerima jasa lembaga pendidikan SMK melalui pemakaian siswa yang sudah selesai menerima layanan pendidikan yaitu: pemerintah, dunia kerja, masyarakat, lembaga pendidikan yang lebih tinggi. SMK perlu memberikan pelayanan yang bermutu terhadap pelanggan. Sehingga sekolah harus berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Langkah yang perlu dilakukan adalah mengumpulkan data data tentang siapa pelanggannya dan apa kebutuhannya kemudian dipenuhi kebutuhannya.

Tabel 1 Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pelanggan

Pelanggan	Hubungan	Kebutuhan Pelanggan	Produk SMK	Harapan Pelanggan
Siswa	Primer	Mendapatkan Kompetensi yang dibutuhkan	Tamatkan yang memiliki kompetensi	Memiliki keterampilan sikap dan kompetensi
Masyarakat	Sekunder	Siswa yang Kompeten dan Mandiri	Tamatkan	Dapat menciptakan lapangan kerja Dapat bekerja/ mandiri

Pemerintah	Sekunder	Masyarakat yang memiliki kompetensi	Tenaga yang berkompetensi	Terciptanya lapangan kerja Masyarakat yang produktif, kompeten dan mandiri.
Dunia Usaha dan Industri	Tersier	Tenaga Kerja yang Kompeten	Tamatan	Dapat melaksanakan tugas sesuai kompetensi
Lembaga Pendidikan Yang Lebih Tinggi	Tersier	Calon Peserta didik	Tamatan	Mampu menempati konsentrasi yang ditawarkan

(Sumber: Tim Kerja SMM ISO 9001:2008 SMKN 2 Yogyakarta)

Siswa sebagai pelanggan primer layak mendapat perhatian khusus dari sekolah yang menerepakan SMM ISO 9001:2008. Konsep SMM ISO dalam pendidikan mempunyai pandangan bahwa anak didik bukan objek belajar yang bersifat pasif dan hanya menerima, namun mempunyai peran sebagai subjek belajar yang ikut menentukan keberhasilan PBM. Pandangan demikian berdasarkan asumsi, bahwa setiap anak pada dasarnya mempunyai bakat dan potensi tertentu dan dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pengelolaan PBM yang efektif efisien.

Kondisi dan potensi yang dimiliki siswa menuntut guru harus mampu mengorganisasikan setiap kegiatan belajar mengajar, dan menghargai anak didiknya sebagai subjek yang memiliki bakat dan keterampilan. Pemahaman kondisi tersebut menjadi begitu penting agar guru tidak bertindak layaknya “Raja Kecil” dalam kelas atau semaunya dalam pengajarannya, namun lebih pada usaha guru pada pemberdayaan siswa.

Interaksi antara guru dan siswa hendaknya diusahakan berbentuk pemberian motivasi dari guru kepada siswa, agar siswa merasa bergairah, memiliki semangat, potensi dan kemampuan meningkatkan harga dirinya. Pemberian motivasi diharapkan mendorong siswa lebih aktif dalam PBM baik didalam kelas ataupun diluar kelas.

Siswa sebagai subjek belajar mempunyai karakteristik yang unik, karakteristik siswa diartikan sebagai keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada siswa sebagai hasil dari pembinaan dan lingkungan sosialnya. Sehingga menentukan pola aktifitas dalam meraih cita-citanya. Lebih lanjut Sardiman (1990:119) menyatakan bahwa pengetahuan guru terhadap karakteristik siswa sangat berguna untuk menentukan pola-pola pengajaran yang lebih efektif dan efisien, karakteristik siswa yang perlu diketahui untuk mendukung PBM yaitu:

- 1) Gaya belajar
- 2) Usia kronologi
- 3) Tingkat kematangan
- 4) Spektrum dan ruang lingkup minat
- 5) Lingkungan sosial dan ekonomi
- 6) Hambatan – hambatan lingkungan dan kebudayaan
- 7) Intelegensi
- 8) Keselarasan dan *attitude*
- 9) Prestasi belajar
- 10) Motivasi

Hal tersebut dapat digunakan sebagai latar belakang pengklasifikasian input proses pendidikan setiap tingkat (kelas). Sebagai contoh pengklasifikasian siswa pada SMK yang menetapkan 3 tingkatan proses belajar. Siswa kelas 1 adalah input dari proses pendidikan tahun pertama, masih tergolong remaja awal. Remaja awal yaitu anak belasan tahun sekitar 13-17 tahun adapun karakteristiknya antara lain:

- 1) Keadaan perasaan dan emosi tidak stabil, karena terjadi pergolakan sehingga mengalami perubahan dalam perbuatan mengerjakan sesuatu misalnya: mula mula semangat belajar tapi suatu saat enggan untuk belajar.
- 2) Keadaan mental pada awal masa remaja kemampuan mental khususnya kemampuan berfikir mulai sempurna atau kritis dan dapat melakukan abstraksi, sudah mulai menolaka apa yang kurang dimengerti dan sering terjadi pertentangan.
- 3) Kemauanya keinginan untuk melakukan dan mengetahui berbagai hal dengan cara mencoba segala hal yang dilakukan orang lain.

Pada tahun pertama guru atau pengajar diharapkan dapat membantu siswa untuk memunculkan bakat yang dimilikinya. Siswa kelas 2 adalah input dari proses pendidikan tahun kedua, tergolong remaja awal. Siswa sudah dapat beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Perlu bimbingan untuk lebih mengarahkan bakat yang dimiliki. Siswa Kelas 3 adalah input dari proses pendidikan Tahun ketiga, tergolong remaja akhir. Masa akhir remaja adalah proses penyempurnaan baik keadaan fisik maupun psikis, remaja akhir pada

umumnya telah mencapai usia 17-22 tahun adapun karakteristik dalam tingkah laku antara lain:

- 1) Keadaan perasaan dan emosi mulai stabil dan sudah mulai menyesuaikan diri diberbagai aspek.
- 2) Keadaan mental kemampuan berfikir sudah lebih sempurna dan dapat berfikir abstrak, namun pada permulaan remaja akhir kadangkala masih menunjukan gejolak emosinya, namun segera dapat diredam karena kemampuan berfikir yang dapat menguasai perasaan.
- 3) Keadaan kemauan telah terarah sesuai dengan cita-cita dan kemampuannya. Kemampuan ini meliputi kecerdasan, penampilan, kondisi ekonomi, tingkat sosial, dan telah dapat merencanakan langkah-langkah mana yang harus ditempuh.
- 4) Keadaan moral remaja akhir lebih realistik seperti keadaan senyatanya, baik mengenai dirinya, umum, keluarga, ataupun terhadap benda, setiap tingkah lakunya selalu direncanakan dan dipertanggungjawabkan.

Pengetahuan guru akan karakteristik siswa secara umum perlu dibarengi dengan mengenal data dan kepribadian siswa didalam kelas. Data pribadi dan kepribadian siswa seperti nama , tempat tanggal lahir, jenis kelamin, nama orangtua, kewarganegaraan, agama. 1) Keadaan rumah : Pekerjaan orangtua, agama orangtua, suasana dan situasi rumah; 2) Kesehatan: seperti penyakit penyakit yang dimiliki siswa 3) Sifat-sifat pribadi. Pemahaman guru akan karakteristik siswa akan sangat membantu guru dalam PBM lebih efektif dan efisien.

Tabel 2 Keterkaitan Matrik Proses di SMK dengan Pasal-pasal ISO

No	Proses di SEKOLAH	Pasal-pasal ISO	Uraian	Tanggung jawab
1	Penyusunan Program Sekolah dengan Komite sekolah	5.4.2.a/4.1.d	-Penyusunan -RAPBS	Kepsek/Ka Komite
2	Penerimaam siswa Baru	7.2.2.a	Tujuan persyaratan berkaitan dengan kompetensi	Waka Kesiswaan
3	Pengembangan Kurikulum	7.3 (7.3.1 s.d. 7.3.7)	Perancangan dan pengembangan /sinkronisasi dengan kebutuhan masyarakat	Waka Kurikulum
4	PBM di Sekolah	7.5.1	PBM di Sekolah	Ka. Prog
5	PBM di dunia kerja	7.5.1	PBM di Idunia kerja	Ketua program
6	Pengadaan guru tamu	7.4, 7.4.2.b/6.2.1	Penyedian SDM dari luar sekolah (outsourcing)	Waka Humas
7	Ujian Akhir Sekolah	8.2.3/8.2.4/8.4	Uji Komp/Evaluasi/ Remidial/Data Statistik	Kaprogs/Wakur
8	Ujian Akhir Nasional	8.2.3/8.2.4	UAN	Wakur/KaProg
9	Pengelolaan Fasilitas	6.3	Perbaikan dan pemeliharaan Sapras.	Wasarana
10	Pengelolaan Perpustakaan	6.3	Penyimpanan dan perawatan buku perpus.	Taus
11	Pengelolaan unit produksi	7.5.2/7.5.1/ 5.2.1/4.1.a	Produksi sebagai wahana PBM/Org UP	Waka humas
12	Pengelolaan UKS	6.1.b/6.2.2.b	Ekstrakurikuler dan/pelatihan uks	Waka Siswa
13	Organisasi Kesiswaan	5.4.2.a/4.7.1.a/6. 1.b	Osis/Pelatihan	Waka Siswa
14	Koperasi Sekolah	5.4.2.a/7.5.1/6.2 .2.b	Organisasi/PBM/Pelatihan	Waka Siswa
15	Pelatihan SDM Sekolah/ Bimbingan karir guru	6.2.1/6.2.2	Kualifikasi Guru/Kompetensi Guru/TAUS dan teknisi	Wakur/ Taus
16	Bimbingan Karir/ Penyuluhan siswa	6.2.2.d/8.5.2/8.5 .3	Pemantauan siswa/pembinaan siswa/pelatihan siswa	BP/BK
17	Penyusunan bahan ajar (modul)	7.1.b	Bahan ajar, modul	Ka.Prog
18	Kegiatan Ekstra kurikuler	6.2.2.b/7.5.1	PBM/pelatihan siswa	Waka Siswa
19	Kerjasama antar lembaga	7.2.2.b	MOU	Waka Humas
20	Pemasaran tamatan	7.2.3/7.5.4.f	BKK/kontrak kerja	Waka Humas
21	Penelusuran tamatan	7.5.3/8.4	Pendataan tamatan/analisa statistik	Waka Humas
22	Administrasi Sekolah	4.2.3/4.2.4	Pengendalian dokumen/ pengendalian rekaman/ adm sekolah	Taus Ka.Prog Guru
23	Kepemilikan pelanggan (siswa)	7.5.4	Penyimpanan data siswa (buku induk, ijazah dll)	Taus
24	Promosi Kompetensi Siswa	7.2.3/8.2.3/8.2.4	Uji Kompetensi	Ka Sek

b. Analisis Terhadap Persyaratan Implementasi SMM ISO 9001:2008 untuk SMK

Kekuatan dari Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2008 adalah pengendalian terhadap prosedur dokumentasi yang ketat, sehingga dapat dimaklumi jika langkah analisis terhadap persyaratan implementasi lebih bertujuan kepada langkah prosedur dokumentasi SMM yang harus disiapkan SMK yang akan mengadopsi sistem ini.

Secara garis besar persyaratan SMM ISO 9001:2008 sebagaimana yang tercantum dalam pasal-pasalnya (pasal 1-8) dipilah menjadi dua, yaitu:

- 1) Pasal-pasal yang terkait dengan kebijakan institusi/ lembaga, termasuk didalam klausul ini adalah: pasal (4) Sistem Manajemen Mutu; Pasal (5) Tanggung Jawab Manajemen; Pasal (6) Pengeloaan Sumber Daya; Pasal (7). Realisasi Produk serta Pasal (8) Pengukuran, Analisa dan Perbaikan
- 2) Pasal-pasal yang terkait dengan unit kerja yang ada di dalam sekolah, yang terkait dengan klausul ini adalah: Pasal (4) Sistem Manajemen Mutu; Pasal (5) Tanggung Jawab Manajemen; Pasal (6) Pengelolaan Sumber Daya; Pasal (8) Pengukuran, Analisa dan Perbaikan serta Pasal (7) Realisasi Produk (khusus untuk pasal-pasal diatas pada dasarnya terkait dengan semua unit kerja, sedangkan pasal (7) tergantung dan disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja.

Pemilahan diatas dimaksudkan untuk: (a) Memudahkan identifikasi dan menetapkan tentang pasal-pasal yang mempersyaratkan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu; (b) Menjelaskan pasal-pasal yang harus dibuat prosedur

terdokumentasi serta; (c) Menjelaskan pasal-pasal yang mewajibkan secara spesifik rekaman yang harus dikendalikan.

Berdasarkan pemilihan pasal-pasal tersebut diatas maka dapat diidentifikasi dan dianalisis persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang harus dipersiapkan oleh SMK dalam kerangka persiapan implementasi SMM ISO 9001:2008 tersebut. Beberapa pasal yang dapat dikecualikan adalah pasal pasal 7.6 pemberian proses untuk produksi dan penyediaan jasa; dan klausul 7.5.2 yang berkaitan dengan pengendalian sarana pengukuran dan pemantauan. Pengecualian pada pasal 7 tersebut tergantung pada kebutuhan SMK yang bersangkutan, hal ini dimungkinkan berdasarkan kesepakatan antar warga sekolah.

c. Desain Integrasi Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2008 di SMK

Sebagaimana dipaparkan diatas pada dasarnya bagaimanapun bentuk desain SMM ISO 9001:2008 yang akan diimplementasikan pada suatu lembaga, desain tersebut tidak akan merubah atau bahkan mengganti sistem manajemen yang telah ada di lembaga tersebut, peran dan fungsi SMM ISO 9001:2008 justru akan memperkuat sistem tersebut secara kelembagaan.

Demikian pula dengan dunia pendidikan, jika secara internal dunia pendidikan telah memiliki suatu sistem internal yang mengatur *input*, *proses* dan *output* dalam suatu bentuk pendekatan sistem yang umum disebut sistem internal pendidikan, maka desain SMM ISO 9001:2008 akan terintegrasi kedalam sistem tersebut. bentuk desain integrasi SMM ISO 9001:2008 kedalam sistem internal pendidikan tersebut; sebagai suatu bentuk alternatif desain untuk implementasi

SMM ISO 9001:2008 di SMK, seharusnya dilengkapi dengan penjelasan alur diagram *input* proses dan *output* serta *out come* nya.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Hal ini dapat dimengerti karena masyarakat semakin kritis untuk mendapatkan haknya. Pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan hak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memeroleh 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 ditunjukan 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. Dalam hal ini Sudarman Danim berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya (2003:79). Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara

pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

b. Dimensi Pelayanan

Banyak peneliti yang menemukan dimensi-dimensi mengenai pelayanan. Dimensi pelayanan yang paling populer dan paling banyak digunakan adalah studi dimensi pelayanan dari *Parasuraman, Berry, and Zeithaml*. Lewat serangkaian diskusi kelompok terfokus yang mereka adakan sebelumnya, *Parasuraman, Zeithaml, and Berry* mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan yang disebut “*Service Quality Determinants*.” Ke-10 kategori tersebut menurut mereka bisa saja bersifat *overlapping* karena mereka membangunnya lewat studi eksploratoris yang notabene menggunakan pendekatan kualitatif. Mereka meringkas ke-10 determinan tersebut sebagai berikut: 1) *Reliability*, 2) *Responsiveness*, 3) *Competence*, 4) *Access*, 5) *Courtesy*, 6) *Communication*, 7) *Credibility*, 8) *Security*, 9) *Under standing the costumer*, 10) *Tangibles*.

Setelah melakukan serangkaian Uji Validitas dan Reliabilitas, *Parasuraman, Zeithaml, and Berry* sampai pada suatu kondisi di mana dari 10 determinan berkurang menjadi 5 determinan, dengan rincian berikut

Tabel 3 Dimensi Pelayanan menurut *Parasuraman, Zeithaml, and Berry*

Determinan	Pengertian	Asal- Usul
<i>Tangibles</i>	Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik	<i>Tangibles</i>
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal	<i>Reliability</i>

<i>Responsiveness</i>	Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas	<i>Responsiveness</i>
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan mereka menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri	Gabungan dari 7 determinan dari karya sebelumnya yaitu <i>communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/knowing</i> dan <i>access</i>
<i>Empathy</i>	Perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan	

(Sumber : <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html> diunduh 27 Mei 2012)

4. Komponen pelayanan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Pelayanan merupakan suatu wajah dari lembaga, karena pelayanan adalah hal pertama yang diterima oleh semua subjek yang terkait pada lembaga tersebut. Pelayanan juga termasuk dalam manajemen sebuah lembaga. Hal ini tidak dapat diurus hanya dengan sembarangan. Harus tetap ada suatu manajemen yang mengurusinya. Lembaga pendidikan khususnya SMK yang telah menerapkan ISO 9001:2008 berorientasi pada pengelolaan sistem manajemen mutu, adalah salah satu dari sekian banyak alternatif yang dapat digunakan sebagai pendekatan bagi upaya mendekatkan manajemen dan sistem internal pendidikan. SMM ISO 9001: 2008 ini dulu hanya dipraktekan dalam dunia bisnis namun akhir-akhir ini banyak diterapkan pula oleh lembaga pendidikan. SMM ISO lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan pendidikan dikatakan sebuah lembaga jasa. Kepuasan pelanggan lebih tertuju pada pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

Pelayanan yang baik akan memberikan efek yang baik terhadap keseluruhan kinerja sekolah tersebut. Seperti efek domino, dimana awalan yang baik dapat membuat proses selanjutnya akan menjadi baik pula.

5. Kepuasan

Konsep operasional kepuasan pelanggan dimulai pada pertengahan 1970an, tepatnya ditahun 1977 ketika laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dipublikasikan pertama kali (*Hunt*, 1977 dalam *Tjiptono dkk*, 2008 : 43). 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”. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (*Kotler & Keller*, 2007). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, Pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan. Apabila kinerja layanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Patut diingat pula bahwa pelayanan yang memuaskan

merupakan bagian masa depan perusahaan (Budiono, 1996 dalam Kaihatu, 2008).

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Tjiptono, 2001). (*Zeithaml et al.* 1993 dalam Tjiptono, 2001) melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut :

1) *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang siswa akan berharap patut mendapatkan pelayanan pendidikan yang baik apabila siswa lainnya dilayani dengan baik oleh pihak sekolah. Selain itu, filosofi individu (misalnya seorang siswa sekolah) tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada sekolah tempat ia bersekolah.

2) *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3) *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang besifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi: a) Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan

ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya jasa pendidikan SMK pada saat siswa belum mampu membayar spp). b) Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4) *Perceived Service Alternatives*

Perceived Service Alternatives merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

5) *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak menimpa kesalahannya sepenuhnya pada si pemberi jasa. Oleh karena itu, persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa/pelayanan yang bersedia diterimanya.

6) *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa. Misalnya pada waktu batas akhir pembayaran spp, siswa akan antri untuk membayar spp karena banyaknya siswa yang terlambat membayar spp dan ini akan menyebabkan seorang siswa akan relatif lama menunggu. Untuk sementara waktu, siswa tersebut akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan pihak sekolah.

7) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8) *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelangan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (tangible assets) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi. Misalnya, setiap ruang kelas diberi pendingin ruangan dan dispenser air minum.

9) *Word Of Mouth* (Rekomendasi / Saran dari Orang lain)

Word Of Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word Of Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu *Word Of Mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

10) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dimasa lalu. Apabila harapan pelanggan lebih besar daripada yang mereka dapatkan, maka akan timbul rasa tidak puas terhadap perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika perusahaan menetapkan harapan pelanggan yang terlalu rendah, akan banyak orang yang tidak membeli produknya, meskipun semua pelanggannya puas. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan yang diselaraskan dengan kinerja perusahaannya.

Kepuasan pelanggan itu sendiri ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu : a) Kualitas sesungguhnya, yang dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kualitas produk sesungguhnya dan persepsi pelanggan. b) Kualitas pelayanan terutama industri jasa, yang dikenal dengan *SERVQUAL* (*service quality*), meliputi : *Relibilitas*, *Responsivitas*, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik. c) Emosional, kepuasan yang diperoleh pelanggan apabila mereka menggunakan suatu produk dengan merek tertentu. d) Harga yang kompetitif, produk dengan kualitas yang sama, tetapi dengan harga yang lebih murah tentu akan memberikan nilai yang lebih tinggi. e) Manfaat yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan pada saat pelanggan membeli produk tersebut.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab jika mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (Supranto, 2006). Maka dari itu, SMK N 2 Yogyakarta harus

berusaha untuk memuaskan para siswa dengan salah satu cara adalah meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang selama ini telah di terapkan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu produk yang bermutu. Suatu produk bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara siswa dengan pengelola sekolah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dari orang tua siswa dan terciptanya loyalitas, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan bagi sekolah. Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular positif seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut: Berdasarkan dari beberapa defenisi mengenai kepuasan pelanggan diatas maka pada penelitian ini mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan.

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. Orangtua 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.

B. Tinjauan Penelitian Relevan

Hasil penelitian Agung Setiawan (2012) dengan judul skripsinya “*Implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 dalam Pelaksanaan Manajemen Prasarana dan Sarana Pendidikan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Siswa di SMA N 4 Bandung*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah hasil pengisian angket siswa-siswi SMAN 4 Bandung tahun ajaran 2011/2012. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling area* dengan pengambilan sampel dari setiap kelas yang berjumlah keseluruhan 25 rombongan belajar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Validitas data yang digunakan validitas per item sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *alfa cronbach*. Teknik analisis data menggunakan penafsiran

persentase. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 di SMAN 4 Bandung dalam pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana pendidikan diukur dari kepuasan siswa sebagai pelanggan termasuk kategori baik dengan persentase kepuasan sebesar 80,62%. Aspek manajemen prasarana dan sarana yang sudah masuk ke dalam kategori sangat baik adalah aspek komitmen pelayanan dan pengelolaan prasarana dan sarana, aspek kebersihan dan penataan prasarana dan sarana, aspek kinerja pelayanan operasional prasarana dan sarana dan aspek umpan balik kepuasan atas manajemen prasarana dan sarana. Sedangkan aspek yang termasuk ke dalam kategori baik adalah aspek ketersediaan prasarana dan sarana, kemudahan dan kenyamanan penggunaan prasarana dan sarana, pengorganisasian prasarana dan sarana, inventarisasi prasarana dan sarana dan pengembangan prasarana dan sarana.

Penelitian Sugi Rahayu (2007) dengan judulnya “*Ekspetasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*” menggunakan jenis penelitian survai yang bersifat eksploratori untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi (FISE) UNY dan upaya yang dilakukan FISE dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya. Sampel mahasiswa sebanyak 152 yang diambil secara *proporsional random sampling* berdasarkan keterwakilan tiap angkatan dan jurusan/program studi. Teknik pengumpulan data adalah (1) kuesioner, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif dan hasilnya menunjukkan bahwa:

(1) Pelayanan akademik di FISE UNY belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa, (2) Sarana dan prasana pendidikan yang disediakan oleh FISE UNY seperti kecukupan ruang kuliah, ketersediaan referensi kuliah di perpustakaan, ketersediaan dan kelengkapan laboratorium, perlengkapan ruang kuliah, tempat ibadah yang memadai belum memenuhi harapan mahasiswa, (3) Sumberdaya manusia pemberi pelayanan yaitu staf administrasi, dosen (termasuk di dalamnya Penasehat Akademik, pembimbing Tugas Akhir), dan pengurus Jurusan/Program Studi belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswa, (4) Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di FISE UNY yang telah dilakukan antara lain: (a) Terkait dengan sumberdaya manusia, yaitu melalui rapat koordinasi, Rapat Kerja Fakultas (RKF), seminar, dan pelatihan tentang pelayanan prima bagi staf administrasi, (b) Sarana dan prasarana pendidikan, baik menyangkut fasilitas penunjang maupun yang mendukung seperti ruang kuliah, OHP, LCD, komputer, laboratorium, peralatan laboratorium, kamar mandi/WC, tempat parkir dan sebagainya secara terus menerus dan bertahap diupayakan untuk menjadi lebih baik.

Heri Akirianto (2008) meneliti tentang “*Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sekolah Terhadap Kinerja Sekolah Menurut Persepsi Siswa di SMP N 2 Gondang*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan sekolah yang terdiri dari keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan, perhatian (*emphaty*), dan wujud bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja sekolah menurut persepsi siswa di SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa

SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen yang berjumlah 750 siswa, sampel berjumlah 150 siswa, dan dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan angket, Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen, yaitu; validitas dan reliabilitas. Data diolah menggunakan bantuan program *SPSS for Windows V. 11,5*. Analisis data dalam penelitian ini adalah: 1). Uji asumsi. Uji asumsi meliputi Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh hasil perhitungan nilai signifikansi sebesar 0,064. Hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal. Uji linieritas, diperoleh hasil perhitungan nilai signifikansi sebesar 0,629, maka hal ini data dinyatakan linear. 2). Analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,113. Hal ini ditunjukkan dengan persamaan garis $Y = 26,714 + 0,113X$. 3). Uji t. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil t hitung sebesar 2,451, t tabel pada level signifikansi 5% untuk n = 150 sebesar 1,980 atau $2,451 > 1,980$. Hal ini berarti Pelayanan sekolah yang terdiri dari keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan, perhatian (*emphaty*), dan wujud berpengaruh terhadap Kinerja Sekolah di SMP Negeri 2 Gondang Sragen.

Dilihat dari hasil penelitian terdahulu diatas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang diteliti penulis dengan penelitian yang sudah ada. Persamaan dan perbedaan penelitian penulis terhadap penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Agung Setiawan yaitu meneliti tentang Sistem Manajemen Mutu namun pada penelitian tersebut tidak meneliti tentang pelayanan tapi pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana, pada penelitian Sugi Rahayu hanya meneliti

aspek ekspetasi mahasiswa terhadap pelayanan, namun tidak dihubungkan dengan apapun, dan pada penelitian Heri Akirianto juga hanya meneliti tentang pengaruh faktor pelayanan terhadap kinerja sekolah. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis terhadap penelitian sebelumnya adalah : (1) Belum ada penelitian SMM ISO yang dilaksanakan di SMK N 2 Yogyakarta, (2) Dari segi variabel, penelitian ini mengacu pada pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh SMK N 2 Yogyakarta terkait penerapan SMM ISO.

Berdasarkan penelusuran atas berbagai penelitian pendahuluan, sampai sejauh ini belum ditemui adanya penelitian dengan cakupan yang identik dengan penelitian penulis, sehingga diyakini penelitian ini memiliki orisinalitas yang cukup tinggi.

C. Kerangka Berfikir

Perkembangan SMK saat ini tidak lagi memiliki citra buruk di masyarakat sebagai lembaga pendidikan “kelas dua” setelah SMU, tetapi lebih menjadi pilihan karena memiliki kualitas lulusan yang diakui memiliki beberapa kelebihan. Kelebihan tersebut diantaranya, lulusan dari institusi dapat mengisi peluang kerja pada dunia industri, karena terkait dengan satu sertifikasi yang dimiliki oleh lulusannya melalui uji kemampuan kompetensi. Sejalan dengan hal tersebut, SMK saling berusaha untuk meningkatkan kualitas agar memberikan citra lebih baik di masyarakat. Sehingga kedepannya masyarakat dapat lebih mempercayakan anaknya untuk bersekolah di SMK.

Untuk mencapai hal tersebut, SMK melakukan berbagai kegiatan manajemen agar mampu menghadapi persaingan. Salah satunya adalah melalui

peningkatan Manajemen Mutu yang telah diakui secara internasional yaitu SMM ISO. SMK menerapkan ISO agar menghasilkan lulusan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Manajemen mutu adalah semua aktivitas dari fungsi manajemen yang dilakukan secara keseluruhan untuk menentukan kebijakan, tujuan, dan tanggung jawab dalam hal mutu untuk lembaganya, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat atau fasilitas yang ada di lembaga tersebut.

Alat-alat manajemen mutu tersebut terdiri dari perencanaan mutu (*quality planning*), pengendalian mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*), peningkatan mutu, dan mutu kepimpinan. Jaminan mutu adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsistensi atau menghasilkan produk yang ‘selalu baik sejak awal’ .

Jaminan mutu meliputi program pengujian produk akhir, standarisasi, dan sertifikasi. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, disusun berdasarkan konsensus semua pihak dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan, keselamatan, perkembangan masa kini, dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya.

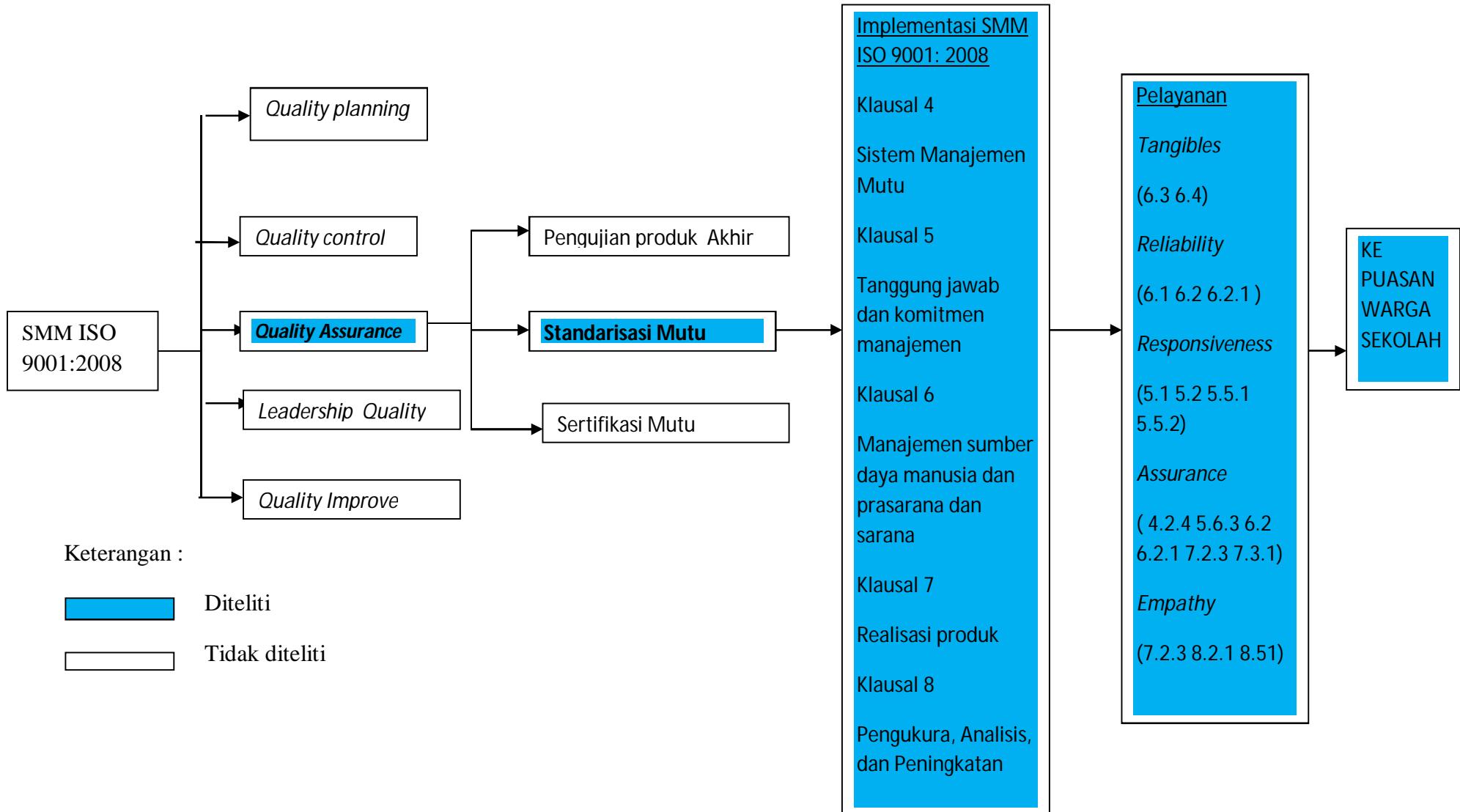
Standar mutu berkembang dari waktu ke waktu dengan kriteria penilaian yang lebih objektif dan persyaratan yang relatif lebih tinggi. Mutu produk atau jasa tidak lagi dapat dibuktikan dengan hasil uji akhir yang memenuhi syarat, tetapi diperlukan pula bukti lain berupa sertifikat yang menyatakan bahwa sistem yang diterapkan dalam menciptakan produk atau jasa menjamin mutu akhir yang akan selalu baik.

Faktor yang paling menentukan kepuasan pelanggan ini adalah pelayanan yang diberikan, pelayanan merupakan wajah dari sebuah lembaga. Jika sebuah lembaga sudah memiliki wajah yang baik maka secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa proses yang terjadi di dalam lembaga tersebut berlangsung baik dan terarah.

Dalam menerapkan prinsip manajemen ISO guna pemenuhan kepuasan pada pelanggan, maka diambil butir-butir klausal wajib dalam standar SMM ISO 9001:2008 yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan lembaga kepada warga sekolah.

Pelayanan dalam penelitian ini dibagi dalam 5 sub variabel yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (*Parasuraman, Zeithmal, and Berry*).

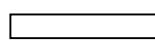
Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran dalam Gambar 1 yang disajikan :



Keterangan :



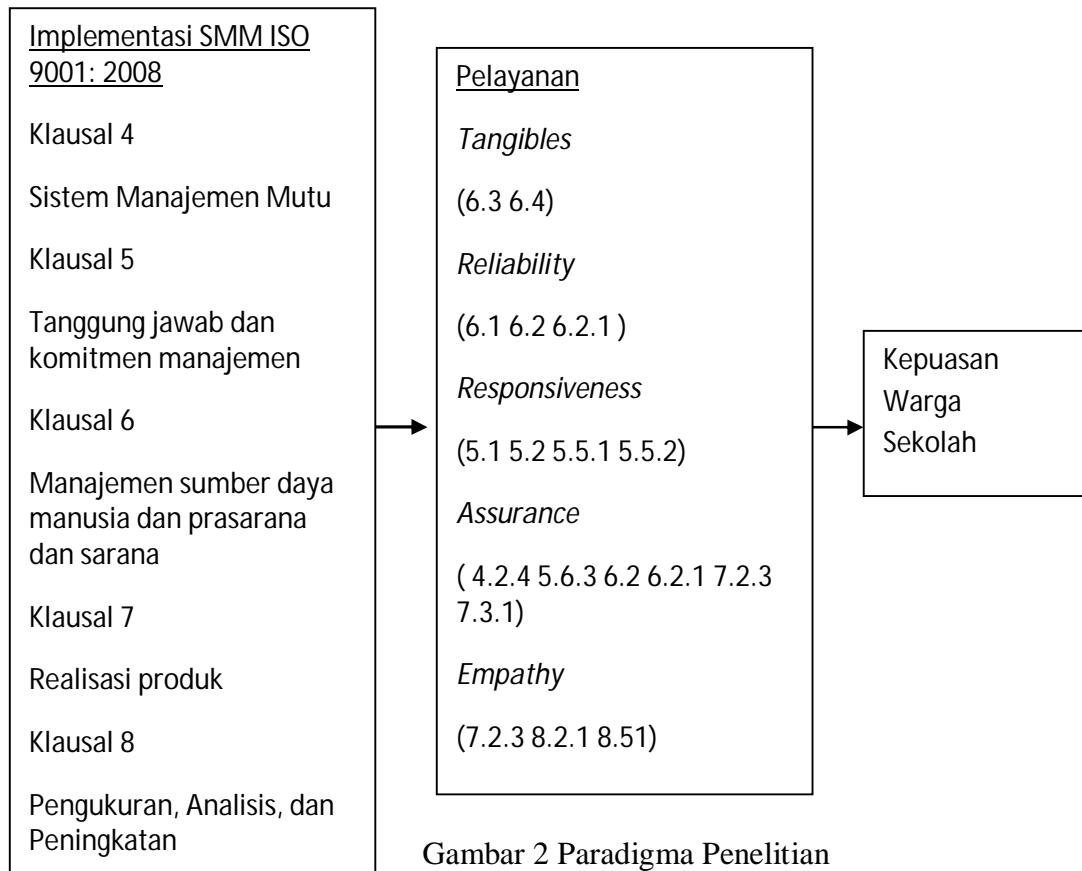
Diteliti



Tidak diteliti

Gambar 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat dapat dirumuskan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2 Paradigma Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

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 ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan tingkat *explanasi* deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Deskriptif artinya “Menuturkan dan menafsirkan data yang ada: (Winarno Surakhmad, 1998:139). Sedangkan pendekatan kuantitatif berarti “Pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran di antara variabel-variabel tersebut. Pendekatan ini digunakan mengingat bahwa penelitian deskriptif tidak hanya sampai pada penyusunan data, tetapi meliputi juga analisa dan interpretasi tentang arti data tersebut. Sehingga pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari pendekatan ini adalah, “Untuk mengukur suatu dimensi yang hendak diteliti” (Winarno Surakhmad, 1998:139)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Yogyakarta yang beralamat Jl. AM. Sangaji 47. Waktu penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahapan pra-survei pada bulan Juni 2012, uji coba instrumen pada bulan Juli 2012, pelaksanaan penelitian bulan Juli 2012 sampai dengan selesai.

C. Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala yang bervariasi yang akan menjadi objek penelitian atau karakteristik yang oleh peneliti dikontrol, dimanipulasi atau diobservasi untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, hanya diukur satu variabel tunggal sebagai parameter keberhasilan implementasi *Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008* yaitu tingkat kepuasan pelanggan dalam terminologi ISO 9001, dalam hal ini warga sekolah di SMK N 2 Yogyakarta.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan subjek/objek yang memiliki karakteristik tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah warga sekolah SMK N 2 Yogyakarta selaku pengguna atau pelanggan . Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah 1826 subjek.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Adapun sampel untuk yang akan diteliti adalah warga sekolah yang ada di SMK N 2 Yogyakarta dan dengan menggunakan nomogram *Harry King* didapat 328 subjek. Pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling* dengan pembagian 37 guru, 12 karyawan, dan 279 rombongan belajar kelas 2 dan 3. Untuk rombongan belajar diwakili 6-7 orang perkelasnya.

E. Definisi Operasional Variabel

Kepuasan pelanggan dalam penerapan ISO di sekolah adalah sesuatu yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Kepuasan pelanggan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Perbedaan antara kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dan disebabkan karena penggunaan standar perbandingan yang berbeda. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran seberapa baik tingkat layanan sekolah dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan (warga sekolah) yang dipresespikan secara baik atau positif.

Tolak ukur pelayanan adalah dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal yang dijelaskan di dalam lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles*

Dimensi ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan guru maupun pegawai yang dinilai oleh siswa melalui penglihatan.

b. *Reliability*

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan sekolah untuk memberikan layanan melalui sekolah secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. *Responsiveness*

Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan sekolah membantu warga sekolah dan merespon permintaan mereka, serta memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat.

d. *Assurance*

Dimensi ini berhubungan dengan perilaku sekolah untuk mampu menumbuhkan kepercayaan warga sekolah terhadap sekolah dan sekolah dapat menciptakan rasa aman bagi warga sekolah.

e. *Emphaty*

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan sekolah untuk memahami para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada warga sekolah dan memiliki waktu pelayanan yang nyaman melalui adanya hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap penuh dengan simpati.

F. Teknik Pengumpulan data

1. Angket/kuesioner

Teknik pengumpulan data adalah cara khusus yang digunakan adalah cara khusus yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian. Data sangat diperlukan di dalam penelitian guna membuktikan kebenaran suatu peristiwa atau pengetahuan. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan angket (kuesioner) untuk mendapatkan kecenderungan keberhasilan implementasi

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari dan tingkat kepuasan warga sekolah sebagai pengguna/pelanggan dalam konteks standar SMM ISO. Jenis skala interval digunakan untuk menghitung hasil angket. Sedangkan skala sikap yang digunakan adalah skala likert dengan 4 kategori jawaban dengan nilai kuantitatif 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), 3 untuk Setuju (S), 2 untuk Tidak Setuju (TS) dan 1 untuk (Sangat Tidak Setuju (STS).

Pertimbangan menggunakan teknik pengumpulan angket yaitu:

- a. Responden dapat mengisi angket dalam waktu singkat.
 - b. Memudahkan responden dalam menentukan pilihan jawaban karena alternatif jawaban telah disediakan.
 - c. Memudahkan peneliti dalam memberikan skor sehingga proses pengolahan data dapat dilakukan dengan cepat.
2. Analisis dokumen

Analisis dokumen adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat dan menganalisa data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang ada di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini data yang dianalisa adalah data tentang pelaksanaan SMM ISO 9001:2008, data tentang prosedur mutu pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK N 2 Yogyakarta.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti (Sugiyono, 2010). Alat pengumpulan data pada variabel tingkat kepuasan memilih 43 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan pada instrumen memiliki bobot skor dengan menggunakan *Skala Likert*. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Pembobotan Nilai Kategori Jawaban Instrumen

Kategori	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Tahap tahap yang dilalui dalam membuat instrumen diantaranya membuat indikator-indikator instrumen berdasarkan kajian teori serta menyusun pertanyaan-pertanyaan berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian. Sebelum membuat angket penelitian, maka perlu dibuat acuan yang digunakan yaitu kisi-kisi instrumen kepuasan. Kisi-kisi ini didasarkan pada pembagian variabel pelayanan menurut *Parasuraman, Zeithaml, and Berry* yang dijabarkan pada Bab II yaitu sebagai berikut:

Tabel 5 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Warga Sekolah

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Butir	Jumlah Butir
Kepuasan Warga Sekolah	1. Tangibles (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	a. Kesesuaian tempat untuk fasilitas, ruang, dan peralatan b. Penampilan personil yang rapi, bersih dan professional	1, 2, 3,4 5,6 7, 8, 9, 10	6 4
	2. Reliability (Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal)	a. Kehandalan membimbing penuh b. Cepat menanggulangi keluhan	11, 12 13, 14	2 2

	3. Responsiveness (Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas)	a. Kesediaan membantu dengan cepat b. Keadilan dalam pelayanan	15, 16, 17 18	3 1
	4. Assurance (Pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan mereka menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri)	a. Kemampuan memenuhi kebutuhan b. Kemampuan menyerap aspirasi c. Suasana interaksi yang ramah, sopan dan bersahabat d. Jujur dalam pengelolaan dan pengolahan sumber daya e. Kenyamanan lingkungan sekolah f. Komunikasi yang baik dan kemudahan mengurus g. Identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan	19, 20 21, 22 23, 24, 25 26, 27 28, 29 30, 31, 32 33, 34	2 2 3 2 2 3 2
	5. Empathy (Perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi	a. Memberikan perhatian individual dan memperlakukan pelanggan	35, 36, 37, 38	4

	<p>pelanggan)</p> <p> secara penuh</p> <p>b. Berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti pelanggan</p> <p>c. Kesiapan menerima keluhan dan saran</p> <p>d. Waktu beroperasi yang nyaman</p>	<p>39</p> <p>40, 41</p> <p>42, 43</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>
--	---	---	----------------------------

H. Uji Coba Istrumen

Uji coba dari butir-butir instrumen dimaksudkan untuk menguji keabsahan dan kehandalan butir-butir instrumen yang digunakan dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan Validitas Konstruk (*Construct Validity*). Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*) (Sugiyono, 2010). Menurut Sugiyono (2010) jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang dan umumnya mereka yang telah bergelar doktor sesuai dengan ruang lingkup yang diteliti. Ahli *expert judgement* dalam penelitian ini adalah Drs. Suparman, M.Pd, Drs. Bambang Sutjiroso, M.Pd dan Drs. Imam Muchoyar, M.Pd.

Angket yang digunakan sebagai alat pengumpul data terlebih dahulu diuji kevaliditasannya. Untuk uji validitas digunakan rumus Korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson yaitu:

$$r_{xy} = \frac{(n)(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{(n.\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2\}\{(n.\sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = Jumlah responden

$\sum X_i$ = Jumlah skor item ke i

$\sum Y$ = Total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X_i^2$ = Jumlah dari kuadrat item ke i

$\sum Y_i^2$ = Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X_i Y_i$ = Jumlah hasil perkalian antara skor item angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Analisis dilakukan terhadap 60 responden. Kriteria pengujianya dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$. Jika hasil perhitungan ternyata $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen dianggap valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dianggap tidak valid (invalid), sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu instrumen yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Salah satu prosedur untuk mengetahui tingkat reliabilitas yang digunakan dalam penelitian digunakan Koefisien Alfa (α), yaitu

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dimana:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya bulir soal

$\sum \alpha_i^2$ = Jumlah varians bulir

α_t^2 = Varians Total

N = Jumlah responden

I. Teknik Analisis Data

a. Uji Persyaratan Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan persyaratan uji analisis yaitu Uji Normalitas. Dengan bantuan program SPSS versi 20.0 *for windows* uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)*. Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal.

b. Analisis Data

Pengolahan, analisis, proses penyusunan, pengaturan dan pengolahan data diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

i. Uji Kecenderungan

Perhitungan uji kecenderungan dilakukan untuk mengetahui gambaran suatu data berdasarkan kriteria melalui skala penilaian yang telah ditetapkan sebelumnya. Langkah perhitungan uji kecenderungan sebagai berikut :

1. Menghitung rata-rata dan simpangan baku dari variabel masing-masing subjek penelitian.
2. Menentukan skala skor mentah menurut Suprian (Yogi, 2003) sebagai berikut:

$$> \bar{X} + 1.5 SD \quad \text{Kriteria : sangat puas}$$

$$\bar{X} + 1.5 SD > x \geq \bar{X} + 0.5 SD \quad \text{Kriteria : puas}$$

$$\bar{X} + 0.5 SD > x \geq \bar{X} - 0.5 SD \quad \text{Kriteria : cukup puas}$$

$$\bar{X} - 0.5 SD > x \geq \bar{X} - 1.5 SD \quad \text{Kriteria : kurang puas}$$

$$x < \bar{X} - 1.5 SD \quad \text{Kriteria : sangat tidak puas}$$

3. Menentukan frekuensi dan membuat persentase untuk menafsirkan data kecenderungan variabel masing-masing subjek penelitian secara umum.

ii. Perhitungan persentase

Persentase digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan di SMK N 2 Yogyakarta. Langkah ini dilakukan dengan memperhatikan sebaran skor yang terjadi pada distribusi frekuensi dan tingkat kepuasan yang diukur dari besarnya persentase. Menurut Sudjana (Lucas Saepul Arip, 2007), untuk dapat menafsirkan data yang diperoleh, perlu dilakukan penskoran data penelitian untuk mendapatkan persentase data penelitian dengan rumus:

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

Dimana:

P : Persentase

f : Jumlah skor yang diperoleh

n : Jumlah skor ideal

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)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan ini dimaksudkan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan warga sekolah terhadap pelayanan sebagai salah satu tolak ukur tertinggi tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang telah diterapkan di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Data diperoleh melalui pengisian angket yang disebarluaskan kepada warga sekolah SMK N 2 Yogyakarta tahun ajaran 2012/2013 dengan jumlah sampel didapat sebanyak 328 responden melalui perhitungan *Nomogram Harry King*.

Angket disebarluaskan dua kali kepada sampel yang berbeda. Angket pertama disebarluaskan secara pilih acak kepada 30 responden siswa-siswi, 15 guru, dan 15 karyawan SMK N 2 Yogyakarta pada tanggal 9 Juli 2012 untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument angket. Setelah angket diujikan pada penyebarluasan yang pertama dan diperbaiki berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, kemudian angket kedua disebarluaskan pada tanggal 23 Juli 2012 kepada seluruh target sampel yang berjumlah 328 responden. Agar hasilnya benar-benar mempresentasikan sikap atas kepuasan warga sekolah SMK Negeri 2 Yogyakarta secara merata, angket disebarluaskan ke setiap komponen warga sekolah berdasarkan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian 37 guru, 12 karyawan, dan 279 rombongan belajar kelas 2 dan 3. Untuk rombongan belajar diwakili 6-7 orang perkelasnya.

Tabel 6 Deskripsi Populasi Guru dan Karyawan SMK N 2 Yogyakarta

Guru		
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	157
2.	PNS Luar Tugas	9
3.	PNS Tugas BLPT	6
4.	Depag	2
5.	PNS Luar	2
6.	Guru Tidak Tetap (GTT) Nabani	21
7.	GTT	12
Jumlah		207

Karyawan		
1.	PNS	17
2.	Pegawai Tidak Tetap (PTT)	38
3.	PTT	12
Jumlah		67

(Sumber : Tata Usaha SMK N 2 Yogyakarta per April 2012)

Tabel 7 Deskripsi Populasi Siswa SMK N 2 Yogyakarta
Tahun Ajaran 2012/2013

KELAS XI			
NO	PROGRAM KEAHLIAN	JUMLAH ROMBEL	JUMLAH
1	Teknik Gambar Bangunan	3	105
2	Teknik Konstruksi Batu & Beton	1	31
3	Teknik Survei & Pemetaan	1	34
4	Teknik Audio Video	2	68
5	Teknik Komputer dan Jaringan	2	72
6	Multimedia	2	69
7	Teknik Instalasi Tenaga Listrik	4	133
8	Teknik Permesinan	4	137
9	Teknik Kendaraan Ringan	4	142
Jumlah		23	791

KELAS XII			
NO	PROGRAM KEAHLIAN	JUMLAH ROMBEL	JUMLAH
1	Teknik Gambar Bangunan	3	109
2	Teknik Konstruksi Batu & Beton	1	33
3	Teknik Survei & Pemetaan	1	35
4	Teknik Audio Video	2	59
5	Teknik Komputer dan Jaringan	2	68
6	Multimedia	2	68
7	Teknik Instalasi Tenaga Listrik	4	126
8	Teknik Permesinan	4	128
9	Teknik Kendaraan Ringan	4	135
Jumlah		23	761

(Sumber : Kesiswaan SMK N 2 Yogyakarta per April 2012)

Tabel 8 Deskripsi Sampel Penelitian

No	Responden	Jumlah
1	Siswa	279
2	Guru	37
3	Karyawan	12
Total		

(Sumber : Olah data penelitian)

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini diuji validitas dan reliabilitas datanya.

a. Uji Validitas

Setelah angket pertama disebar dan diterima kembali oleh peneliti, dilakukan uji validitas untuk mengetahui tingkat ketepatan item pernyataan yang diajukan. Uji validitas angket ditentukan dengan rumus koefisien r_{xy} menggunakan *product moment*. Setelah nilai r_{xy} didapat, kemudian didistribusikan

ke dalam uji-t dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf kepercayaan sampel 95 % atau tingkat kesalahan 5 % dan $dk = n - 2$ maka item pernyataan tersebut valid, dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut tidak valid. Pada pengujian validitas ini, peneliti menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel 2007* dengan memasukkan rumus fungsi *Pearson*.

Tabel 9 Hasil Uji Validitas per Item

No Item	t_{tabel} (95 %)	t_{hitung}	Keterangan	No Item	t_{tabel} (95 %)	t_{hitung}	Keterangan
1	1.688	0.946	Tidak valid	23	1.688	4.858	Valid
2	1.688	5.198	Valid	24	1.688	1.665	Tidak valid
3	1.688	5.766	Valid	25	1.688	4.989	Valid
4	1.688	2.211	Valid	26	1.688	-2.366	Tidak valid
5	1.688	2.860	Valid	27	1.688	3.578	Valid
6	1.688	0.907	Tidak valid	28	1.688	4.096	Valid
7	1.688	5.292	Valid	29	1.688	3.725	Valid
8	1.688	6.612	Valid	30	1.688	4.747	Valid
9	1.688	1.891	Valid	31	1.688	2.387	Valid
10	1.688	2.054	Valid	32	1.688	0.818	Tidak valid
11	1.688	4.779	Valid	33	1.688	3.417	Valid
12	1.688	3.889	Valid	34	1.688	2.902	Valid
13	1.688	10.001	Valid	35	1.688	7.919	Valid
14	1.688	4.797	Valid	36	1.688	3.416	Valid
15	1.688	3.577	Valid	37	1.688	3.722	Valid
16	1.688	0.806	Tidak valid	38	1.688	1.085	Tidak valid
17	1.688	6.216	Valid	39	1.688	5.417	Valid
18	1.688	1.854	Valid	40	1.688	0.790	Tidak valid
19	1.688	2.464	Valid	41	1.688	5.601	Valid
20	1.688	6.320	Valid	42	1.688	4.324	Valid
21	1.688	2.518	Valid	43	1.688	1.242	Tidak valid
22	1.688	5,346	Valid				

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari pengujian validitas sebanyak 43 item pernyataan yang diujicobakan, diperoleh 9 item pernyataan tidak valid menurut perhitungan rumus *Product Moment*. Item-item yang tidak valid ini kemudian dihilangkan dari angket karena item lainnya masih dapat mewakili indikator.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji ketepatan atau keajegan instrument yang dipergunakan dalam pengukuran penelitian. Uji reliabilitas angket uji coba dilakukan dengan jumlah responden 60 orang yang terdiri dari 30 siswa, 15 guru dan 15 karyawan. Tingkat reliabilitas dihitung menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel 2007* dengan memasukkan rumus fungsi *Varian*, kemudian didistribusikan ke dalam rumus r_{tabel} *Product Moment*. Jika $r_{11} > r_{tabel}$, maka instrumen tersebut reliabel dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Namun jika $r_{11} < r_{tabel}$, maka instrumen tersebut tidak reliabel. Dari hasil perhitungan uji reliabilitas didapat :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si}{St} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{43}{43-1} \right] \left[1 - \frac{13.983}{139.147} \right]$$

$$= \left[\frac{43}{42} \right] \left[1 - \frac{13.983}{139.147} \right]$$

$$= 0.921$$

Dari hasil perhitungan di atas, didapat bahwa $r_{hitung} = 0.921$ dan r_{tabel} dari $n = 60$ pada $\alpha = 0,05$ yaitu 0.344 menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka angket kepuasan warga sekolah terhadap pelayanan ini reliabel. Nilai $r_{hitung} = 0.921$ jika ditafsirkan menurut tingkat reliabilitas angket ini termasuk kategori sangat tinggi.

3. Hasil Analisis Data

a. Tingkat Kepuasan Secara Umum

1) Analisis Variabel

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

Tabel 10 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	328	63.00	130.00	93.2591	10.96798
Valid N (listwise)	328				

(Sumber : Olah Data Penelitian)

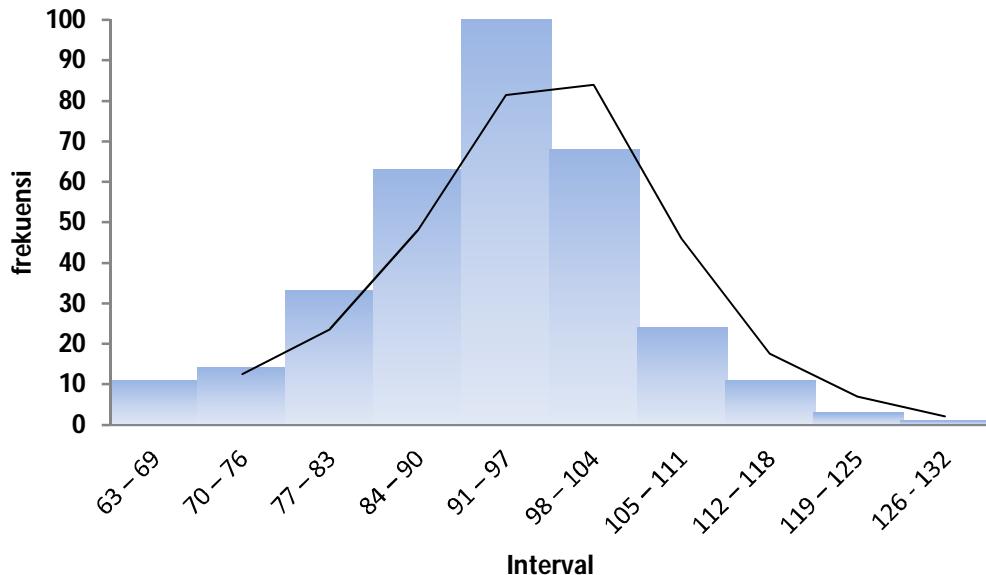
Berikut adalah perhitungan dapat dibuat tabel distribusi frekuensi dan histogram

- $n = 328$
- Jumlah kelas interval
 $k = 1 + 3,3 \log n$
 $k = 1 + 3,3 \log (328)$
 $k = 9,3$ dibulatkan 10
- Rentang data (Range)
 $\text{Range} = 130 - 63$
 $= 67$
- Panjang kelas (p)
 $p = 67/10$
 $p = 6,7$ dibulatkan 7

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

No	Kelas Interval	Jumlah Responden (f)	Batas Bawah	Batas Atas	fk	Fr
1	63 – 69	11	62,5	69,5	11	3.35 %
2	70 – 76	14	69,5	76,5	25	4.27 %
3	77 – 83	33	76,5	83,5	58	10.06 %
4	84 – 90	63	83,5	90,5	121	19.21 %
5	91 – 97	100	90,5	97,5	221	30.49 %
6	98 – 104	68	97,5	104,5	289	20.73 %
7	105 – 111	24	104,5	111,5	313	7.32 %
8	112 – 118	11	111,5	118,5	324	3.35 %
9	119 – 125	3	118,5	125,5	327	0.91 %
10	126 – 132	1	125,5	132,5	328	0.30 %
Jumlah		328				100 %

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 3 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
 (Sumber : Olah Data Penelitian)

2) Uji Normalitas Data Variabel

Dalam uji persyaratan analisis digunakan uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnov*. Setelah dilakukan uji normalitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0 for windows dan hasilnya dapat dilihat pada tabel.

Tabel 12 Hasil Uji Normalitas Angket Kepuasan Warga Sekolah
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan
N		328
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	93.2591
	Std. Deviation	10.96798
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.045
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		1.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil di atas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap berdistribusi normal.

3) Uji Kecenderungan

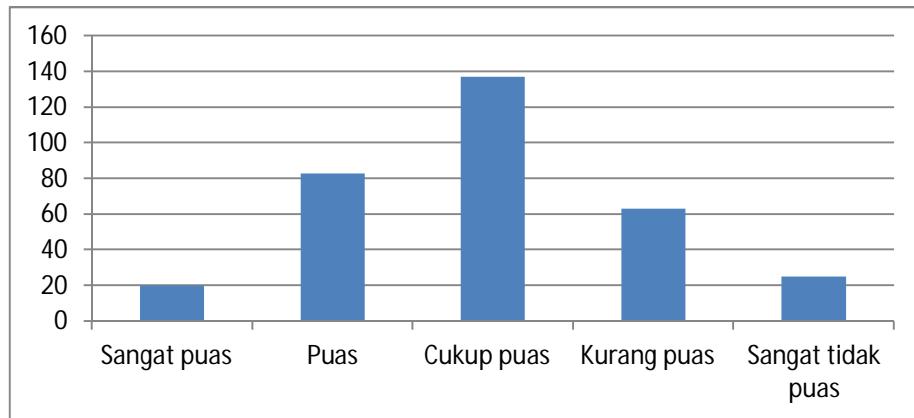
Kepuasan warga sekolah terhadap layanan akademik diukur dengan 34 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 130 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 136, dan skor terendah 63 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 34. Mean sebesar 93,25, dan standar deviasi sebesar 10,96.

Tabel 13 Kategori Kecedurangan Kepuasan Warga Sekolah Terhadap Pelayanan

No	Skala Skor Mentah	Tabel Konversi	Kategori	f	%
1	\bar{X} rata-rata+1.5 SD	$x > 109,69$	Sangat puas	20	6,2
2	\bar{X} rata-rata+0.5 SD	$109,69 > x \geq 98,73$	Puas	83	25,3
3	\bar{X} rata-rata-0.5 SD	$98,73 > x \geq 87,77$	Cukup puas	137	41,7
4	\bar{X} rata-rata-1.5 SD	$87,77 > x \geq 76,81$	Kurang puas	63	19,2
5		$x < 76,81$	Sangat tidak puas	25	7,6
Jumlah				328	100

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berdasarkan data nilai angket, maka dikonversikan skor mentah menjadi nilai matang, dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan ketentuan tentang gambaran kategori kecedurangan kepuasan warga sekolah terhadap pelayanan, dan hasil perhitungan tersebut diperoleh gambaran umum variabel kepuasan warga sekolah, sangat puas sebanyak 20 responden, puas sebanyak 83 responden, cukup puas sebanyak 137 responden, kurang puas sebanyak 63 responden dan sangat tidak puas sebanyak 25 responden.



Gambar 4 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

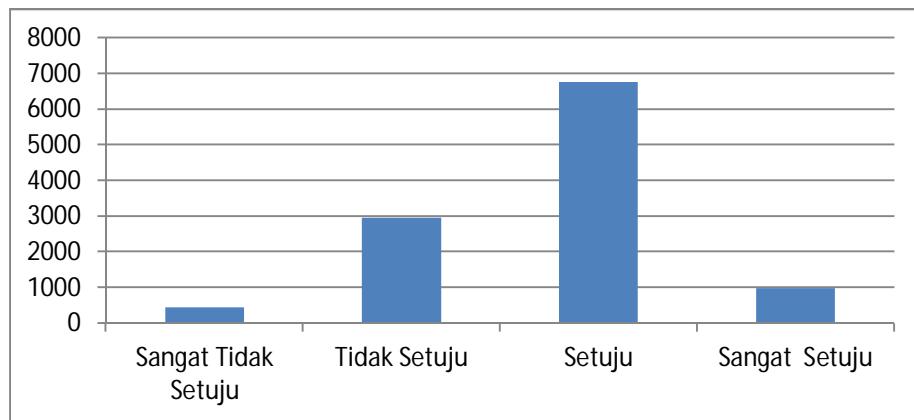
4) Hasil Perhitungan Persentase

Berdasarkan hasil tabulasi data, gambaran umum tingkat kepuasan warga sekolah terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam hal pelayanan di SMK N 2 Yogyakarta ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan dalam tabulasi dan diagram di bawah ini :

Tabel 14 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Sikap	Nilai	Jumlah	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	442	442	0.99
Tidak Setuju	2	2960	5920	13.27
Setuju	3	6769	20307	45.52
Sangat Setuju	4	980	3920	8.79
	Rerata		30589	68.57

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 5 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan warga sekolah secara umum masuk dalam kriteria tinggi dengan nilai persentase sebesar 68.57 %. Adapun rincian hasil prosentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 15 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

No	Sub Variabel	Persentase	Kategori
1	Tangibles	72.6%	Tinggi
2	Reliability	70.8%	
3	Responsiveness	67.2%	
4	Assurance	65.95%	
5	Empathy	68.1%	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua sub variabel yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 16 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap *Tangibles*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesesuaian tempat untuk fasilitas, ruang, dan peralatan	1	979	74.62	Tinggi
	2	946	72.1	
	3	920	70.1	
	4	929	70.8	
	5	1033	78.7	
	6	989	75.4	
	7	925	70.5	
	8	899	68.5	
Rerata		7620	72.60	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga sekolah terhadap sub variabel *tangibles* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 72,60 %. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori puas.

