

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Kesimpulan

1. Implementasi terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000 tidak selalu dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi adalah sistem manajemen mutu, yang merupakan langkah awal dalam implementasi SMM ISO, sedangkan implementasi pada dimensi lainnya seperti tanggungjawab manajemen, manajemen sumberdaya, mengalami penurunan. Pada dimensi pengukuran, analisis dan peningkatan yang merupakan tahap evaluasi dalam implementasi memperoleh nilai yang paling rendah. Hal ini menunjukkan kurangnya konsistensi dalam implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000.
2. Karakteristik inovasi SMM ISO 9001:2000 menurut staf dianggap memiliki karakteristik yang biasa saja. Dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah dimensi triabilitas, yang berarti bahwa inovasi SMM ISO 9001:2000 dianggap dapat dicoba oleh seluruh staf, sedangkan dimensi lainnya yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas dan observabilitas memiliki nilai lebih rendah yang menunjukkan bahwa secara umum karakteristik inovasi dianggap

Rita Darnila, 2012  
Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat

biasa saja. Dimensi yang memperoleh nilai terendah adalah observabilitas yang berarti bahwa inovasi SMM ISO 9001:2000 dianggap sulit dilihat dan diamati hasilnya, karena inovasi dalam bentuk sistem manajemen mutu menekankan pada proses dan membutuhkan waktu untuk dapat dilihat hasilnya apalagi jika tidak seluruh staf memperoleh pemahaman dan pengetahuan yang cukup tentang inovasi SMM ISO 9001:2000.

3. Kepuasan yang diperoleh staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000 berada pada tingkat yang biasa saja, yang berarti bahwa kepuasan yang diperoleh staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000 belum mencapai hasil yang maksimal. Dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah dimensi *comparison*, sedangkan *expectation*, *performance* dan *confirmation* memperoleh skor yang lebih rendah. Hal ini berarti bahwa walaupun rata-rata kepuasan staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000 berada pada kategori biasa saja, tetapi inovasi SMM ISO 9001:2000 masih dianggap lebih baik dari sistem sebelumnya. Dimensi *confirmation* memperoleh nilai terendah yang berarti bahwa staf kurang memberikan konfirmasi yang positif terhadap inovasi tersebut.
4. Implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000 berkorelasi positif dan sedang terhadap kepuasan staf dalam penggunaan inovasi SMM ISO 9001:2000. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi implementasi inovasi maka semakin tinggi pula kepuasan staf terhadap inovasi.

5. Karakteristik inovasi SMM ISO 9001:2000 berkorelasi positif dan rendah terhadap kepuasan staf dalam penggunaan inovasi SMM ISO 9001:2000. Hal ini berarti bahwa karakteristik inovasi kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000.
6. Implementasi dan karakteristik inovasi SMM ISO 9001:2000 berkorelasi positif dan sedang terhadap kepuasan staf pada inovasi SMM ISO 9001:2000. Secara simultan, implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000 memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000, sedangkan karakteristik inovasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan staf terhadap inovasi. Hal ini bermakna implementasi berpengaruh kuat terhadap kepuasan staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000.

## **5.2. Rekomendasi**

1. Untuk meningkatkan implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000 terutama pada dimensi pengukuran, analisis dan peningkatan dilakukan dengan cara melibatkan seluruh staf secara aktif dalam pelaksanaan audit internal dan audit eksternal, evaluasi terhadap hasil audit internal dan eksternal serta perbaikan terus menerus terhadap hasil evaluasi yang telah dilakukan.
2. Untuk meningkatkan karakteristik yang positif pada inovasi SMM ISO 9001:2000 terutama pada dimensi observabilitas dilakukan

dengan cara memfasilitasi segala bentuk kegiatan dalam rangka peningkatan pemahaman, pengetahuan dan penumbuhan kesadaran tentang sistem manajemen mutu kepada seluruh staf melalui pendidikan dan pelatihan, workshop, seminar tentang sistem manajemen mutu yang digunakan.

3. Untuk meningkatkan kepuasan staf terhadap inovasi SMM ISO 9001:2000 terutama pada dimensi *confirmation* dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi secara berkala terhadap tingkat kepuasan staf melalui pengisian kuesioner kepuasan, melakukan evaluasi meliputi perbaikan dan peningkatan terus menerus terhadap hasil evaluasi kepuasan tersebut sehingga diperoleh konfirmasi yang positif dari staf terhadap inovasi sistem manajemen mutu yang digunakan.
4. Intansi pemerintahan yang berperan sebagai *agent of change* (agen perubahan) seperti Kemendibudnas, dapat memfasilitasi kegiatan dalam rangka peningkatan kesadaran mutu dan membuat kebijakan yang tidak berorientasi pada hasil tetapi pada proses peningkatan mutu serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja implementasi kebijakan yang dibuat yaitu sistem manajemen mutu yang diadopsi oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah naungannya, sehingga adopsi inovasi SMM ISO 9001:2000 yang dilakukan tidak hanya sekedar untuk memenuhi kewajiban atau untuk pemenuhan persyaratan dalam audit saja.

5. Sekolah, instansi pemerintahan yang sebagai calon adopter, untuk melakukan berbagai tahapan sebelum mengadopsi inovasi, seperti peningkatan kesadaran akan pentingnya sistem manajemen mutu, pendidikan dan pelatihan tentang SMM ISO 9001:2000 dan penumbuhan komitmen bagi seluruh staf agar dapat inovasi SMM ISO yang akan diadopsi dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten sehingga diperoleh hasil yang maksimal.
6. Untuk penelitian selanjutnya, agar diteliti secara lebih mendalam bagaimana proses adopsi inovasi SMM ISO 9001:2000 yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban seperti pada RSBI dan SMK, apakah implementasinya telah dilakukan sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan atau hanya sekedar untuk memenuhi kewajiban.