

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, beserta dengan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, maka diperoleh beberapa kesimpulan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam bidang Pelayanan Kepada siswa di SMK Negeri 1 Suwawa berada pada katagori baik. Dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sudah berjalan baik dalam Pelayanan siswa tersebut. SMK Negeri 1 Suwawa menjalankan program dan kebijakan yang ada dalam tujuan pada sistem manajemen mutu tersebut yaitu kemampuannya untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.
2. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam bidang Pelayanan Kepada Orang Tua di SMK Negeri 1 Suwawa berada pada katagori baik. Pelayanan Orang Tua sudah berjalan baik dan terstruktur. SMK Negeri 1 Suwawa mengutamakan kepuasan orang tua dengan melayani anak-anak mereka dengan baik dan orang tua bisa mengetahui peningkatan anak-anaknya setelah masuk di sekolah tersebut. SMK Negeri 1 Suwawa menjalankan program dan kebijakan yang ada dalam tujuan pada sistem

manajemen mutu tersebut yaitu meningkatkan kesadaran guru dan kariawan tentang arti mutu dan kepuasan pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat

3. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam bidang Pelayanan Kepada Masyarakat di SMK Negeri 1 Suwawa berada pada katagori baik. Pelayanan Masyarakat Menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sudah berjalan baik dan sekolah memiliki hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Pelayanan masyarakat mengarah pada penghormatan pada keamanan sekolah. SMK Negeri 1 Suwawa menjalankan program dan kebijakan yang ada dalam tujuan pada sistem manajemen mutu tersebut yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara baik dan benar secara konsisten, maka akan dapat meningkatkan mutu pendidikan baik mutu lulusan maupun mutu layanan pendidikan pada masyarakat

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis mempunyai beberapa saran yang mungkin dapat dilakukan demi kemajuan Sekolah SMK Negeri 1 Suwawa

1. Dalam sistem Manajemenen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Suwawa dalam pelayanan Siswa diharapkan terus meningkatkan upayanya dalam memberikan pelayananan kepada siswa menjadi tambah baik lagi khususnya pada pelayanan sarana dan prasana yang ada di sekolah seperti ruang kelas dan juga kursi bangku, sehingga dapat meningkatkan sekolah menjadi lebih baik lagi.
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 agar implementasi sistem manajemen ISO 9001:2008 yang sudah diterapkan dapat berjalan lebih baik lagi, karena kepuasan dari siswa, sudah tentu juga kepuasan orang tua.

3. Dalam sistem Manajemen 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 sekitar agar implementasi sistem manajemen ISO 9001:2008 yang sudah diterapkan dapat berjalan lebih baik lagi, dan di kenal oleh masyarakat menjadi sekolah yang bagus dan bertaraf internasional.
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 untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut yang mengarah pada Evaluasi aspek layanan di dunia kerja.

DAFTAR PUTAKA

- A.M, Sardiman. 2014. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Aan Komariah dan Cipi Triatna. 2006. *Visionary Leadership, Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Abu Ahmadi dan Widodo Supriyono.2004. *Psikologi Belajar*, Jakarta. Rineka Cipta,
- Akbar, muzahid. Parvez noorjahan. 2009. *Can service quality, trust, and customer satisfaction engender customers loyal*. Abac journal vol. 29, no. 1
- Anas Salahudin. 2010. *Bimbingan dan Konseling*.Bandung: CV Pustaka Setia
- Arcaro, S. Jerome .2006. *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Penerjemah: Yosol Iriantara. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (1996), *Principles of Marketing (seventh edn.)*, Prentice Hall, India
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan standar nasional SNI ISO 9001-2008 (online) di akses [Http://SNIISO9001:2008/](http://SNIISO9001:2008/)
- Badan Standarisasi Nasional 2005.SNI.06-6989.35-2005: Air dan Limbah-Cara uji Kadar Aluminium(Al) dengan Spektrofotometer Serapan Atom (SSA)
- Bateman, Thomas S. Snell A. Scott .2008. *Manajemen Kepemimpinan dan kolaborasi dalam dunia yang kompetitif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bray And Rue. 1995. *Nilai-nilai dalam Disiplin Kerja*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya
- Dadang suhardan, dkk. 2009. *Manajemen pendidikan*. Bandung . Alfabeta
- Danim, Sudarman .2003. *Agenda pembaharuan sistem pendidikan*, yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiningrum, Astuti, irene. 2011. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Edward Sallis .2006. *Total Quality Management In Education*, Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD,