Tabel 17 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap *Reliability*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kehandalan membimbing penuh	9	952	72.6	Tinggi
	10	872	66.5	
Cepat menanggulangi keluhan	11	961	73.2	
	12	928	70.7	
Rerata		3713	70.8	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga sekolah terhadap sub variabel *reliability* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 70,8 %.

Tabel 18 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap *Responsiveness*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesediaan membantu dengan cepat	13	896	68.3	Tinggi
	14	962	73.3	
Keadilan dalam pelayanan	15	786	59.9	Sedang
Rerata		2644	70.8	Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga sekolah terhadap sub variabel *responsiveness* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 70,8 %. Namun ada satu indikator yang berada dalam kategori kepuasan sedang yaitu keadilan dalam pelayanan.

Tabel 19 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap Assurance

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kemampuan memenuhi kebutuhan	16	864	65.85	Tinggi
	17	811	61.8	
Kemampuan menyerap aspirasi	18	879	67	
	19	816	62.2	
Suasana interaksi yang ramah, sopan dan bersahabat	20	999	76.1	
	21	944	72	
Jujur dalam pengelolaan dan pengolahan sumber daya	22	907	69.1	
Kenyamanan lingkungan sekolah	23	852	64.9	
	24	905	69	
Komunikasi yang baik dan kemudahan mengurus	25	852	63.7	
	26	905	63.4	
Identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan	27	797	60.7	Sedang
	28	806	61.4	Tinggi
Rerata		11248	65.95	Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga sekolah terhadap sub variabel *assurance* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 65,95 %. Namun ada indikator yang berada dalam kategori sedang yaitu identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan.

Tabel 20 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Warga Sekolah terhadap *Empathy*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Memberikan perhatian individual dan memperlakukan pelanggan secara penuh	29	862	65.7	Tinggi
	30	897	68.4	
	31	890	67.8	
	32	960	73.2	
Kesiapan menerima keluhan dan saran	33	946	72.1	
Waktu beroperasi yang nyaman	34	809	61.7	
Rerata	5364	68.1		

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga sekolah terhadap sub variabel *empathy* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 68,1 %.

b. Tingkat Kepuasan Guru

1) Analisis Variabel

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

Tabel 21 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan
berdasarkan Skala Sikap
Descriptive Statistics

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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berikut adalah perhitungan dapat dibuat tabel distribusi frekuensi dan histogram

- n = 37
 - Jumlah kelas interval
- k = **1 + 3,3 log n**

$$k = 1 + 3,3 \log (37)$$

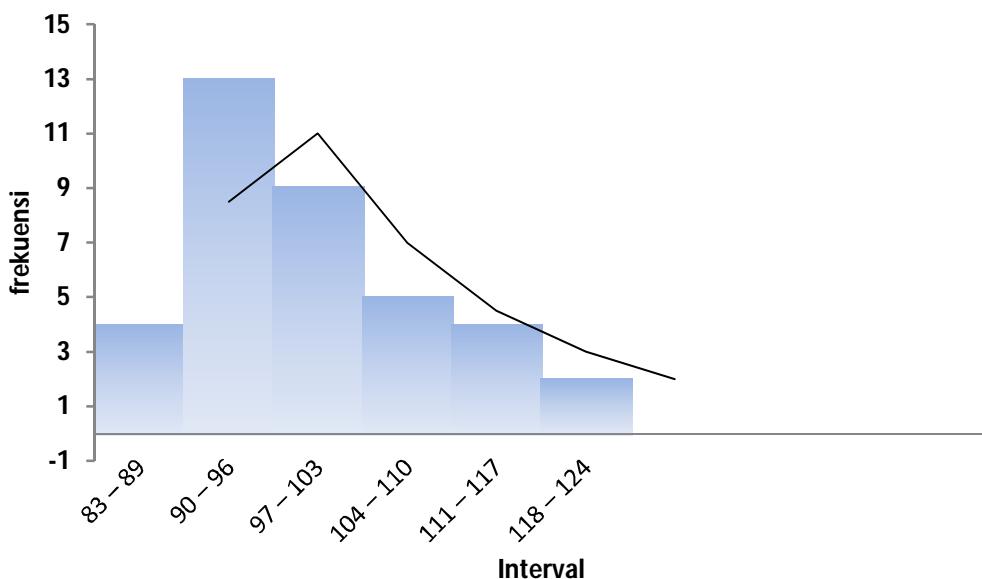
$$k = 6.1 \text{ dibulatkan } 6$$

- Rentang data (Range)
Range = $122 - 83$
= 39
- Panjang kelas (p)
 $p = 39/6$
 $p = 6.5 \text{ dibulatkan } 7$

Tabel 22 Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

No	Kelas Interval	Jumlah Responden (f)	Batas Bawah	Batas Atas	fk	Fr
1	83 – 89	4	82,5	88,5	4	10.81%
2	90 – 96	13	89,5	95,5	17	35.14%
3	97 – 103	9	96,5	102,5	26	24.32%
4	104 – 110	5	103,5	109,5	31	13.51%
5	111 – 117	4	110,5	116,5	35	10.81%
6	118 – 124	2	117,5	123,5	37	5.41%
Jumlah						100 %

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 6 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

2) Uji Normalitas Data Variabel

Dalam uji persyaratan analisis digunakan uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan analisis *Kolmogorof Smirnov*. Setelah dilakukan uji normalitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0 *for windows* dan hasilnya dapat dilihat pada tabel.

Tabel 23 Hasil Uji Normalitas Angket Kepuasan Guru
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan_Guru
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	99.8108
	Std. Deviation	10.60880
	Absolute	.145
Most Extreme Differences	Positive	.145
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.882
Asymp. Sig. (2-tailed)		.418

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil di atas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap berdistribusi normal.

3) Uji Kecenderungan

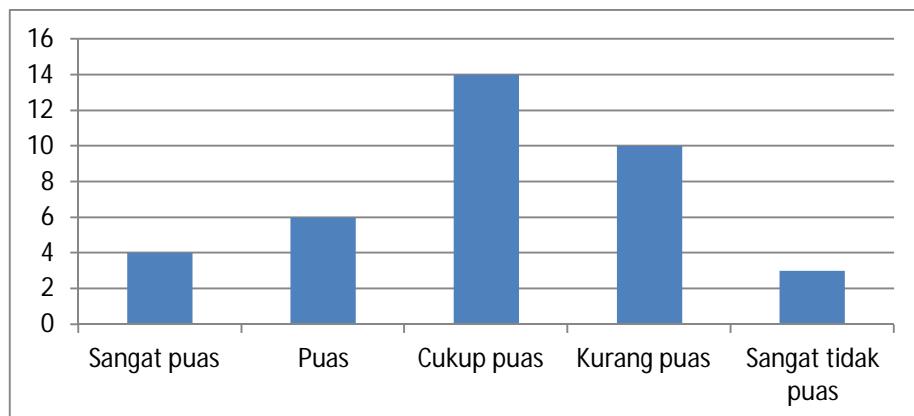
Kepuasan guru terhadap layanan akademik diukur dengan 34 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 122 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 136, dan skor terendah 83 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 34. Mean sebesar 99,81 , dan standar deviasi sebesar 10,6 .

Tabel 24 Kategori Kecedurangan 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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berdasarkan data nilai angket, maka dikonversikan skor mentah menjadi nilai matang, dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan ketentuan tentang gambaran kategori kecedurangan kepuasan guru terhadap pelayanan, dan hasil perhitungan tersebut diperoleh gambaran umum variabel kepuasan guru, sangat puas sebanyak 4 responden, puas sebanyak 6 responden, cukup puas sebanyak 14 responden, kurang puas sebanyak 10 responden dan sangat tidak puas sebanyak 3 responden.

Gambar 7 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

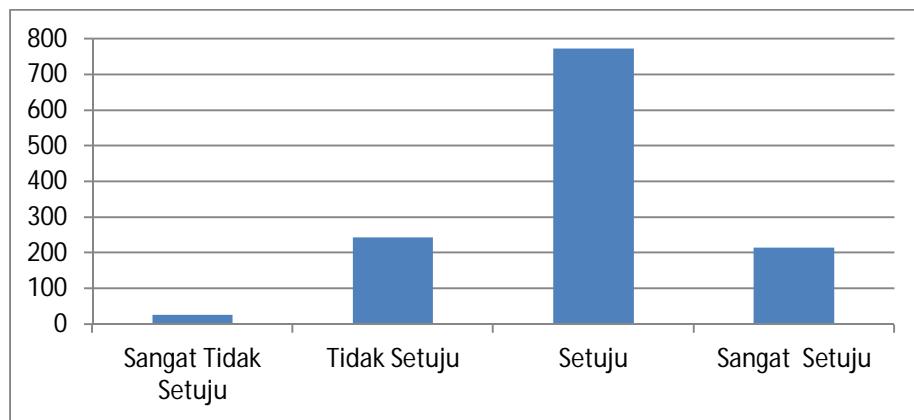
4) Hasil Perhitungan Persentase

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

Tabel 25 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

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	

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 8 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan guru masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 73,39%. Adapun rincian hasil persentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 26 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua sub variabel yaitu *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* masuk dalam kategori tinggi. Sedangkan *tangibles* masuk di kategori sangat tinggi.

Tabel 27 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap *Tangibles*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesesuaian tempat untuk fasilitas, ruang, dan peralatan	1	117	79,05	Tinggi
	2	113	76,35	
	3	125	84,45	
	4	123	83,11	
Penampilan personil yang rapi, bersih dan professional	5	127	85,81	Sangat Tinggi
	6	121	81,75	
	7	120	81,08	
	8	116	78,37	
Rerata		962	81,25	Sangat Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan guru terhadap sub variabel *tangibles* masuk dalam kategori sangat tinggi dengan persentase nilai 81,25%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi bahkan ada yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

Tabel 28 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap *Reliability*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kehandalan membimbing penuh	9	109	73,65	Tinggi
	10	104	70,27	
Cepat menanggulangi keluhan	11	113	76,35	
	12	99	66,9	
Rerata		425	71,8	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan guru terhadap sub variabel *reliability* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 71,8%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 29 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap *Responsiveness*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesediaan membantu dengan cepat	13	100	67, 56	Tinggi
	14	120	81, 08	
Keadilan dalam pelayanan	15	99	66, 9	Tinggi
	Rerata	319	71, 85	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan guru terhadap sub variabel *responsiveness* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 71,85%.

Tabel 30 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap *Assurance*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kemampuan memenuhi kebutuhan	16	101	68, 24	Tinggi
	17	99	66, 90	
Kemampuan menyerap aspirasi	18	102	68, 92	
	19	92	62,16	
Suasana interaksi yang ramah, sopan dan bersahabat	20	117	79,05	
	21	106	71, 62	
Jujur dalam pengelolaan dan pengolahan sumber daya	22	113	76,35	
Kenyamanan lingkungan sekolah	23	104	70, 27	
	24	105	70, 95	
Komunikasi yang baik dan kemudahan mengurus	25	109	73, 65	
	26	111	75	
Identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan	27	100	67, 56	
	28	95	64, 2 %	
Rerata		1345	70, 37 %	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan guru terhadap sub variabel *assurance* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 70,37%.

Tabel 31 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru terhadap *Empathy*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Memberikan perhatian individual dan memperlakukan pelanggan secara penuh	29	111	75	Tinggi
	30	106	71,62	
	31	109	73,65	
Berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti pelanggan	32	111	75	
Kesiapan menerima keluhan dan saran	33	112	75,67	
Waktu beroperasi yang nyaman	34	84	56,75	Sedang
Rerata		633	71,28	Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan guru terhadap sub variabel *empathy* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 71,28%. Namun ada satu indikator yang berada dalam kategori sedang yaitu waktu beroperasi yang nyaman.

c. Tingkat Kepuasan Karyawan

1) Analisis Variabel

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

Tabel 32 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
Descriptive Statistics

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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berikut adalah perhitungan dapat dibuat tabel distribusi frekuensi dan histogram

- $n = 12$
 - Jumlah kelas interval
- $k = 1 + 3,3 \log n$

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

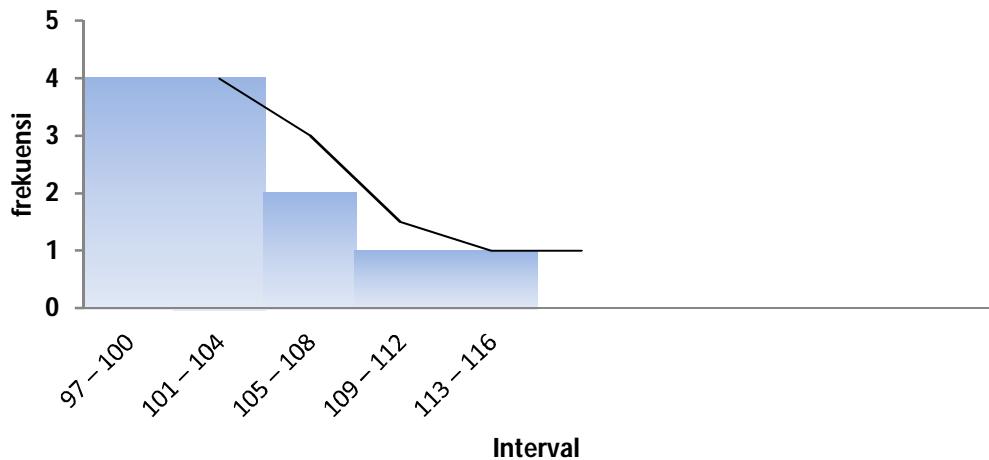
k = 4,56 dibulatkan 5

- Rentang data (Range)
Range = $114 - 97$
= 17
- Panjang kelas (p)
 $p = 17/5$
 $p = 3,4$ dibulatkan 4

Tabel 33 Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

No	Kelas Interval	Jumlah Responden (f)	Batas Bawah	Batas Atas	fk	Fr
1	97 – 100	4	96,5	100,5	4	33.333
2	101 – 104	4	100,5	104,5	8	33.333
3	105 – 108	2	104,5	108,5	10	16.667
4	109 – 112	1	108,5	112,5	11	8.3333
5	113 – 116	1	112,5	117,5	12	8.3333
Jumlah		12				100 %

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 9 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

2) Uji Normalitas Data Variabel

Dalam uji persyaratan analisis digunakan uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan analisis *Kolmogorof Smirnov*. Setelah dilakukan uji

normalitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0 *for windows* dan hasilnya dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 34 Hasil Uji Normalitas Angket Kepuasan Karyawan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kepuasan_karyawan
N		12
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	103.1667
	Std. Deviation	4.70654
Most Extreme Differences	Absolute	.182
	Positive	.182
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.823

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil di atas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,05

sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap berdistribusi normal.

3) Uji Kecenderungan

Kepuasan karyawan terhadap layanan akademik diukur dengan 34 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 114 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 136, dan skor terendah 97 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 34. Mean sebesar 103 , dan standar deviasi sebesar 4,7 .

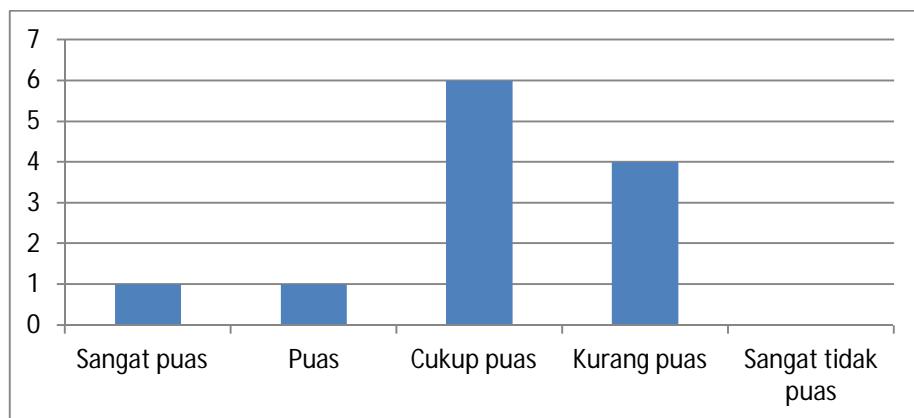
Tabel 35 Kategori Kecedurangan Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan

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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berdasarkan data nilai angket, maka dikonversikan skor mentah menjadi nilai matang, dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan ketentuan tentang

gambaran kategori kencedurangan kepuasan karyawan terhadap pelayanan, dan hasil perhitungan tersebut diperoleh gambaran umum variabel kepuasan karyawan, sangat puas sebanyak 1 responden, puas sebanyak 1 responden, cukup puas sebanyak 6 responden, kurang puas sebanyak 4 responden dan sangat tidak puas sebanyak 0 responden.



Gambar 10 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

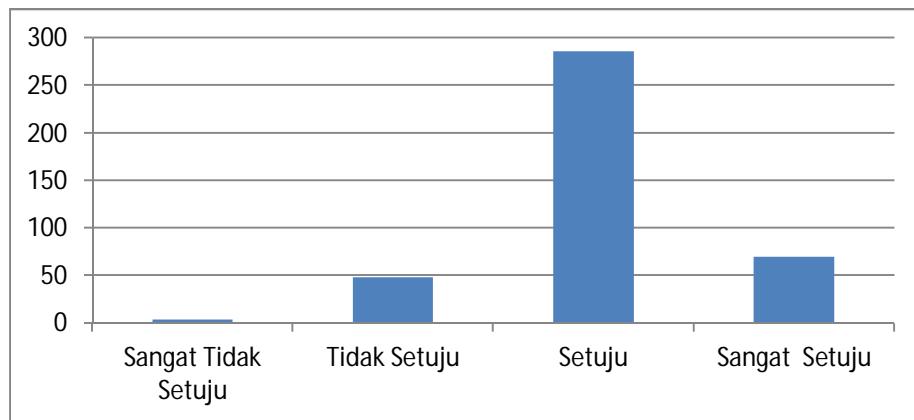
4) Hasil Perhitungan Persentase

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

Tabel 36 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

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 11 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

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 37 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%	Sangat Tinggi
2	Reliability	68,75%	
3	Responsiveness	71,52%	
4	Assurance	72,9%	
5	Empathy	77,09%	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua sub variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masuk dalam kategori tinggi bahkan *tangibles* masuk dalam kategori sangat tinggi.

Tabel 38 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap *Tangibles*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesesuaian tempat untuk fasilitas, ruang, dan peralatan	1	42	87, 5	Sangat Tinggi
	2	38	79, 17	Tinggi
	3	40	83,3	
	4	40	83,3	
Penampilan personil yang rapi, bersih dan professional	5	42	87,5	Sangat Tinggi
	6	42	87,5	
	7	41	85,4	
	8	41	85, 4	
Rerata			84, 89	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap sub variabel *tangibles* masuk dalam kategori sangat tinggi dengan persentase nilai 84,89%. Hal ini ditandai dari indikator yang masuk dalam kategori tinggi bahkan banyak yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

Tabel 39 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap *Reliability*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kehandalan membimbing penuh	9	37	77,08	Tinggi
	10	31	64,58	
Cepat menanggulangi keluhan	11	34	70,8	
	12	30	62,5	
Rerata		132	68,75	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap sub variabel *reliability* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase

nilai 68,75%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 40 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap *Responsiveness*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesediaan membantu dengan cepat	13	33	68,75	Tinggi
	14	37	77,08	
Keadilan dalam pelayanan	15	33	68,75	
Rerata		103	71,52	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap sub variabel *responsiveness* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 71,52%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi .

Tabel 41 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap *Assurance*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kemampuan memenuhi kebutuhan	16	35	72,9	Tinggi
	17	34	70,8	
Kemampuan menyerap aspirasi	18	37	77,08	
	19	34	70,8	
Suasana interaksi yang ramah, sopan dan bersahabat	20	42	87,5	Sangat Tinggi
	21	35	72,9	Tinggi
Jujur dalam pengelolaan dan pengolahan sumber daya	22	34	70,8	
Kenyamanan lingkungan sekolah	23	40	83,3	Sangat Tinggi
	24	35	72,9	Tinggi
Komunikasi yang baik dan kemudahan mengurus	25	26	54,16	Sedang
	26	33	68,75	Tinggi
Identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan	27	35	72,9	
	28	35	72,9	
Rerata		455	72,9	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap sub variabel *assurance* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 72,9%. Hal ini ditandai dari hampir semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi .

Tabel 42 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan terhadap *Empathy*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Memberikan perhatian individual dan memperlakukan pelanggan secara penuh	29	39	81,25	Sangat Tinggi
	30	34	70,8	Tinggi
	31	35	72,9	
Berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti pelanggan	32	38	79	
Kesiapan menerima keluhan dan saran	33	41	85,4	Sangat Tinggi
Waktu beroperasi yang nyaman	34	35	72,9	Tinggi
Rerata			77,08	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap sub variabel *empathy* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 77,08%.

d. Tingkat Kepuasan Siswa

1) Analisis Variabel

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

Tabel 43 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				

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berikut adalah perhitungan dapat dibuat tabel distribusi frekuensi dan histogram

- n = 279
 - Jumlah kelas interval
- k = **1 + 3,3 log n**

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

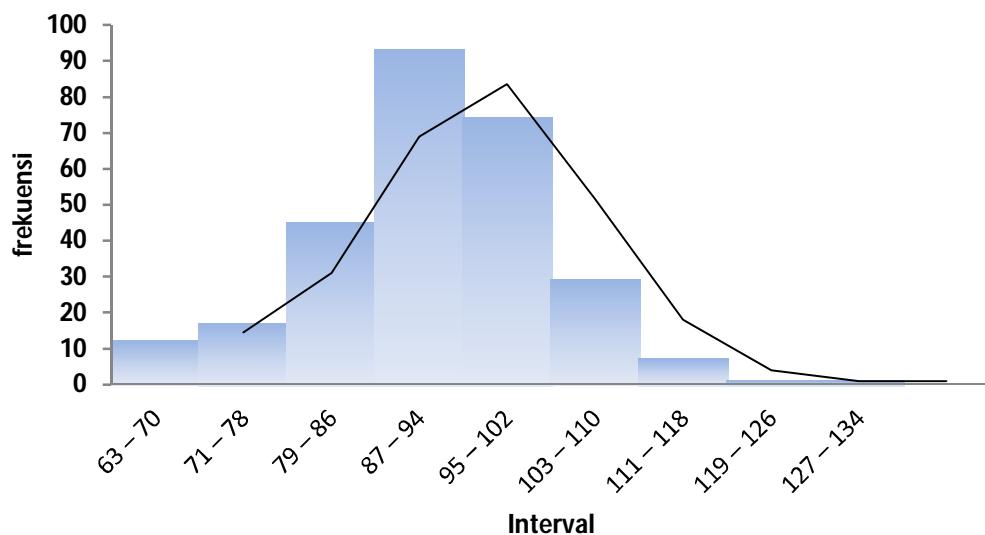
$$k = 9,07 \text{ dibulatkan } 9$$

- Rentang data (Range)
Range = $130 - 63 = 67$
- Panjang kelas (p)
 $p = 67/9$
 $p = 7,4 \text{ dibulatkan } 8$

Tabel 44 Distribusi Frekuensi Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

No	Kelas Interval	Jumlah Responden (f)	Batas Bawah	Batas Atas	fk	Fr
1	63 – 70	12	62,5	70,5	12	4.30 %
2	71 – 78	17	70,5	78,5	29	6.09 %
3	79 – 86	45	78,5	86,5	74	16.13 %
4	87 – 94	93	86,5	94,5	167	33.33 %
5	95 – 102	74	94,5	102,5	241	26.52 %
6	103 – 110	29	102,5	110,5	270	10.39 %
7	111 – 118	7	110,5	118,5	277	2.51 %
8	119 – 126	1	118,5	126,5	278	0.36 %
9	127 – 134	1	126,5	134,5	279	0.36 %
Jumlah						100 %

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 12 Histogram Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

2) Uji Normalitas Data Variabel Tingkat Kepuasan Siswa

Dalam uji persyaratan analisis digunakan uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan analisis *Kolmogorof Smirnov*. Setelah dilakukan uji normalitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0 *for windows* dan hasilnya dapat dilihat pada tabel.

Tabel 45 Hasil Uji Normalitas Angket Kepuasan Siswa
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan_Siswa
N		279
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	91.9642
	Std. Deviation	10.69654
	Absolute	.062
Most Extreme Differences	Positive	.041
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		1.028
Asymp. Sig. (2-tailed)		.241

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil di atas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap berdistribusi normal.

3) Uji Kecenderungan

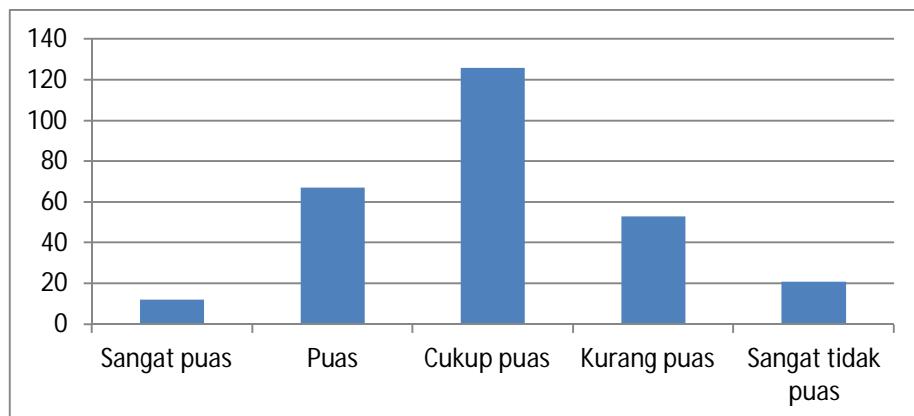
Kepuasan guru terhadap layanan akademik diukur dengan 34 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 122 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 136, dan skor terendah 83 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 34. Mean sebesar 99,81 , dan standar deviasi sebesar 10,6 .

Tabel 46 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

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Berdasarkan data nilai angket, maka dikonversikan skor mentah menjadi nilai matang, dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan ketentuan tentang gambaran kategori kecedurangan kepuasan siswa terhadap pelayanan, dan hasil perhitungan tersebut diperoleh gambaran umum variabel kepuasan siswa, sangat puas sebanyak 12 responden, puas sebanyak 67 responden, cukup puas sebanyak 126 responden, kurang puas sebanyak 53 responden dan sangat tidak puas sebanyak 21 responden.



Gambar 13 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siwa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

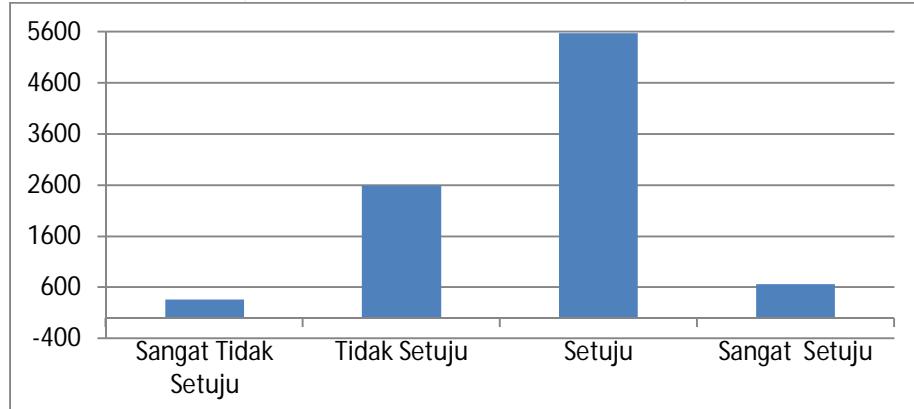
4) Hasil Perhitungan Persentase

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

Tabel 47 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa 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	

(Sumber : Olah Data Penelitian)



Gambar 14 Diagram Batang Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap
(Sumber : Olah Data Penelitian)

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 48 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa 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%	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua sub variabel masuk dalam kategori puas.

Tabel 49 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap *Tangibles*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesesuaian tempat untuk fasilitas, ruang, dan peralatan	1	820	73,48	Tinggi
	2	795	71,24	
	3	755	67,65	
	4	766	68,64	
Penampilan personil yang rapi, bersih dan professional	5	864	77,42	Tinggi
	6	826	74,01	
	7	764	68,46	
	8	742	66,5	
Rerata			70,9	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sub variabel *tangibles* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 70,9%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 50 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap *Reliability*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kehandalan membimbing penuh	9	806	72,22	Tinggi
	10	737	66,04	
Cepat menanggulangi keluhan	11	814	72,94	
	12	799	71,59	
Rerata		3156	68,37	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sub variabel *reliability* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 68,37%. Hal ini ditandai dari semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 51 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap *Responsiveness*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kesediaan membantu dengan cepat	13	763	68,37	Tinggi
	14	805	72,13	
Keadilan dalam pelayanan	15	654	58,6	Sedang
Rerata		2222	66,36	Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sub variabel *responsiveness* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 66,36%. Hal ini ditandai dari hampir semua indikator yang masuk dalam kategori tinggi meskipun indikator keadilan pelayanan masuk dalam kategori sedang.

Tabel 52 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap *Assurance*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Kemampuan memenuhi kebutuhan	16	728	65,23	Tinggi
	17	678	60,75	
Kemampuan menyerap aspirasi	18	740	66,31	
	19	690	61,83	
Suasana interaksi yang ramah, sopan dan bersahabat	20	840	75,27	
	21	803	71,95	
Jujur dalam pengelolaan dan pengolahan sumber daya	22	760	68,10	Tinggi
Kenyamanan lingkungan sekolah	23	708	63,44	
	24	765	68,55	
Komunikasi yang baik dan kemudahan mengurus	25	701	62,81	
	26	688	61,65	
Identifikasi dan penyesuaian kebutuhan pelanggan	27	662	59,32	Sedang
	28	676	60,57	
Rerata		9439	65,06	Tinggi

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sub variabel *assurance* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 65,06%.

Tabel 53 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siswa terhadap *Empathy*

Indikator Kepuasan	No Item	Skor	%	Kategori
Memberikan perhatian individual dan memperlakukan pelanggan secara penuh	29	712	63,8	Tinggi
	30	757	67,83	
	31	746	66,85	
Berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti pelanggan	32	811	72,67	
Kesiapan menerima keluhan dan saran	33	793	71,06	Sangat Tinggi
Waktu beroperasi yang nyaman	34	690	61,83	Tinggi
Rerata		4509	67,34	

(Sumber : Olah Data Penelitian)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sub variabel *empathy* masuk dalam kategori tinggi dengan persentase nilai 67,34%.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini memuat tentang analisis deskriptif untuk mengetahui butir-butir keterlaksanaan implementasi Sistem Manajemen Mutu serta tingkat kepuasan warga sekolah yang terdiri dari guru, karyawan dan siswa dalam hal pelayanan. Jadi, pada akhirnya data penelitian ini dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan warga sekolah dalam hal pelayanan.

Analisis data dilakukan dengan cara uji kecenderungan dengan memperhatikan sebaran skor yang terjadi pada distribusi frekuensi dan tingkat kepuasan yang diukur dari besarnya persentase. Analisis deskriptif menjelaskan

angka persentase yang didapatkan yang kemudian dikonversikan seperti tabel persentase yang telah dijelaskan di BAB III.

1. Tingkat kepuasan implementasi sistem manajemen mutu dalam hal pelayanan ditinjau dari warga sekolah.

Berikut pendeskripsi tingkat kepuasan warga sekolah dari data hasil penelitian pada tabel 12, tabel 13, tabel 14, tabel 15, tabel 16, tabel 17 dan tabel 18.

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa skor paling tinggi ada pada sikap setuju dengan nilai sebesar 20307, dan persentase rerata adalah 68,57 %. Jika hasil prosentase ini dikategorikan dalam tafsiran prosentase, maka tingkat kepuasan warga sekolah berada dalam kisaran tinggi.

2. Tingkat kepuasan implementasi sistem manajemen mutu dalam hal pelayanan ditinjau dari guru.

Berikut pendeskripsi tingkat kepuasan guru dari data hasil penelitian pada tabel 22, tabel 23, tabel 24, tabel 25, tabel 26, tabel 27 dan tabel 28.

Pada tabel 22 menunjukkan bahwa skor paling tinggi ada pada sikap setuju dengan nilai sebesar 773, dan persentase rerata adalah 73,39 %. Jika hasil presentase ini dikategorikan dalam tafsiran persentase, maka tingkat kepuasan guru berada dalam kisaran tinggi

3. Tingkat kepuasan implementasi sistem manajemen mutu dalam hal pelayanan ditinjau dari karyawan.

Berikut pendeskripsiian tingkat kepuasan karyawan dari data hasil penelitian pada tabel 32, tabel 33, tabel 34, tabel 35, tabel 36, tabel 37 dan tabel 38.

Pada tabel 32 menunjukkan bahwa skor paling tinggi ada pada sikap setuju dengan nilai sebesar 286, dan persentase rerata adalah 75,86 %. Jika hasil persentase ini dikategorikan dalam tafsiran persentase, maka tingkat kepuasan karyawan berada dalam kisaran tinggi.

4. Tingkat kepuasan implementasi sistem manajemen mutu dalam hal pelayanan ditinjau dari siswa.

Berikut pendeskripsiian tingkat kepuasan siswa dari data hasil penelitian pada tabel 42, tabel 43, tabel 44, tabel 45, tabel 46, tabel 47 dan tabel 48.

Pada tabel 42 menunjukkan bahwa skor paling tinggi ada pada sikap setuju dengan nilai sebesar 5574, dan persentase rerata adalah 65,80%. Jika hasil persentase ini dikategorikan dalam tafsiran persentase, maka tingkat kepuasan siswa berada dalam kisaran tinggi.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini berjudul “**Kepuasan Warga Sekolah terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Hal Pelayanan di SMK Negeri 2 Yogyakarta**”. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa baik implementasi standar SMM ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di SMK Negeri 2 Yogyakarta diukur dari tingkat kepuasan siswa, guru, dan karyawan sebagai pelanggan.

Bab ini mengemukakan beberapa kesimpulan untuk menjawab sejauh mana tingkat ketercapaian tujuan penelitian berdasarkan hasil dari serangkaian proses penelitian. Serta beberapa saran yang relevan dengan penelitian ini.

A. 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. Siswa merupakan pelanggan utama di sekolah, kepuasan pelayanan siswa adalah hal yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. 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%.

Jika dilihat lebih mendalam untuk skor persentase per variabel, kepuasan siswa terhadap *tangibles* (70,9%), *reliability* (68,37%), *responsiveness* (66,36%), *assurance* (65,06%), dan *empathy* (67,34%). Semua persentase kepuasan siswa terhadap masing-masing variabel tersebut berada pada kisaran tinggi.

2. Tingkat kepuasan guru terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Guru juga merupakan warga sekolah dalam penerapan SMM ISO dikenal sebagai pelanggan. 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%. Jika dilihat lebih mendalam untuk skor persentase per variabel, kepuasan guru terhadap *tangibles* (81,25%), *reliability* (71,79%), *responsiveness* (71,85%), *assurance* (70,37%), dan *empathy* (71,3%). Untuk kepuasan variabel *tangibles* masuk dalam kategori sangat tinggi dan untuk kepuasan variabel lainnya masuk dalam kepuasan kategori tinggi.
3. Tingkat kepuasan karyawan terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Karyawan juga merupakan warga sekolah dalam penerapan SMM ISO dikenal sebagai pelanggan. 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%. Jika dilihat lebih mendalam untuk skor persentase per variabel, kepuasan karyawan terhadap *tangibles* (84,89%), *reliability* (68,75%), *responsiveness* (71,52%), *assurance* (72,9%), dan *empathy* (77,09%). Untuk kepuasan variabel *tangibles* masuk dalam kategori sangat tinggi dan untuk kepuasan variabel lainnya masuk dalam kepuasan kategori tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang diberikan peneliti bagi pihak sekolah dan peneliti yang akan datang, yaitu:

1. Bagi Pihak Sekolah

SMK Negeri 2 Yogyakarta yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 perlu terus menerus meningkatkan kualitas mutu layanannya, sebagaimana prinsip dari SMM ISO 9001:2008 adanya perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) sehingga pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Sekolah harus lebih berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada warga sekolah. Kepuasan siswa, guru, dan karyawan sudah masuk dalam kategori tinggi namun hal ini harus terus ditingkatkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat kaji lagi untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam hal lainnya. Agar dapat diketahui keefektifannya jika diterapkan dalam pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi).* Jakarta : PT Rineka Cipta
- (2009) *Sekilas Tentang Total Quality Management Dalam Pendidikan.* Diakses tanggal 19 Agustus 2012 dari <http://www.uns.ac.id/data/0022.pdf>
- C. Novi Primiani dan D. Wahyu Ariani. 2005. Total Quality Management dan Service Quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi. *Cakrawala Pendidikan.* Juni 2005, Th. XXIV, No.2, hlm. 188-203.
- 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.
- Kaihatu, TS. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 10 No. 1 halaman 66-83.
- Kotler, Philip & Keller, KL. 2007. *Manajemen Pemasaran : Edisi Bahasa Indonesia* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- 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.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- 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 (diunduh tanggal 26 April 2012)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Surakhmad, Winarno. 2008. *Pengantar Penjelidikan Ilmiah: Dasar dan Metode*.
Universitas Michigan : Badan Penerbitan Institut Keguruan dan Ilmu
Pendidikan 1965
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius, dan Adriana, Dedi. 2008. *Pemasaran
Strategik*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran* Edisi 2 Cetakan 5.Yogyakarta :
ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem
Pendidikan nasional.
- Universitas Negeri Yogyakarta. 2003. Pedoman Tugas Akhir. Yogyakarta : UNY
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta :
Bumi Aksara
- Widoyoko, Eko Putro. 2010. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Jogjakarta : Ar- Ruzz
Media.