

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

1.1 Kepuasan Layanan Akademik di sekolah bersertifikat ISO 9001:2000 (SMKN6)

Hasil Temuan penelitian membuktikan keberhasilan SMKN 6 yang bersertifikat ISO artinya menerapkan SMM ISO 9001:2000 dalam memberikan mutu layanan akademik, hal ini didasarkan pada perolehan nilai layanan akademik yakni layanan orientasi belajar sebesar 3,8533, Layanan kegiatan pembelajaran sebesar 3,9122, layanan bimbingan 3,7367, layanan penilaian sebesar 3,9615, dan layanan perpustakaan sebesar 3,8213. Dari seluruh indikator layanan akademik berada pada katagori tinggi. Dengan demikian sekolah dan guru telah memenuhi tuntutan peserta didik dalam hal mutu layanan akademik. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kinerja SMKN 6 dalam memberikan mutu pelayanan akademik telah berhasil.

Kepuasan layanan akademik pada Sekolah bersertifikat ISO di SMK Kota Bandung dikategorikan tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari ketercapaian skor kepuasan siswa SMKN 6 Bandung, yang merupakan sekolah menengah kejuruan yang telah bersertifikat ISO untuk semua indikator layanan akademik yaitu layanan orientasi belajar, layanan kegiatan pembelajaran, layanan bimbingan, layanan penilaian, dan layanan perpustakaan tergolong tinggi. Siswa di SMKN 6 lebih terpuaskan dengan layanan akademik, sebagai contoh salah satu memuaskan yaitu dengan rata-rata hasil ujian nasional tiga tahun terakhir lebih tinggi dibandingkan dengan sekolah belum bersertifikat ISO, yakni pada SMKN 5.

1.2 Kepuasan Layanan Akademik di sekolah belum bersertifikat ISO 9001:2000 (SMKN5)

Perolehan hasil nilai kepuasan layanan akademik di SMKN 5, yakni layanan orientasi belajar sebesar 3,7825, layanan kegiatan pembelajaran sebesar 3,4383, layanan bimbingan sebesar 3,4725, layanan penilaian sebesar 3,6800, dan layanan perpustakaan sebesar 3,2720. Dari seluruh indikator layanan akademik berada pada katagori tinggi kecuali pada layanan perpustakaan berada pada katagori cukup, artinya layanan akademik di SMKN 5 memuaskan tetapi pada aspek layanan perpustakaan berada dalam katagori cukup memuaskan, sebagai salah satu contoh hasil ujian nasional tiga tahu terakhir SMKN 5 di bawah rata-rata SMKN 6 Bandung.

1.3 Perbedaan Kepuasan Layanan Akademik di SMKN 6 dan SMKN 5

Perbedaan antara sekolah yang bersertifikat ISO dengan sekolah yang belum bersertifikat ISO dalam hal kepuasan layanan akademik memiliki perbedaan yang signifikan. Hal ini terlihat dari kriteria ketercapaian skor dan uji t-tes.

Berdasarkan hasil kriteria ketercapaian skor diketahui hampir semua indikator dari layanan akademik di sekolah yang bersertifikat ISO dan belum bersertifikat ISO memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaan yang paling signifikan ditunjukkan pada indikator layanan perpustakaan dimana kepuasan siswa SMKN 6 berada pada katagori tinggi dengan nilai 3,8213 dan di SMKN 5 berada pada katagori cukup dengan nilai 3,2720, selain itu terdapat pula perbedaan pada ke empat indikator lainnya dengan katagori tinggi yaitu layanan orientasi belajar (SMKN 6 = 3,8533 dan SMKN 5 = 3,7825), layanan kegiatan pembelajaran (SMKN 6 = 3,9122 dan SMKN 5 = 3,4383), layanan bimbingan (SMKN 6 =

3,7367 dan SMKN 5 = 3,4725), dan layanan penilaian (SMKN 6 = 3,9615 dan SMKN 5 = 3,76800).

Kepuasan layanan akademik pada Sekolah belum bersertifikat ISO di SMK Kota Bandung dikategorikan tinggi kecuali pada layanan perpustakaan dikategorikan cukup. Hal tersebut dapat dilihat dari ketercapaian skor kepuasan siswa SMKN 5 Bandung yang merupakan sekolah menengah kejuruan yang belum bersertifikat ISO yang memerlukan perbaikan dalam aspek manajemen dan belum mencapai mutu layanan akademik yang optimal karena hasil nilai kriteria ketercapaian skor masih dibawah SMKN 6 yang telah bersertifikat ISO 9001:2000.

Berdasarkan perhitungan dengan Uji t-tes diseluruh indikator layanan diperoleh nilai t lebih besar dari t-tabel . Dengan demikian hipotesis nol H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan layanan akademik antara sekolah yang bersertifikat ISO dan sekolah yang belum bersertifikat ISO, sehingga hipotesis yang penulis ajukan diterima. Dengan demikian terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan akademik di sekolah yang bersertifikat ISO dengan sekolah yang belum bersertifikat ISO, artinya siswa di sekolah SMKN 6 lebih terpuaskan dengan layanan akademik di banding siswa di SMKN 5, kecuali pada layanan orientasi belajar yang tidak terdapat perbedaan karena berdasarkan hasil nilai t-tes lebih kecil dari pada nilai tabel, sehingga H_0 yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan layanan orientasi belajar di SMKN 5 Bandung dan SMKN 6 Bandung diterima, artinya siswa pada sekolah yang bersertifikat ISO dan belum ISO sama-sama terpuaskan dengan layanan akademik di kedua sekolah tersebut.

