

LAPORAN PENELITIAN



JUDUL:

**ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SMM ISO 9001-2008
DI PROGRAM PASCASARJANA UNY**

Oleh:

Prof. Dr. Zuhdan Kun Prasetyo, M.Ed.	NIP. 195504151985021001
Prof. Pardjono, Ph.D.	NIP. 195309021978111001
Prof. Dr. Muhyadi	NIP. 195301301979031002
Dr. Widarto, M.Pd.	NIP. 196312301988121001

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN PPs UNY

1. Judul Penelitian : Analisis Dampak Implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY
2. Ketua Peneliti :
- a. Nama lengkap : Prof. Dr. Zuhdan Kun Prasetyo, M.Ed.
- b. NIP : 195504151985021001
- c. Pangkat/Gol. : Pembina Utama Madya / IVd
- d. Jabatan Fungsional : Guru Besar
- e. Program Studi : Pend. Sains
- f. Telepon/HP : 081328204099
- g. E-mail : zuhdan@uny.ac.id
3. Bidang Keilmuan/Penelitian : Pendidikan
4. Tim Peneliti
- | | | |
|-----------------------|--------------------|---------------|
| Prof. Pardjono, Ph.D. | 195309021978111001 | PTK |
| Prof. Dr. Muhyadi | 195301301979031002 | Pend. Ekonomi |
| Dr. Widarto, M.Pd. | 196312301988121001 | PTK |

Yogyakarta, 26 Nopember 2013
Ketua Tim Peneliti,

Mengetahui,
Direktur PPs UNY



Prof. Dr. Zuhdan Kun Prasetyo, M.Ed.
NIP. 195504151985021001

Prof. Dr. Zuhdan Kun Prasetyo, M.Ed.
NIP. 195504151985021001

ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SMM ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA UNY

**Oleh:
Tim Peneliti PPs UNY**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui persepsi pengelola PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; (2) Mengetahui persepsi dosen PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; (3) Mengetahui persepsi karyawan PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; (4) Mengetahui persepsi mahasiswa PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; (5) Mengetahui persepsi stake holder PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; (6) Mengetahui dampak implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey, dengan sumber data penelitian adalah pengelola, dosen, karyawan, mahasiswa, dan masyarakat mitra PPs UNY. Responden penelitian sebanyak 51 orang, yang diambil secara acak. Teknik pengumpulan data menggunakan instrument/angket yang berisi pertanyaan dan pernyataan. Ada beberapa item yang sifatnya pertanyaan tertutup dan sebagian berupa pertanyaan terbuka.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengelola PPs UNY optimis implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY dapat terus dilaksanakan walaupun tanpa dana operasional ISO yang banak; (2) Dosen PPs UNY tidak memberikan informasi apa pun dalam penelitian ini karena angket yang diberikan kepada mereka tidak ada satu pun yang dikembalikan; (3) Karyawan PPs UNY memberikan penilaian bahwa beberapa dampak positif dan negatif muncul akibat implementasi SMM ISO 9001-2008 UNY; (4) Menurut mahasiswa, dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, kegiatan akademik (KBM) berjalan semakin baik, layanan administrasi dirasa berjalan semakin baik, secara umum, mahasiswa menyatakan dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sangat membantu kebutuhan mereka; (5) Sampai sejauh ini masyarakat mitra baru sekedar mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008, karena mereka tidak terlibat dalam penyusunan program dan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY secara langsung; (6) Dampak positif SMM ISO 9001-2008 yang bisa dirasakan di PPs UNY adalah peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru; peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/institusi lain; percepatan masa studi mahasiswa didukung percepatan layanan administrasi, kinerja lembaga semakin baik, manajemen semakin terbuka, urusan persuratan semakin baik dan cepat serta lebih transparan. Namun, dampak negatif yang ditimbulkan kegiatan ISO terkesan kegiatan proyek, proses penyusunan silabi dan SAP menjadi bertele-tele dan menjadi kaku, kurang kontekstual, serta mahal biaya untuk membayar sertifikasi ISO.

Kata kunci: SMM ISO 9001-2008, PPs UNY

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan ridhonya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “**Analisis Dampak Implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY**”.

Dalam pembuatan laporan penelitian ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil, sehingga dapat terselesaikannya laporan ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, semoga amalannya memperoleh imbalan dari Allah SWT.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati kami menyadari bahwa penulisan laporan ini masih belum sempurna, maka pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan penelitian ini. Akhir kata penulis do'a kan semoga semua amal yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT, dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Amin ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 26 Nopember 2013

Tim Peneliti,

Zuhdan Kun Prasetyo

Pardjono

Muhyadi

Widarto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
ABSTRAK	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	6
BAB I. PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
A. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008	10
B. <i>Total Quality Management</i>	11
BAB III. METODE PENELITIAN	16
A. Metode Penelitian	16
B. Responden Penelitian	16
C. Teknik Pengumpulan Data	16
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	17
A. Hasil Penelitian	17
B. Pembahasan	22
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	25
A. Simpulan	25
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah responden penelitian	16
Tabel 2. Capaian sasaran mutu	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Pascasarjana (PPs) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) memperoleh sertifikat SMM ISO 9001:2008 pada tanggal 28 Desember 2010. Keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *Organization for International Standardization* (ISO) membutuhkan budaya mutu yang tinggi. Jika sertifikat ISO yang diperoleh tersebut ingin tetap dapat dipertahankan, maka budaya mutu harus sudah menyatu dalam diri semua pelaku kebijakan di dalam organisasi itu sendiri.

ISO 9001:2008 merupakan salah satu bentuk implementasi konsep *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu. Sistem ini mensyaratkan sebuah organisasi agar memiliki standar, seperti standar pengelolaan sumber daya, realisasi produk, pengukuran dan evaluasi, serta sistem dokumentasi. Penerapan TQM melalui sertifikasi ISO 9001:2008 saat ini telah menjadi kebutuhan vital pada semua organisasi tanpa kecuali organisasi pendidikan karena tuntutan konsumen akan kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan semakin tinggi. Setelah 3 tahun ISO berjalan, komitmen pelaku kebijakan untuk melaksanakan budaya mutu perlu dievaluasi dampaknya.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi ISO di PPs UNY pada kurun waktu 2011-2013 ini, masih dijumpai berbagai penyimpangan yang dilakukan oleh pengelola dan karyawan. Penyimpangan tersebut menimbulkan kendala bagi para pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Kondisi ini diperlemah oleh kompetensi profesional dan komitmen sebagian sumber daya manusia di PPs UNY yang masih lemah dan audit internal ISO belum mampu bekerja optimal sehingga belum mampu memenuhi harapan para pelanggannya. Semestinya pemberdayaan pengelola dan karyawan yang optimal dapat menunjang aktivitas PPs UNY dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Andri Zainal, dkk. (2009) yang bertujuan menguji faktor-faktor yang memenuhi kualitas pelanggan sehubungan dengan penerapan ISO 9001-2008 diperoleh temuan bahwa hubungan antara *customer focused* dengan *continuous improvement* sebesar 0.5469 dengan arah hubungan yang positif. Artinya penerapan *customer focused* yang baik juga diikuti dengan penerapan *continuous improvement* yang baik. Hubungan antara *customer focused* dengan *employee empowerment* adalah sebesar 0.6196 dengan arah hubungan yang positif. Artinya, penerapan *customer focused* yang baik juga diikuti dengan penerapan *employee empowerment* yang baik. Hubungan antara *customer focused* dengan fungsi audit internal adalah sebesar 0.7130 dengan arah hubungan yang positif. Artinya penerapan *customer focused* yang baik juga diikuti dengan peningkatan dalam fungsi audit internal.

