

Penilaian kepuasan siswa SMK bersertifikasi ISO 9001:2008 dan SMK tanpa sertifikasi ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode servqual serta analisis kesenjangan = The perceptions of students satisfaction in the smk certified ISO 9001 2008 and SMK non ISO 9001 2008 using servqual method and gap analysis

Asih Meiliana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332010&lokasi=lokal>

Abstrak

Peraturan pemerintah mengenai satuan pendidikan yang bertaraf internasional mendorong sekolah-sekolah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 sehingga perkembangan sertifikasi ISO 9001:2008 di sekolah dari tahun ke tahun semakin bertambah. Idealnya, sekolah bersertifikasi ISO 9001:2008 memiliki kualitas yang lebih baik daripada sekolah yang tidak bersertifikasi. Namun, banyak pihak masih meragukan efektifitas sertifikasi ISO 9001:2008 di sekolah dalam hal peningkatan mutu dan kepuasan siswa. Sejalan dengan permasalahan tersebut, maka diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui dan mengukur persepsi siswa di SMK yang bersertifikasi ISO 9001:2008 dan SMK Non-ISO 9001:2008 serta menentukan atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan siswa dengan menggunakan metode servqual dan analisis kesenjangan. Data diambil melalui survey terhadap 150 siswa yang berasal dari lima SMK yang bersertifikasi ISO 9001:2008 (SMKN 8, SMKN 42, SMK Jakarta Pusat 1, SMKN 10, dan SMKN 45) dan lima SMK tanpa sertifikasi ISO 9001:2008 (SMK Islam Perti, SMK Perdana Kusuma, SMK Bethel, SMK Ibu Pertiwi, dan SMK Kharismawita 1). Hasil survey berdasarkan analisis kesenjangan menunjukkan hampir semua atribut bernilai negatif dan tidak banyak perbedaan persepsi siswa antara SMK yang bersertifikasi ISO 9001:2008 dan SMK tanpa sertifikasi ISO 9001:2008.

.....Government regulation on international educational unit encourages schools to have ISO 9001:2008 certification so that the development of the ISO 9001:2008 certification in school from year to year increases. Ideally, a school with ISO 9001:2008 has better quality than school that is not certified. However, many people still doubt the effectiveness of ISO 9001:2008 certification in school in terms of improved quality and student satisfaction. Along with these problems, we need a research to identify and measure the perceptions of students in vocational schools certified ISO 9001:2008 and vocational schools Non-ISO 9001:2008 and determine the service attributes that affect student satisfaction using servqual and gap analysis. The data is taken through a survey of 150 students from five vocational schools certified ISO 9001:2008 (SMK 8, SMK 42, SMK Jakarta Pusat 1, SMK 10 and SMK 45) and five vocational schools Non-ISO 9001:2008 (SMK Islam Perti , SMK Perdana Kusuma, Bethel SMK, SMK Mother Earth, and SMK Kharismawita 1). The survey results based on the gap analysis shows almost the attributes is negative and not much difference between the perceptions of students SMK SMK are ISO 9001:2008 certified and non-certified ISO 9001:2008.