2. Rekomendasi

Berkaitan dengan rekomendasi ini secara khusus ditujukan kepada sekolah yang belum bersertifikat ISO, maka ada beberapa rekomendasi yang dapat dikemukakan yang relevansi dengan hasil penelitian ini diantaranya :

1. Perlu dilakukan perbaikan menyeluruh terutama bagi sekolah belum bersertifikat ISO untuk mengejar ketertinggalan agar kepuasan layanan siswa dapat meningkat.
2. Beberapa indikator kepuasan layanan di sekolah bersertifikat ISO, bukanlah jaminan mutu sekolah tersebut dapat mempertahankan mutu layanan dalam jangka panjang, untuk itu perlu terus dilakukan evaluasi secara periodik, agar mutu layanan dapat ditingkatkan.
3. Beberapa aspek yang dapat digunakan agar sekolah menengah kejuruan (SMK) memperoleh sertifikat ISO diantaranya : (1) Rumuskan Visi dan MISI SMK dengan jelas arah akan menuju kemana, misalnya akan menjadi SMK yang unggul dalam penerapan IT, (2) Sosialisasikan Visi dan Misi tersebut dan tetapkan menjadi kebijakan mutu SMK, (3) Buatlah sasaran mutu dengan strategi yang terarah, dan lakukan pengukuran untuk pencapaiannya, (4) Mulailah dengan melakukan pelatihan penyadaran mutu (*Quality Schools Awerenes*) untuk memberikan pemahaman apakah itu ISO kepada seluruh SDM Sekolah, (5) Tetapkan Team kerja ISO yang terdiri dari Steering Komitee, Wakil Manajemen Mutu dan Tim kerja ISO (6) Lakukan pelatihan pemahaman terhadap persyaratan standar dan teknik penyusunan dokumen, (7) Susun dokumen mutu meliputi, manual mutu, prosedur mutu, instruksi kerja dan format-format mutu dan tetapkan bulan dan tanggal pelaksanaanya (8) Lakukan pelatihan internal audit untuk personal yang kompeten,

dan yang lulus pelatihan akan menjadi tenaga internal audit di sekolah, (9) Lakukan internal audit, dan hasil internal audit menjadi agenda dan pokok bahasan pada rapat tinjauan manajemen, dan (10) Apabila pada rapat tinjauan manajemen telah menghasilkan keputusan bahwa proses-proses di SMK mulai dari promosi , Penerimaan Murid Baru (PMB), Proses Belajar Mengajar (PBM), Evaluasi, pemasaran tamatan, penelusuran tamatan sesuai dengan Manual mutu yang di tulis maka SMK telah siap untuk mengundang Badan Sertifikasi untuk mengaudit.

Sepuluh kiat ini akan berhasil apabila kepala SMK sebagai Top Manajemen memiliki komitmen yang tinggi dengan dukungan SDM sekolah, Tim ISO bisa bekerja secara team works yang smart, dan adanya dukungan dari stakeholder.

4. Implementasi ISO 9001 : 2000 dalam lingkungan sekolah, karena ISO 9001 : 2000 pada dasarnya sebagai proses kendali mutu dalam setiap komponen yang ada di sekolah. Mulai dari proses penerimaan siswa hingga output yang dihasilkan. Hal ini tidak lepas dari landasan basis konsep ISO 9001 : 2000 yang menjunjung tinggi *continoues quality improvement* (perbaikan mutu berkesinambungan) dalam seluruh komponen yang ada disekolah untuk meningkatkan layanan bagi kepuasan pelanggan.
5. Pada pemerintah perlu mensosialisasikan proses penerapan ISO serta keuntungan yang diperoleh sekolah dengan menerapkan ISO, dan perlu adanya monitoring periodik baik terhadap sekolah yang menerapkan ISO ataupun yang belum menerapkan ISO.

6. Untuk lebih menghasilkan penelitian yang lebih akurat lagi tentang perbandingan penelitian ini, hendaknya menggunakan penelitian kuasi eksperimen dalam penelitian berikutnya.
7. Dalam mengukur kepuasan pada penelitian berikutnya yakni dengan rumus kepuasan yang berdasarkan *performance* (kinerja) yang diperoleh dengan ekspektasi atau harapan yang diterima. $\text{kepuasan} = \text{Tingkat kepentingan (performance-ekspektasi)}$
8. Bagi penelitian berikutnya, hendaknya dapat melakukan penelitian serupa dengan memperhatikan objek yang lebih luas dan sampel yang lebih besar agar memperoleh hasil penelitian yang akurat dengan wilayah generalisasi yang lebih komprehensif.