Efisiensi dan efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2008 di PPs UNY pada kinerja akademik dan kinerja unit telah diaudit secara internal maupun eksternal. Hasil-hasil audit telah disampaikan kepada pelaku organisasi untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Dengan adanya SMM ISO tersebut, diharapkan administrasi akademik dan unit sudah lebih baik dari sebelumnya. Namun demikian, evaluasi dampak penerapan ISO 9001:2008 belum pernah dilakukan oleh PPs UNY. Oleh sebab itu, melalui penelitian ini akan dievaluasi dampak penerapannya terhadap kualitas pelayanan akademik di PPs UNY.

Hal-hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya persepsi pengelola, dosen, karyawan, mahasiswa, dan *stake holder* PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY; serta belum diketahuinya dampak implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY.

Berangkat dari kondisi di atas, perlu dilakukan penelitian untuk menjawab semua permasalahan di atas. Apabila jawaban atas permasalahan di atas diketahui, segera ditindaklanjuti oleh pengelola PPs UNY dapat menentukan langkah-langkah solusinya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah persepsi pengelola PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY?
2. Bagaimanakah persepsi dosen PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY?
3. Bagaimanakah persepsi karyawan PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY?
4. Bagaimanakah persepsi mahasiswa PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY?
5. Bagaimanakah persepsi masyarakat mitra PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY?
6. Bagaimanakah dampak implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi **pengelola** PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY.
2. Mengetahui persepsi **dosen** PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY.
3. Mengetahui persepsi **karyawan** PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY.
4. Mengetahui persepsi **mahasiswa** PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY.
5. Mengetahui persepsi **masyarakat mitra** PPs UNY terhadap implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY.
6. Mengetahui **dampak** implementasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008

Kunci keberhasilan lembaga terletak pada kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan internal dalam konteks lembaga pendidikan, seperti halnya PPs UNY, adalah para pengelola, dosen, karyawan, dan mahasiswa itu sendiri, sedangkan pelanggan eksternal adalah para *stake holder*. Sistem pelayanan yang baik adalah yang mendukung kemudahan akses bagi para pelanggannya dan dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Sistem tersebut bukan untuk mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan, tetapi bisa jadi justru para karyawan harus bekerja lebih keras dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang memuaskan diharapkan dapat menjaring pelanggan yang lebih banyak untuk bermitra dengan lembaga tersebut. Pelayanan yang baik juga dapat mendukung pelanggan supaya lebih loyal dan lebih puas. Dengan demikian, pertumbuhan, perluasan dan keuntungan lembaga baik secara materiil maupun non-materiil akan meningkat dengan sendirinya.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk manajemen kualitas. Standar ini berisi persyaratan-persyaratan standar yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu serta mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai (Point Development International, 2006). ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, di mana organisasi yang dikontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Dengan penerapan SMM-ISO 9001:2008, semua sasaran mutu perusahaan/ organisasi dapat dikendalikan sehingga mudah melakukan pengecekan pada bagian-bagian yang masih belum sesuai dengan standar. Apabila semua sudah bekerja sesuai standar mutu, maka produk menjadi lebih bagus, pelayanan lebih berkualitas dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam lembaga pendidikan, standar mutu dapat diterapkan pada proses pembelajaran. Lembaga pendidikan yang telah menerapkan ISO 9001-2008 diharapkan memiliki semua dokumen mutu standar yang diperlukan dalam proses pembelajaran yang meliputi kurikulum dan silabus, perencanaan pembelajaran, evaluasi, dan hasil evaluasi.

B. Total Quality Management

ISO dan *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus. Philip Kotler (1994) mengatakan “*Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defence against foreign competition and the only path to sustain growth and earnings*”. Mutu adalah jaminan terbaik untuk pelanggan, mutu dapat memberi pengaruh yang sangat kuat untuk berkompetisi dan menjadi jalan satu-satunya untuk melanjutkan pertumbuhan dan peningkatan organisasi. TQM memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Proses TQM memiliki input yang spesifik (keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan), mentransformasi (memproses) *input* dalam organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya memberikan kepuasan pada pelanggan (*output*). Penerapan ISO dan TQM memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat.

Mutu mempunyai hierarki konsep yang membutuhkan pemahaman tentang tiga ide mutu yang sangat penting yaitu pengendalian mutu (*quality*

control), penjaminan mutu (*quality assurance*) dan mutu total (*total quality management*).

Pengendalian mutu (*quality control*) merupakan konsep tertua yang melibatkan deteksi dan eliminasi komponen atau produk akhir yang tidak memenuhi standar. Pada proses ini produk yang tidak memenuhi standar akan ditolak atau dibuang. Penjaminan mutu (*quality assurance*) dilakukan sebelum, selama dan sesudah proses untuk mencegah kegagalan mulai dari tahap pertama. Mutu total (TQM) menghasilkan sebuah budaya mutu yang bertujuan agar setiap anggota staf dapat menyenangkan bagi pelanggannya dan struktur perusahaannya memungkinkan mereka untuk melakukannya.

Kebijakan mutu sebuah institusi tertuang dalam pernyataan visi organisasi. Apabila organisasi akan menerapkan TQM maka mutu harus menjadi visi bersama untuk meraih nilai yang optimal dengan melibatkan keseluruhan unsur organisasi. Manajemen yang berorientasi pada mutu memiliki kegiatan yang mengacu pada pengembangan staf, perencanaan strategis, proses kerja yang terkendali, menciptakan tim kerja yang solid, dan memprioritaskan pada kepuasan pelanggan dan evaluasi kinerja (Rozhan, 1999). Visi tidak hanya menjadi simbol tetapi berdampak pada semua unsur organisasi untuk bertanggung jawab melaksanakan visi organisasinya.

Mutu pendidikan dipengaruhi oleh faktor tingkat keterampilan staf, ketersediaan sumber-sumber, kelemahan dan kekuatan kepemimpinan dan efisiensi sistem administrasi (Robinson, 1994). Proses kerja yang efektif dan efisien, diikuti oleh sumber daya manusia yang berkompeten dengan loyalitas dan daya juang yang tinggi, akan menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sumber daya manusia akan loyal dan memiliki daya juang yang tinggi apabila didukung oleh kepemimpinan yang solid membangun sistem kerja yang efektif dan efisien.

Definisi ini diungkapkan oleh Oakland (1993:13) yang memberi pernyataan sebagai berikut; "*Quality assurance is broadly the preventing of quality problems through planned and systematic activities (including documentatiaon). These will include the establishment of a good quality*

management system and the assessment of its adequacy, the audit of the operation of the system, and the review of the system itself".

Penjaminan mutu secara umum dilakukan untuk mencegah permasalahan mutu melalui perencanaan dan kegiatan yang sistematis (melibatkan dokumentasi). Penjaminan mutu melibatkan menetapkan sistem manajemen mutu terpadu, pengukuran dan penilaian yang kuat, audit sistem pelaksanaan, dan melihat kembali sistem itu sendiri.

Definisi Oakland didukung oleh Robinson (1994) yang menjelaskan bahwa penjaminan mutu adalah seperangkat kegiatan yang berada di bawah organisasi untuk menjamin bahwa sebuah produk atau pelayanan akan memuaskan apabila diberikan sesuai mutu yang dituntut. Dalam dunia pendidikan, penjaminan mutu menuntut standar dengan spesifikasi yang jelas dan ada upaya pengayaan secara terus menerus supaya mutu produk dan pelayanan tetap terjaga. Penjaminan mutu bertujuan untuk mengantisipasi dan mengurangi kesalahan. Penjaminan mutu meliputi penataan kelembagaan yang memperhatikan standar pada proses, pengorganisasian kerja, prosedur kerja, mengkomunikasikan kepada pihak yang terkait, memonitor dan melihat kembali standar yang telah dicapai.

Paparan tentang TQM dan ISO menunjukkan adanya kesamaan prinsip. ISO menjadi bukti bahwa organisasi telah melaksanakan TQM. Organisasi yang melaksanakan TQM harus berusaha memperoleh sertifikat ISO supaya mutunya diakui oleh dunia luas. Dengan sertifikat ISO, pengguna layanan tidak meragukan mutu organisasi karena semua proses pelayanan sudah menjadi standar yang diakui oleh dunia internasional.

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Definisi yang sering digunakan untuk menerjemahkan mutu menurut Kolter (1994) adalah mempertemukan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dibutuhkan sehingga pelanggan merasa puas (*delighting the customer by fully meeting their needs and expectation*). Dari definisi tersebut, mutu merupakan konsep yang dinamis. Mutu hanya dapat diukur dari kepuasan pelanggan, sementara itu kepuasan

bersifat relatif karena antara pelanggan satu dengan yang lain tidak bisa menunjukkan rasa kepuasan yang sama pada mutu pelayanan yang sama.

Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata tetapi mutu pelayanan dapat diukur secara kualitatif. Berbagai karakteristik pelayanan yang baik untuk dimiliki perusahaan pemberi layanan, yaitu: (1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, (2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, (3) Pemberian pelayanan diusahakan secara efektif dan efisien, (4) Pemberian pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan, (5) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka, dan (6) Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan moto "*customer is king and customer is always right*".

Karakteristik pelayanan di atas memberikan gambaran bahwa pelayanan dapat dinilai dengan pertimbangan kualitas. Pelayanan berkualitas dapat ditemukan apabila bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Sistem pelayanan yang baik harus memiliki keadilan yang merata dalam arti cakupan dan jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya mutu pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan hasil pelayanan yang dilakukan dengan hasil pelayanan yang diharapkan pelanggan. Produk (barang maupun jasa) dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan pelayanan tersebut telah berkualitas atau belum dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, yaitu sesuatu yang dapat dilihat seperti fasilitas fisik, penampilan para pegawai, peralatan atau perlengkapan pendukung, alat-alat komunikasi maupun isi materi yang dikomunikasikan; (2) *Reliability*, yaitu konsistensi untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen dan pelanggan, kualitas pelayanan selalu baik meski diawasi maupun tidak diawasi, atau diberi penghargaan maupun tidak

dibri penghargaan; (3) *Responsiveness*, yaitu kesadaran terhadap tanggung jawab. Hal ini ditunjukkan oleh kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat; (4) *Assurance*, atau jaminan yaitu kemampuan karyawan (pengetahuan, wawasan, kesopansantunan) memberi kepercayaan akan dapat melayani konsumen dengan baik; dan (5) *Empathy* yaitu kemauan untuk peduli, memberi perhatian, menjaga perasaan kepada masing-masing pelanggan secara perorangan.

Pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila dapat didukung oleh beberapa faktor. Berdasarkan kajian teori dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mendukung pelayanan antara lain: kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas karyawan yang mantap, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai cukup untuk memenuhi kebutuhan minimum, kemampuan dan keterampilan sesuai tugas yang dipertanggung-jawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan. Untuk dapat memenuhi sistem pelayanan yang baik, maka perlu dipertimbangkan: (1) komitmen manajerial dalam menciptakan sistem pelayanan; (2) mengenal pelanggan secara dekat; (3) mengembangkan standar kerja pelayanan; (4) mengangkat, melatih dan memberikan imbalan kepada staf berprestasi; dan (5) menciptakan perbaikan berkesinambungan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Nopember 2013.

B. Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah pengelola, dosen, karyawan, mahasiswa, dan masyarakat yang menjadi mitra PPs UNY. Sampel diambil secara acak (*random sampling*), dengan asumsi bahwa semua responden sudah mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan ISO 9001: 2008. Responden yang berhasil dijangkau adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah responden penelitian

No.	Responden	Jumlah (orang)
1	Pengelola	10
2	Dosen	0
3	Karyawan	12
4	Mahasiswa	14
5	Masyarakat mitra PPs UNY	15
Total		51

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan angket. Angket berisi pertanyaan dan pernyataan tentang persepsi responden terhadap implementasi ISO 9001-2008 serta dampaknya. Pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka maksudnya adalah responden diminta menulis jawaban dengan bahasanya sendiri sesuai pemahaman mereka, sedangkan dalam pertanyaan tertutup responden diminta memilih di antara pilihan jawaban yang telah disediakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengelola PPs UNY

Pengelola yang menjadi responden penelitian ini sebanyak 10 orang. Mereka memiliki asumsi bahwa 90% dosen, 70% karyawan, dan 50% mahasiswa mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY (PPs UNY) sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008. Namun, semua pengelola mengatakan bahwa masyarakat luas belum mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008.

Semua pengelola PPs UNY paham benar tentang Visi PPs UNY. Buktinya, semua responden mampu mengungkapkan dengan benar isi rumusan PPs UNY. Demikian pula dengan misi. Semua responden memahami apa yang menjadi misi PPs UNY. Tebukti, semua responden mampu mengungkap misi lembaga yang ditulis dengan bahasanya sendiri.

Pengelola PPs menyatakan bahwa dalam menyusun SMM ISO 9001-2008 melibatkan sekitar 70% personal pengelola, 40% dosen, dan 60% karyawan. Unsur lain yang dilibatkan adalah BPPs dan Bagian Penjaminan Mutu. Sementara mahasiswa tidak dilibatkan sama sekali.

Sosialisasi SMM ISO 9001-2008 yang dilakukan oleh PPs UNY melalui rapat koordinasi 45%, papan pengumuman 28%, edaran 21%, dan sisanya melalui *website*.

Di dalam penyusunan program dan pelaksanaan SMM ISO 9001-2008, PPs UNY melibatkan pengelola untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk mendapat sertifikat ISO, kegiatan administrasi & pengelolaan sesuai dengan standard ISO, menetapkan & melaksanakan SMM, pelayanan mahasiswa, dan perumusan target kinerja. Dosen berpartisipasi pada aspek melaksanakan kegiatan perkuliahan sesuai dengan standard ISO, penyusunan silabus & SAP berdasar format ISO, melaksanakan SMM, pelayanan bimbingan, membuat silabus, dan melaksanakan PBM sesuai target.

Karyawan berpartisipasi dalam hal melaksanakan tugas sesuai dengan standard ISO, pengelolaan sarana & prasarana berdasar standard ISO, menetapkan & melaksanakan SMM, pelayanan administrasi. Sedangkan peran mahasiswa adalah melaksanakan (bukan menyusun) kegiatan - kegiatan akademik sesuai dengan standard ISO dan memberikan masukan kepada PPs melalui lembar evaluasi pendidikan pada awal dan akhir semester. Selain itu, ada unsur BPPs yang berpartisipasi dalam hal memberikan masukan & pertimbangan dalam penyusunan kebijakan PPs.

Partisipasi alumni yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY adalah peningkatan sarana dan kegiatan akademik berupa pembangunan gedung kuliah. Selain itu alumni juga banyak mengambil peran sebagai nara sumber dalam berbagai even seminar/lokakarya.

Partisipasi masyarakat yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sebagian besar berupa fasilitas dalam bentuk berbagai sponsor kegiatan dan tenaga/keahlian dalam bentuk masukkan ide.

Program terobosan (yang bukan petunjuk atau anjuran dari atas) yang telah dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, misalnya:

a. Bidang kurikulum dan KBM:

Pengaturan jadwal; proses bimbingan tesis/disertasi via internet; pembuatan jadwal mata kuliah; perbaikan kurikulum; ujian komprehensif, aturan bimbingan tesis; tugas perkuliahan secara "*paperless*", adanya form kemajuan bimbingan tesis, dan penyediaan *E-books*.

b. Bidang keimanan, olahraga, dan kesenian:

Gerakan jumat bersih (kampus/ruang masing-masing), sholat berjamaah, buka puasa bersama, setiap akhir semester ada *show* kesenian daerah dari para mahasiswa & ada kompetisi olahraga, olah raga rutin tiap Jumat pagi, tenis, olahraga tenis & bulutangkis.

- c. Bidang pembinaan ketenagaan:
Pemberian intensif bagi dosen yang karyanya dipublikasikan, adanya *club* bahasa Inggris (*English Conversation*) di kalangan dosen, berbagai pelatihan, dan seminar.
- d. Bidang pembinaan kemahasiswaan:
Tukar-menukar sumber & bahan ajar, pengembangan & pembinaan bakat minat, ada kompetisi kepenulisan ilmiah.
- e. Bidang manajemen keuangan:
Pola akuntabilitas yang lebih sederhana, pembayaran honor tepat waktu, selalu mengingatkan secara rutin serapan dana, selalu diingatkan program-program yang belum dilaksanakan.
- f. Bidang kerjasama dengan masyarakat:
Menyelenggarakan kelas kerjasama, MoU, PPM untuk guru-guru, dsb.
- g. Bidang lain:
Penelusuran calon dosen tamu melalui *keynote & invited speakers* pada seminar internasional/conferensi.

Kendala yang menghambat penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY jumlah karyawan di bagian akademik dirasa kurang (tidak mencukupi).

Terkait dengan pertanyaan apakah penerapan SMM ISO 9001-2008 dapat terus dilaksanakan walaupun tanpa dana operasional ISO. Sebagian besar pengelola (8 orang) menyatakan dapat diteruskan. Alasannya, karena sistem sudah berjalan, sehingga tidak diperlukan dana yang terlalu besar, sebagian besar program sudah berjalan, yang penting terus membiasakan/membudayakan kerja secara terstruktur sesuai SOP yang ada. Sedangkan 2 orang menyatakan tidak bisa dengan alasan untuk *maintenance* tetap memerlukan dana (khususnya untuk alat & program).

2. Dosen PPs UNY

Tidak ada informasi apa pun dari dosen, karena sejumlah angket yang diberikan kepada mereka tidak ada satu pun yang dikembalikan.

3. Karyawan PPs UNY

Responden dari kalangan karyawan PPs UNY sebanyak 12 orang. Di antara mereka 11 orang mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan

SMM ISO 9001-2008, sedangkan seorang menyatakan tidak tahu menahu. Di antara responden yang tahu, mampu menulis Visi PPs UNY dengan bahasanya sendiri dengan baik. Demikian pula pemahaman mereka tentang misi PPs UNY. Dari 12 orang responden, 4 orang menyatakan terlibat langsung dalam penyusunan program SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, sisanya 8 orang tidak terlibat secara langsung. Namun, 10 orang responden berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 PPs UNY, dan yang 2 orang tidak terlibat secara langsung.

Menurut karyawan yang terlibat langsung, perkiraan capaian Sasaran Mutu dapat diinformasikan sbb.

Tabel 2. Capaian sasaran mutu

Sasaran Mutu	Perkiraan pencapaian sasaran (%)
1. Pelayanan ujian tesis	95%
2. Penerbitan surat ijin penelitian	95%
3. Proses pengembangan SDM	90%
4. Proses pemeliharaan peralatan kantor berkala	90%
5. Pelayanan penerimaan Mahasiswa Baru	95%

Karyawan mengusulkan agar penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY perlu terus dilaksanakan (10 orang), sedangkan 2 orang menyatakan tidak perlu. Menurut penilaian mereka (karyawan) dampak positif implementasi SMM ISO 9001-2008 yang sudah muncul di PPs UNY adalah peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru, peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/ institusi lain, percepatan masa studi mahasiswa, peningkatan standar layanan, kinerja semakin baik, manajemen semakin terbuka, urusan persuratan semakin baik dan cepat dan lebih transparan. Sedangkan dampak negatifnya adalah biaya yang harus dibayar terlalu mahal, dan jumlah mahasiswa menjadi terlalu banyak sehingga *overload*.

4. Mahasiswa PPs UNY

Responden dari kalangan mahasiswa sebanyak 14 orang. Sebagian besar (11 orang) mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008, sisanya 3 orang tidak mengetahuinya. Mereka yang mengetahui, dapat menuliskan Visi PPs UNY dengan baik dengan bahasanya sendiri. Demikian pula mengenai pemahaman mahasiswa terhadap misi PPs UNY. Dalam penyusunan program SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, dari 14 mahasiswa responden, terdapat seorang yang terlibat langsung. Di antara mereka, sebagian besar (8 orang) mengetahui SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY melalui papan pengumuman, seorang mengetahui dari edaran, sisanya dari *website* PPs UNY, logo kop surat, dan dari angket ini.

Menurut mahasiswa, dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, kegiatan akademik (KBM) berjalan semakin baik (10 orang), sisanya 4 orang menyatakan tidak bisa merasakan perbedaan. Namun, untuk layanan administrasi dirasa berjalan semakin baik. Secara umum, semua responden menyatakan dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sangat membantu kebutuhan mereka.

5. Masyarakat mitra PPs UNY

Jumlah responden dari masyarakat mitra PPs UNY sebanyak 15 orang. Sebelas orang di antaranya sudah mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008, sedangkan 4 orang tidak tahu. Semua responden tidak terlibat dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY. Umumnya mereka sekedar mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008 dari kop surat yang dikeluarkan PPs UNY dan mahasiswa/teman yang kuliah di PPs UNY. Jadi, tidak banyak informasi yang didapatkan dari masyarakat mitra.

6. Dampak implementasi SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY.

Dampak positif SMM ISO 9001-2008 yang bisa dirasakan di PPs UNY adalah peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru; peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/institusi lain; percepatan masa studi mahasiswa didukung percepatan layanan administrasi, kinerja lembaga semakin baik, manajemen semakin terbuka, urusan persuratan semakin baik

dan cepat serta lebih transparan. Semua responden menyatakan bahwa dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sangat membantu kebutuhan mahasiswa.

Namun, pada sisi lain juga dirasakan dampak negatif yang ditimbulkan. Menurut responden (karyawan) kegiatan ISO terkesan kegiatan proyek, proses penyusunan silabi dan SAP menjadi bertele-tele dan menjadi kaku, kurang kontekstual, serta mahal biaya untuk membayar untuk sertifikasi ISO. Menurut karyawan jumlah mahasiswa terlalu banyak sehingga beban kerja *overload* akibat dari ISO.

B. Pembahasan

Pada dasarnya mutu pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan hasil pelayanan yang dilakukan dengan hasil pelayanan yang diharapkan pelanggan. Produk (barang maupun jasa) dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelanggan dalam konteks SMM di institusi pendidikan ada dua kategori. Pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Yang dimaksud pelanggan internal adalah siapa pun pihak internal yang berkepentingan dengan layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Dalam konteks ini bisa disebutkan yakni dosen dan mahasiswa. Sedangkan yang dimaksud pelanggan eksternal adalah masyarakat luas pengguna produk institusi pendidikan. Karena produk utama institusi pendidikan adalah SDM terdidik, maka pelanggan eksternal PPs UNY adalah lembaga pendidikan yang memanfaatkan lulusan PPs UNY seperti sekolah, sanggar pendidikan, dinas pendidikan, lembaga penelitian dan pengembangan di suatu instansi, serta lembaga lain yang memanfaatkan lulusan PPs UNY. Dalam konteks penelitian ini, pelanggan eksternal direpresentasikan oleh masyarakat yang menjadi mitra PPs UNY.

Kualitas pelayanan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh. Dalam menentukan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, yaitu dari sesuatu yang tampak dan bisa diukur; (2) *Reliability* atau konsistensi untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar meskipun

tidak diawasi dan tidak diberi penghargaan; (3) *Responsiveness*, yaitu kesadaran terhadap tanggung jawab pekerjaan.; (4) *Assurance*, atau jaminan bahwa karyawan yang memberikan layanan memiliki pengetahuan, wawasan, dan kesopansantunan; dan (5) *Empathy* yakni rasa peduli, perhatian, menghargai pelanggan secara perorangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengelola, karyawan, mahasiswa dan masyarakat mitra menilai positif terhadap implementasi SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY dalam rangka memuaskan pelanggan. Para pengelola dan karyawan optimis mampu mengimplementasikan SMM tersebut secara konsisten walaupun tanpa dukungan dana yang terlalu besar.

Mahasiswa sebagai pelanggan internal telah merasakan manfaat dari implementasi SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY. Indikator yang paling mudah dilihat adalah semakin cepatnya layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Sesungguhnya, ada aspek lain yang bersinggungan langsung dengan kebutuhan mahasiswa selain urusan administrasi, yakni layanan kegiatan belajar. Namun, mahasiswa tidak menyadarinya, karena hal ini merupakan upaya yang dikerjakan oleh dosen. Pada posisi ini sebenarnya dosen juga sebagai pelanggan internal. Tetapi karena dari kalangan dosen tidak ada yang mengembalikan angket penelitian, maka mereka tidak dapat memberikan informasi apa pun untuk kepentingan penelitian ini.

Dari pelanggan eksternal juga tidak banyak diperoleh informasi. Mereka hanya mendengar dan mengetahui bahwa PPs UNY telah menerapkan SMM ISO 9001-2008, tetapi belum pernah berkepentingan langsung dengan PPs UNY. Mereka kebanyakan berperan sebagai mitra atau lebih tepatnya sebagai masyarakat sasaran dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM) dosen-dosen PPs UNY.

Oleh karena itu, dilihat dari dampak yang ditimbulkan, implementasi SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY lebih banyak positifnya dari pada negatifnya. Ke depan, dampak negatif bisa dihindari/ditekan agak manfaatnya lebih optimal.

Untuk menekan dampak negatif sesungguhnya kuncinya hanya satu kata, yakni komitmen. Budaya tertib administrasi dan orientasi kepada kepuasan pelanggan belum mengakar di kalangan karyawan. Padahal, ini adalah kunci kualitas layanan, juga kunci sukses SMM. Masih banyak kita saksikan karyawan bekerja dengan orientasi volume pekerjaan, belum banyak yang berorientasi kepada kualitas pekerjaan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Pengelola PPs UNY optimis implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY dapat terus dilaksanakan walaupun tanpa dana operasional ISO. Alasannya, karena sistem sudah berjalan, sebagian besar program sudah berjalan, tinggal membiasakan/membudayakan kerja secara terstruktur sesuai SOP yang ada.
2. Dosen PPs UNY tidak memberikan informasi apa pun dalam penelitian ini karena angket yang diberikan kepada mereka tidak ada satu pun yang dikembalikan.
3. Karyawan PPs UNY memberikan penilaian bahwa beberapa dampak positif dan negative implementasi SMM ISO 9001-2008 sudah muncul di PPs UNY.
4. Menurut mahasiswa, dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, kegiatan akademik (KBM) berjalan semakin baik. Layanan administrasi dirasa berjalan semakin baik. Secara umum, mahasiswa menyatakan dengan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sangat membantu kebutuhan mereka.
5. Sampai sejauh ini masyarakat mitra baru sekedar mengetahui bahwa PPs UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008, karena mereka tidak terlibat dalam penyusunan program dan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY secara langsung.
6. Dampak positif SMM ISO 9001-2008 yang bisa dirasakan di PPs UNY adalah peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru; peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/institusi lain; percepatan masa studi mahasiswa didukung percepatan layanan administrasi, kinerja lembaga semakin baik, manajemen semakin terbuka, urusan persuratan semakin baik dan cepat serta lebih transparan. Namun, dampak negatif yang ditimbulkan kegiatan ISO terkesan kegiatan proyek, proses penyusunan silabi dan SAP menjadi

bertelete dan menjadi kaku, kurang kontekstual, serta mahalnya biaya untuk membayar untuk sertifikasi ISO.

B. Saran

1. Implementasi ISO 9001-2008 di PPs UNY dapat terus dilaksanakan walaupun tanpa dana operasional ISO yang terlalu banyak. Karena sistem sudah berjalan, sebagian besar program sudah berjalan, tinggal membiasakan/membudayakan kerja secara terstruktur sesuai SOP yang ada.
2. Untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan kegiatan ISO yang terkesan kegiatan proyek, anggaran ISO perlu ditinjau kembali, format silabi dan SAP perlu disederhanakan dan dibuat lebih luwes sehingga memudahkan dosen berkreasi dalam menyusun silabi dan SAP.

Daftar Pustaka

- Andri Zainal & Iskandar Muda. (2009). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Fungsi Audit Internal (*survei pada Perusahaan Bersertifikasi ISO 9000 di Provinsi Sumatera Utara*). Medan: Unimed.
- Daulat Purnama Tampubolon, (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management. 8th ed.* New Jersey: Englewood Cliffs Prentice Hall.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Mochtar Buchori, (1994). *Spektrum Problematika Pendidikan di Indonesia*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Nunnaly, J.C.(1978). *Psycometric Theory, (2nd ed.)*. New Delhi: McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Point Development Internasional. (2006) *Standar Sistem Manajemen Mutu*. Smart Partner and Solution.
- Robinson. (1994). Ensuring Quality in the Planning and Development of Distance Learning Courses. *Paper presented at the 20th Anniversary International Conference on Distance Learning*. Colombia:September 20-22,1994.<http://tojde.edu.tr>
- Rozhan, (1999) A study of quality assurance practices in the Universiti Sains Malaysia. <http://tojde.edu.tr>. Diakses tanggal 10 Oktober 2006.
- Sallis, E. (1993) *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.

*****W*****

LAMPIRAN

**INSTRUMEN ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KUESIONER PENGELOLA

Petunjuk pengisian:

1. *Beri tanda (√) pada setiap jawaban*
2. *Untuk butir pertanyaan tertentu, jawaban boleh lebih dari satu*
3. *Beri jawaban atau penjelasan sesuai dengan kenyataan yang ada*

1. Siapa saja yang mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008?

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Dosen | <input type="checkbox"/> Karyawan |
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Masyarakat luas |

2. Apakah visi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.

.....

3. Apakah misi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.

.....

4. Siapa saja yang ikut serta dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008?

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pengelola PPS | <input type="checkbox"/> Mahasiswa |
| <input type="checkbox"/> Dosen | <input type="checkbox"/> Lainnya, |
| <input type="checkbox"/> Karyawan | sebutkan..... |

5. Bagaimana cara melaksanakan sosialisasi SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY?

- Melalui Rapat Koordinasi
- Melalui Pengumuman
- Melalui Edaran
- Lainnya,sebutkan.....

6. Siapa saja yang berpartisipasi dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008?

Pengelola PPs UNY

Partisipasi dalam bentuk apa?.....
.....

Dosen

Partisipasi dalam bentuk apa?.....

Karyawan

Partisipasi dalam bentuk apa?.....

Mahasiswa

Partisipasi dalam bentuk apa?.....

Lainnya,

sebutkan.....

Partisipasi dalam bentuk apa?.....

7. Apa saja bentuk partisipasi alumni yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY?

Dana. Untuk keperluan apa?

.....

Fasilitas. Dalam bentuk apa?

.....

Tenaga/keahlian. Dalam bidang apa?

.....

Tidak ada

8. Apa saja bentuk partisipasi masyarakat yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?

Dana. Untuk keperluan apa?

.....

Fasilitas. Dalam bentuk apa?

.....

Tenaga/keahlian. Dalam bidang apa?

.....

Tidak ada

9. Adakah program terobosan (yang bukan petunjuk atau anjuran dari atas) yang telah dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY? Sebutkan:

Ada, sebutkan di bawah ini:

a. Bidang kurikulum dan KBM: misalnya pengaturan jadwal mata kuliah, tambahan mata kuliah, pembimbingan pembuatan tesis/disertasi, model KBM dan sebagainya. Sebutkan:

1)

2)

b. Bidang keimanan, olahraga dan kesenian: misalnya pembinaan keimanan, olahraga dan kesenian, dan sebagainya:

1)

2)

c. Bidang pembinaan ketenagaan: misalnya pola baru peningkatan kemampuan dan motivasi dosen/karyawan, dan sebagainya.

1)

2)

d. Bidang pembinaan kemahasiswaan: misalnya pola baru pembinaan kedisiplinan, motivasi belajar dan sebagainya.

1)

2)

e. Bidang manajemen keuangan: misalnya pola baru pembinaan keuangan yang lebih baik.

1)

2)

f. Bidang kerjasama dengan masyarakat.

1)

2)

g. Bidang lain, sebutkan:.....

1)

2)

Tidak ada program baru, semua seperti dahulu saja.

10. Kendala apa saja yang menghambat penerapan SMM ISO 9001-2008 di Program Pascasarjana UNY:

- Jumlah dosen dan karyawan
Cara mengatasi.....
- Kualitas dosen
Cara mengatasi.....
- Kondisi lahan dan infrastruktur
Cara mengatasi.....
- Ketersediaan/kecukupan sarana/prasarana
Cara mengatasi.....
- Tingkat sosial ekonomi orangtua/mahasiswa
Cara mengatasi.....
- Apresiasi masyarakat terhadap pendidikan
Cara mengatasi.....
- Motivasi belajar mahasiswa
Cara mengatasi.....
- Lainnya,
sebutkan.....

11. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan SMM ISO 9001-2008 dapat terus dilaksanakan walaupun tanpa dana operasional ISO?

- Ya
Alasan.....
- Tidak
Alasan.....

12. Apakah dampak SMM ISO 9001-2008 berikut ini sudah muncul di Program Pascasarjana UNY?

Dampak positif:

- Peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru
- Peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/ institusi lain
- Percepatan masa studi mahasiswa.

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Dampak negatif:

-
-
-
-

Yogyakarta,.....2013

.....
(Nama dan tanda tangan)

**INSTRUMEN ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KUESIONER DOSEN

Petunjuk pengisian:

- 1. *Beri tanda (√) pada setiap jawaban*
- 2. *Untuk butir pertanyaan tertentu, jawaban boleh lebih dari satu*
- 3. *Beri jawaban atau penjelasan sesuai dengan kenyataan yang ada*

-
- 1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008?
 Ya
 Tidak
 - 2. Apakah visi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.
.....
.....
 - 3. Apakah misi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.
.....
.....
 - 4. Apakah Bapak/Ibu ikut serta dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Ya
 Tidak
 - 5. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY? **(E)**
 Melalui Rapat Koordinasi
 Melalui Pengumuman
 Melalui Edaran
 Tidak pernah mengetahui
 Lainnya,sebutkan.....

6. Apakah Bapak/Ibu berpartisipasi dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
- Ya
 - Tidak
7. Sepengetahuan Bapak/Ibu apa saja bentuk partisipasi dosen yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
- Dana. Untuk keperluan apa?
.....
 - Fasilitas. Dalam bentuk apa?
.....
 - Tenaga/keahlian. Dalam bidang apa?
.....
 - Tidak ada
 - Tidak tahu
8. Adakah program terobosan (yang bukan petunjuk atau anjuran dari atas) yang telah dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY? Sebutkan:
- Ada, sebutkan di bawah ini:
 - a. Bidang kurikulum dan KBM: misalnya pengaturan jadwal mata kuliah, tambahan mata kuliah, pembimbingan pembuatan tesis/disertasi, model KBM dan sebagainya. Sebutkan:
 - 1)
 - 2)
 - b. Bidang keimanan, olahraga dan kesenian: misalnya pembinaan keimanan, olahraga dan kesenian, dan sebagainya:
 - 1)
 - 2)
 - c. Bidang pembinaan ketenagaan: misalnya pola baru peningkatan kemampuan dan motivasi dosen/karyawan, dan sebagainya.
 - 1)
 - 2)

d. Bidang pembinaan kemahasiswaan: misalnya pola baru pembinaan kedisiplinan, motivasi belajar dan sebagainya.

- 1)
- 2)

e. Bidang manajemen keuangan: misalnya pola baru pembinaan keuangan yang lebih baik.

- 1)
- 2)

f. Bidang kerjasama dengan masyarakat.

- 1)
- 2)

g. Bidang

lain,sebutkan:.....

- 1)
- 2)

Tidak ada program baru, semua seperti dahulu saja.

9. Sepengetahuan Bapak/Ibu, kendala apa saja yang menghambat penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY:

Jumlah dosen dan karyawan

Cara mengatasi.....

Kualitas dosen

Cara mengatasi.....

Kondisi geografis PPs

Cara mengatasi.....

Ketersediaan/kecukupan sarana/prasarana

Cara mengatasi.....

Tingkat sosial ekonomi orangtua mahasiswa/mahasiswa ybs.

Cara mengatasi.....

Apresiasi masyarakat terhadap pendidikan

Cara mengatasi.....

Motivasi belajar mahasiswa

Cara mengatasi.....

Lainnya, sebutkan.....

10. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY perlu terus dilaksanakan?

Perlu

Tidak perlu

11. Apakah dampak SMM ISO 9001-2008 berikut ini sudah muncul di PPs NY?

Dampak positif:

Peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru

Peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/ institusi lain

Peningkatan kecepatan waktu studi mahasiswa

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dampak negatif:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. Menurut Bapak/Ibu, apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008, manajemen Program Pascasarjana UNY semakin terbuka?

Ya

Tidak berubah, tetap seperti sebelum menerapkan SMM ISO 9001-2008

13. Menurut Bapak/Ibu, apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008, ada perubahan kerjasama antarwarga (civitas akademik) di PPs UNY?

Ya

Tidak berubah, tetap seperti sebelum penerapan SMM ISO 9001-2008

14. Apakah menurut Bapak/Ibu, program-program pada penerapan SMM ISO 9001-2008 benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?

Ya

Tidak

Yogyakarta,.....2013

.....
(Nama dan tanda tangan)

**INSTRUMEN ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KUESIONER KARYAWAN

Petunjuk pengisian:

- 1. *Beri tanda (√) pada setiap jawaban*
 - 2. *Untuk butir pertanyaan tertentu, jawaban boleh lebih dari satu*
 - 3. *Beri jawaban atau penjelasan sesuai dengan kenyataan yang ada*
-

- 1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008?
 Ya
 Tidak
- 2. Apakah visi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.
.....
.....
- 3. Apakah misi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Bapak/Ibu mengerti.
.....
.....
- 4. Apakah Bapak/Ibu terlibat dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Ya
 Tidak
- 5. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Melalui Rapat Koordinasi
 Melalui Pengumuman
 Melalui Edaran
 Tidak pernah mengetahui
 Lainnya,sebutkan.....

6. Apakah Bapak/Ibu berpartisipasi dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 PPs UNY?

Ya

Tidak

7. Sepengetahuan Bapak/Ibu apa saja bentuk partisipasi karyawan yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?

Dana. Untuk keperluan apa?

.....

Fasilitas. Dalam bentuk apa?

.....

Tenaga/keahlian. Dalam bidang apa?

.....

Tidak ada

Tidak tahu

8. Untuk program (Sasaran Mutu) yang belum selesai sebutkan persentase pelaksanaan dan perkiraan pencapaian sarannya (dalam %).

Nama Program	Sasaran	Persentase pelaksanaan	Perkiraan pencapaian sasaran (%)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

9. Untuk program (Sasaran Mutu) yang sudah selesai sebutkan persentase pencapaian sarannya.

Nama Program	Sasaran	Pencapaian sasaran (%)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

10. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY perlu terus dilaksanakan?

- Perlu
- Tidak perlu

11. Apakah dampak SMM ISO 9001-2008 berikut ini sudah muncul di PPs UNY?

Dampak positif:

- Peningkatan jumlah pendaftar calon mahasiswa baru
- Peningkatan kerjasama PPs dengan masyarakat/ institusi lain
- Percepatan masa studi mahasiswa
-
-
-
-

Dampak negatif:

-
-

12. Menurut Bapak/Ibu, apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008 PPs UNY, manajemen Program Pascasarjana UNY semakin terbuka?

- Ya
- Tidak berubah, tetap seperti sebelum menerapkan SMM ISO 9001-2008

13. Menurut Bapak/Ibu, apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008, kerjasama antar warga (civitas akademika) di Program Pascasarjana meningkat?

