

ABSTRAK

PENGARUH EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KEPUASAN PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI PPPPTK TK DAN PLB BANDUNG

Oleh:

Bella Rizky Febriani
0901398

Skripsi ini dibimbing oleh :

Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd. dan Rini Intansari M, S.Pd., M.Pd.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kurang optimalnya kepuasan peserta diklat di PPPPTK TK dan PLB Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta diklat.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sistem manajemen mutu iso 9001:2008 dan kepuasan peserta diklat. Indikator yang digunakan untuk sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini adalah kelayakan, kecukupan, relevansi, efisiensi, keberlanjutan, selektivitas, produktivitas, dan efektivitas. Adapun indikator untuk kepuasan peserta diklat adalah *reability, responsive, empathy, assurance, dan tangibles*.

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey*, dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Instrumen yang digunakan adalah angket model skala Likert. Anggota populasi berjumlah 45 orang peserta diklat lembaga PPPPTK TK dan PLB Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat di PPPPTK TK dan PLB Bandung.

Saran yang diajukan bagi pihak lembaga adalah: pertama, pihak lembaga seyogyanya melengkapi fasilitas/media yang lebih menunjang dalam kegiatan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sehingga program-program di PPPPTK TK dan PLB Bandung dapat diselenggarakan dengan lebih baik. Kedua, pihak penyelenggara harus lebih responsif dan cekatan dalam menanggapi masalah yang dihadapi peserta diklat, serta lebih meningkatkan keterbukaan dalam menerima masukan.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008 TOWARD TRAINING PARTICIPANT SATISFACTION VALUE IN PPPPTK TK DAN PLB BANDUNG (THE CENTER OF DEVELOPMENT AND EMPOWERMENT FOR TEACHERS AND EDUCATION PERSONNEL IN KINDERGARTEN AND SPECIAL EDUCATION)

By:

Bella Rizky Febriani
0901398

Supervised by:

Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd and Rini Intansari M., S.Pd., M.Pd.

The phenomenon of this study is the less satisfaction value of training participants in PPPPTK TK dan PLB Bandung (The Center of Development and Empowerment for Teachers and Education Personnel in Kindergarten and Special Education). The purpose of this study was to determine the influence of effectiveness implementation of quality management system ISO 9001:2008 to the satisfaction of training participants.

Variables studied in this research are the quality management system ISO 9001:2008 and satisfaction of training participants. The indicators which measured for the quality management system ISO 9001:2008 are feasibility, adequacy, relevance, efficiency, sustainability, selectivity, productivity, and effectiveness. The indicators which measured for the satisfaction of training participants are reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles.

This study used explanatory survey, by using questionnaire data collection techniques. Instrument used the questionnaire of Likert scale model. Members of population were 45 training participants in PPPPTK TK dan PLB Bandung (The Center of Development and Empowerment for Teachers and Education Personnel in Kindergarten and Special Education). The data analysis technique used simple regression analysis.

The conclusion of this research showed that the impact of implementation of quality management system ISO 9001: 2008 positively effected on satisfaction of training participants in PPPPTK TK dan PLB Bandung (The Center of Development and Empowerment for Teachers and Education Personnel in Kindergarten and Special Education).

The suggestions for the institute are: first, the agency should facilitate more media support in implementating quality management system ISO 9001:2008, so that the programs in PPPPTK TK dan PLB Bandung (The Center of Development and Empowerment for Teachers and Education Personnel in Kindergarten and Special Education) can be organized better. Secondly, the organizing committee should be more responsive in responding participants' problems they faced in the training, as well as to be open in accepting input.

Bella Rizky Febriani, 2013

Pengaruh Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Di PPPPTK TK Dan PLB Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu