

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul:

**“EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008 DALAM BIDANG PELAYANAN SEKOLAH
DI SMK NEGERI 1 SUWAWA”**

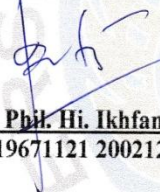
Oleh :

ANITA MUSLIM
NIM : 131 414 066

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

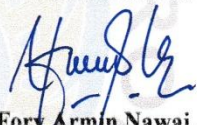
Mengetahui

PEMBIMBING I



Prof. Dr. Phil. Hi. Ikhfan Harris, M.Sc
NIP. 19671121 200212 1 001

PEMBIMBING II



Dr. Hj. Forq Armin Nawai, M.Pd
NIP. 19680626 200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan



Dr. Arifin Sukung, M.Pd
NIP. 197607052006041004

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:


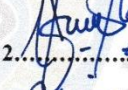


**“EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008 DALAM BIDANG PELAYANAN SEKOLAH
DI SMK NEGERI 1 SUWAWA”**

Oleh :

ANITA MUSLIM
NIM : 131 414 066

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Kamis, 19 Juli 2018
Waktu : 11.00 s/d selesai

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. Prof. Dr. phil. H. Ikhfan Haris, M.Sc NIP. 19671121 200212 1 001		26-07-2018
2. Dr. Hj. Fory Armin Nawai, M.Pd NIP. 19680626 200212 2 001		26-07-2018
3. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I NIP. 19741123 200501 2 001		26-07-2018
4. Dr. Arwildayanto, M.Pd NIP. 19750915 200812 1 001		26-07-2018

Gorontalo, Juli 2018

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd
NIP. 19570918 198503 2 001

ABSTRAK

Anita Muslim. 2018. *Evaluasi Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelayanan sekolah di SMK Negeri 1 Suwawa*. Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan, Pembimbing I Prof. Dr. Phil, H. Ikhfan Haris, M.sc pembimbing II Dr. Fory Armin Nawai, M.pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada bidang pelayanan siswa di SMK Negeri 1 Suwawa. 2) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada bidang pelayanan Orang Tua di SMK Negeri 1 Suwawa. 3) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada bidang pelayanan Masyarakat di SMK Negeri 1 Suwawa. Metode yang digunakan yaitu Studi evaluasi dengan jenis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan model *goal oriented evaluation model*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Evaluasi Implementasi Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelayanan siswa berada pada katagori baik. 2) Evaluasi Implementasi Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelayanan orang tua berada pada kategori Baik. 3) Evaluasi Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelayanan orang tua berada pada kategori Baik. Evaluasi Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelayanan sekolah di SMK Negeri 1 Suwawa. Untuk itu disarankan:1) Dalam sistem Manajemenen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Suwawa dalam pelayanan Siswa diharapkan terus meningkatkan upayanya dalam memberikan pelayanan kepada siswa menjadi tambah baik lagi khususnya pada pelayanan sarana dan prasana yang ada di sekolah.2) Dalam sistem Manajemenen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Suwawa dalam pelayanan Orang Tua diharapkan terus meningkatkan kerja sama dengan semua pihak Sekolah dan orang tua siswa khususnya pada pelayanan siswanya seperti bimbingan umum yang diberikan secara bersama kepada siswa yang tidak bermasalah.3) Dalam sistem Manajemenen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Suwawa dalam pelayanan Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kerja sama dengan semua pihak Sekolah dan masyarakat sekitar sekolah khususnya lebih meningkatkan lagi keramahan pihak sekolah kepada masyarakat.4) Untuk sekolah di harapkan dapat melanjutkan menggunakan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 karena dengan menggunakan sistem ini maka dapat meningkatkan dan juga terstruktur dengan baik dalam pelayanan di sekolah tersebut.5) Untuk peneliti selanjutnya Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut yang mengarah pada Evaluasi aspek layanan di dunia kerja.

Kata Kunci: *Evaluasi, sistem manajemen mutu, standar ISO*

ABSTRACT

Anita Muslim. 2018. Evaluation of Implementation of ISO 9001: 2008 Quality Management System in School Service at SMK Negeri 1 Suwawa. Skripsi. Study Program of Educational Administration, Department of Educational Management. The principal supervisor is Prof. Dr. Phil. H. Ikhfan Haris, M.Sc, and the co-supervisor is Dr. Fory Armin Nawai, M.Pd.

The research aimed to know: 1) ISO 9001: 2008 Quality Management System at students' service division at SMK Negeri 1 Suwawa, 2) ISO 9001: 2008 Quality Management System at parents' service division at SMK Negeri 1 Suwawa, 3) students' service division at SMK Negeri 1 Suwawa at community service division at SMK Negeri 1 Suwawa. The research applied evaluation study with quantitative descriptive as well as goal-oriented evaluation model. The technique of collecting data employed questionnaire.

The research finding showed that: 1) the Evaluation of Implementation of ISO 9001: 2008 Quality Management System in case of students' service was in a good category, 2) Evaluation of Implementation of ISO 9001: 2008 Quality Management System in case of parents' service was in a good category. 3) The Evaluation of Implementation of ISO 9001: 2008 Quality Management System in case of parents' service was in a good category. The evaluation of Implementation of ISO 9001: 2008 Quality Management System in case of school service at SMK Negeri 1 Suwawa.

Therefore, it recommends that: 1) the ISO 9001: 2008 Quality Management System at SMK Negeri 1 Suwawa for students' service should be improved continuously to have a better service quality, particularly in facility and infrastructure services at school, 2) the ISO 9001: 2008 Quality Management System at SMK Negeri 1 Suwawa for parents' service should be improved continuously by cooperating with all schools and parents in the field of general guidance combining students with and without problems, 3) the ISO 9001: 2008 Quality Management System at SMK Negeri 1 Suwawa for community service should be improved continuously by cooperating with all schools and local community to improve the school hospitality to community, 4) the school is expected to be able to continue using the ISO 9001: 2008 Quality Management System due to it can improve the school service as well as to make it more structured. 5) The future researcher is expected to make this research as reference for future research as well as further research that based on evaluation of service aspect in job world.

Keywords: *Evaluation, quality management system, ISO Standard*