- Ya
- Tidak berubah, tetap seperti sebelum penerapan SMM ISO 9001-2008

Yogyakarta,.....2013

.....
(Nama dan tanda tangan)

**INSTRUMEN ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KUESIONER MAHASISWA

Petunjuk pengisian:

- 1. *Beri tanda (√) pada setiap jawaban*
 - 2. *Untuk butir pertanyaan tertentu, jawaban boleh lebih dari satu*
 - 3. *Beri jawaban atau penjelasan sesuai dengan kenyataan yang ada*
-

- 1. Apakah Saudara mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008?
 Ya
 Tidak
- 2. Apakah visi Program Pascasarjana ini? Tuliskan dibawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Saudara mengerti.
.....
.....
- 3. Apakah misi Program Pascasarjana UNY? Tuliskan di bawah ini. Tidak harus tepat, yang penting Saudara mengerti.
.....
.....
- 4. Apakah ada wakil mahasiswa (termasuk Saudara) terlibat dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Ya
 Tidak
- 5. Dari mana para mahasiswa (termasuk Saudara) mengetahui penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Melalui Rapat Koordinasi
 Melalui Pengumuman
 Melalui Edaran
 Tidak pernah mengetahui
 Lainnya,sebutkan.....

6. Apakah para mahasiswa (termasuk Saudara) berpartisipasi dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008?
- Ya
 - Tidak
7. Apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY, kegiatan akademik (KBM) berjalan semakin baik?
- Ya
 - Tidak, tetap seperti biasa
8. Apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2009 di PPs UNY layanan administrasi berjalan semakin baik?
- Ya
 - Tidak tercapai
9. Apakah penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY sangat membantu kebutuhan Saudara?
- Ya
 - Tidak

Yogyakarta,.....2013

.....
(Nama dan tanda tangan)

**INSTRUMEN ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001-2008 DI PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KUESIONER MASYARAKAT

Petunjuk pengisian:

1. *Beri tanda (√) pada setiap jawaban*
2. *Untuk butir pertanyaan tertentu, jawaban boleh lebih dari satu*
3. *Beri jawaban atau penjelasan sesuai dengan kenyataan yang ada*

-
1. Apakah para warga masyarakat (termasuk Bapak/Ibu/Saudara) mengetahui bahwa Program Pascasarjana UNY sudah menerapkan SMM ISO 9001-2008?
 Ya
 Tidak
 2. Apakah para warga masyarakat (termasuk Bapak/Ibu/Saudara) terlibat dalam penyusunan program penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Ya
 Tidak
 3. Dari mana para warga masyarakat (termasuk Bapak/Ibu/Saudara) mengetahui penerapan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?
 Melalui Rapat Koordinasi
 Melalui Pengumuman
 Melalui Edaran
 Tidak pernah mengetahui
 Lainnya,sebutkan.....
 4. Apakah para warga masyarakat (termasuk Bapak/Ibu/Saudara) berpartisipasi dalam pelaksanaan SMM ISO 9001-2008?
 Ya
 Tidak

5. Apa saja bentuk partisipasi warga masyarakat yang dapat digalang untuk mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001-2008 di PPs UNY?

Dana. Untuk keperluan apa?

.....

Fasilitas. Dalam bentuk apa?

.....

Tenaga/keahlian. Dalam bidang apa?

.....

Tidak ada

6. Apakah setelah adanya penerapan SMM ISO 9001-2008, manajemen PPs UNY semakin terbuka?

Ya

Tidak, tetap seperti sebelum menerapkan SMM ISO 9001-2008

Yogyakarta,.....2013

.....
(Nama dan tanda tangan)

A. Identitas Diri

Ketua Peneliti :

1. Nama Lengkap (dengan gelar) Prof. Dr. Zuhdan K. Prasetyo, M.Ed.
2. Jabatan Fungsional, Guru Besar
3. Pangkat, Golongan Pembina Utama Madya, IVd
4. NIP NIP 19550415 198502 1 001
5. Tempat dan Tanggal Lahir Jogjakarta, 15-4-1955
6. Alamat Rumah Jl. Suryatmajan Dn. I/73, Yogyakarta 55213
7. Nomor Telepon/Fax (0274) 4395812
8. Nomor HP 0813 282 040 99
9. Alamat Kantor FMIPA UNY Karangmalang, Yogyakarta
10. Nomor Telepon/Fax (0274) 548207
11. Alamat email zuhdan@uny.ac.id

Anggota Peneliti :

- Nama Lengkap dan Gelar : Prof. Drs. Pardjono, M.Sc., Ph.D
NIP/No. KARPEG : 19530902 197811 1 001/B.
NIDN : 0002095304
NPWP : 07 837 846 0 542 000
Sertifikat Pendidik : 09110380355
Tempat, Tanggal lahir : Kulon Progo, 02 September 1953
Pangkat dan Golongan : Pembina Utama Madya IV/d
Jabatan : Guru Besar 1050 (1.149,80)
Alamat Kantor : Fakultas Teknik UNY, Jalan Colombo No. 1, Yogyakarta 55281, Telepon & Fax. (0274) 881679;
HP. 081 2272 3774
Alamat Rumah : Jl. Pinus 83, RT.08/RW.31, Gejayan, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283, Telepon (0274)- 881679
e-mail: pardjono@uny.ac.id ;
jpardjono@yahoo.com.

Anggota Peneliti :

1. Nama : Prof. Dr. Muhyadi
2. NIP : 19530130 197903 1 002
3. Alamat Rumah : Jalan Arjuna 6, Perum. Purwomartani, Kalasan, Sleman 55571, Yogyakarta, Telp. (0274) 497126
HP: 085643093214, e-mail: muhyadi@uny.ac.id
4. Alamat Kantor : Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri, Yogyakarta, Karangmalang, Yogyakarta 55281, Telp.(0274) 548201, 586168 psw 241 Program Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, Karangmalang, Yogyakarta 55281, Telp. 0274-550836, psw 229, e-mail: pps@uny.ac.id
5. Tempat, tgl lahir : Klaten, 30 Januari 1953
6. Pangkat/Golongan : Pembina Utama Madya, IV/d
7. Jabatan Akademik : Guru Besar

Anggota Peneliti :

- 1 Nama Lengkap (dengan gelar) Dr. Widarto, M.Pd.
- 2 Jenis Kelamin Pria
- 3 Jabatan Fungsional Lektor
- 4 NIP/NIK/Identitas Lainnya 19631230 198812 1 001
- 5 NIDN 0030126309
- 6 Tempat dan Tanggal Lahir Magetan, 30 Desember 1963
- 7 E-mail widartomsaid@gmail.com
- 8 Nomor Telepon/HP 0274-497072 / 08122736727
- 9 Alamat Kantor Kampus FT UNY Karangmalang Yogyakarta, Kode Pos 55281
- 10 Nomor Telepon/Faks 0274-520327