- Fatah, Nanang. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarja
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta : Gramedia
- George R. Terry. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta, Bumi Aksara,
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hadi, Soedomo. 2003. *Pendidikan (Suatu Pengantar)*. Surakarta : UNS Press
- Hanoum, M. Arline. 2000. *Manfaat Implementasi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001 pada PT. Pupuk Kujang, Cikampek, Jawa Barat*. Skripsi. Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Husaini, Usman. 2006. *Manajemen teori, praktek dan riset pendidikan*, Jakarta : Bumi aksara
- Ilyas, Erfi. 2009. *Pemahaman Dan Pengembangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Bandung: TEDC
- Imanto, Teguh. 2016. *Standarisasi Manajemen Keamanan Informasi (ISO 27000, ISO 27002, ISO 27003)*. Universitas Mercu Buana
- J. Supranto. 1997. *“Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan”*. Jakarta: Rineka cipta.
- Jatmiko, Budi, Heri Jumaaedi. 2011. *Manajemen ISO 9001*. Bandung : STEMBI-Bandung Bisnis School
- John M. Echols dan Hasan Shadily. 1976. *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia,.
- Koto ES. 2012. *Panduan Lengkap Sistem Manajemen Keamanan Pangan FSSC 22000 / ISO 2000*. Jakarta (ID): REI.
- L. Daft, Richard. 2010. *New Era of Management*. Jakarta: Penerbit Salemba
- Labcompliance, ISO/IEC17025 Accreditation Package, 2009.(online) (<http://www.labcompliance.com/books/iso17025>. Diakses tanggal 23 juli 2018)
- Leonard Rutman, *Evaluation Research Methodology* (New Delhi : Sage Publishing India PUT. Ltd, 2 ed, 1984), h. 122

- M. Nglim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1998,
- Mowen, John C. 1995. *Consumer Behavior*, Eleventh Edition. Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Mulyono .2008. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia
- Naki, N.Yamin. 2016, Efektifitas Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo . *Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Ngalim.purwanto.2010. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nur nasution .2005. *Manajemen mutu terpadu*. Bogor : penerbit ghalia indonesia.
- Prabowo, Segeng. Listyo .2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang:UIN-Malang press.
- Prayudhi, Azwar. 2009. *Manfaat Sertifikasi Standar Internasional ISO 14001 pada Perusahaan Perkebunan (Kasus PT. BSP Kisaran, Sumatera Utara)*. Fakultas Pertanian institute Bogor.
- Purwadarminto. (1990). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Putra, Tirta.Sunoto .2012. Dampak Implemetasi Kebijakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Proses Pembelajaran di SMA dan SMK Kabupaten Indramayu .*Tesis*. Pascasarjana Khusus Administrasi dan Kebijakan Pendidikan Jakarta
- Rahmawati Diana.2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, Volume 9, Nomor 1. Hal 54
- Raskoff, Sall, A Sundeen, Richard A. *Community service programs in high schools*. By:., *Law & Contemporary Problems*, 00239186, Autumn99, Vol. 62, Issue 4
- Rasyid, 1998. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, Jakarta: LP3ES.
- Robert O. Brinkerhoff, dkk. *Program Evaluation A Practitioner's Guide For Trainers and Educators* (Boston : Kluwer Nijhoff Publishing, 1983), h.11

- Rohiat. 2010. *Manajemen sekolah*. Bandung:PT Refika Aditama
- Rosiana Sari F. (2005).”*Persepsi Orang Tua Atlet Bulutangkis Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bulutangkis Pratama Yogyakarta.*” Skripsi. Yogyakarta: FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady .2011. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajagrafinda Persada
- Sallis, Edward. 2006. *Total quality management in education (manajemen mutu terpadu pendidikan)*. Penerjemah, Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Jogjakarta : IRCiSoD
- Sallis, Edward. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : Penerbit IRCiSoD
- Sertifikat Iso. 2018. Pendekatan prosesn dalam ISO 9001:2008 (online) (<http://sertifikat-iso.com/pendekatan-proses>, di akses pada tanggal 22 juli 2018)
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suandi, Rudi. 2003, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. Jakarta, PPM
- Sugiyono .2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono .2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono .2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sukardi. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan & Pelatihan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, Antonius A.1996. *Mungkinkah Menjadi Perusahaan yang Ramah Lingkungan Sekaligus Lebih Berdaya Saing*. Forum Manajemen Prasetia Muda no 65. Jakarta.
- Syukur, Agus. 2010. *Strategi Jitu Manajemen Mutu Perusahaan*. Yogyakarta: Kata Buku
- Tirtasujana. 2008. *Menguak Hubungan Antara Iso 22000 Dengan Iso 9001*. (online), (<http://tirtasujana.com> diakses tanggal 22 juli 2018)
- Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia .2003. *Total Quality Manajemen*. Jogyakarta : ANDI
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomer 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2006. Bandung: Citra Umbara.

- Van den Berghe .W. (2011). *Application of ISO 9000 standards to education and training*. Vocational Training European Journal, 15, 20-28.
- Wahjo, Sumojo. 1999. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wahyusumidjo .2004. *kepemimpinan dalam teori dan praktek*, jakarta : PT Harapan Masa PGRI
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*, Jakarta: Raja Grafindo Persida
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wikipedia Indonesia. ISO 9001 (online) .([Http://id.wikipedia.org/wiki/iso_9001](http://id.wikipedia.org/wiki/iso_9001) , di akses pada tanggal 14 februari 2018)
- Wikipedia Indonesia. [ISO / TS 16949](http://id.wikipedia.org/wiki/ISO/TS_16949) (online) .([Http://id.wikipedia.org/wiki/iso_9001](http://id.wikipedia.org/wiki/iso_9001) , di akses pada tanggal 22 juli 2018)
- Wiryodiningrat, Prijono. 1997. *ISO 9000 Untuk Kontraktor*, Jakarta. :Gramedia
- Yasin. Fahri. 2009. *Sistem Evaluasi Pembelajaran*. Gorontalo: Sultan Amai Prees
- Yusuf. Syamsu, Juntika Nurihsan. 2011. *Landasan bimbingan dan konseling*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya