

# PENGARUH LAYANAN PEMBELAJARAN, SARANA-PRASARANA, KERJASAMA INSTITUSI, DAN PEMASARAN LULUSAN TERHADAP KEPUASAAN SISWA

**Bambang Darmawan**  
Email : [bamdarsap@gmail.com](mailto:bamdarsap@gmail.com)  
Ketua Komunitas Pemantau Kebijakan Publik

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan pembelajaran, sarana-prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey eksplanatory, sebagai unit analisis terdiri dari 49 kompetensi keahlian yang tersebar di lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 di Kota Bandung dengan responden 2450 siswa, teknik pengumpulan data dengan angket, dan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian dapat disimpulkan; Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, memiliki tingkat kesesuaian kepuasan layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi pada tingkat kepuasan Cukup. Layanan pembelajaran memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Cukup. Sarana dan prasarana memiliki tingkat kesesuaian persepsi sarana dan prasarana dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Cukup. Kerjasama institusi memiliki tingkat kesesuaian persepsi kerjasama institusi dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Kurang Puas. Pemasaran lulusan memiliki tingkat kesesuaian persepsi pemasaran lulusan dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Kurang Puas. Secara bersama-sama pengaruh variabel layanan pembelajaran, sarana prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa dengan secara signifikansi dapat diterima.*

**Kata kunci:** *Kepuasan Siswa*

## Pendahuluan

Salah satu bentuk pengelenggaraan pendidikan melalui jalur sekolah yakni, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), saat ini terus dikembangkan untuk mengisi tenaga kerja setingkat mekanik atau teknisi industri. Prioritas pembangunan pendidikan khususnya di SMK tahun 2009-2014 difokuskan pada:

“...Peningkatan akses pendidikan yang berkualitas, terjangkau, relevan, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian, keluhuran budi pekerti, dan karakter bangsa yang kuat. Pembangunan bidang pendidikan diarahkandemi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang didukung keselarasan antara ketersediaan tenaga terdidik dengan kemampuan: 1) menciptakan lapangan kerja atau kewirausahaan, dan 2) menjawab tantangan kebutuhan tenaga kerja” (Dokumen Garis-garis Program Pembinaan SMK, 2012;2).

Berdasarkan studi pendahuluan di beberapa SMK Bersertifikat ISO 9001-2008 di kota Bandung, berkenaan dengan kondisi tingkat kepuasan siswa sebagai capaian dari tujuan

utama sistem manajemen mutu (SMM) diperoleh informasi sebagai berikut:

- 1) Kebijakan sekolah masih berfokus pada penataan sistem administratif sumber-sumber daya pendidikan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan minimum.
- 2) Pembinaan dan supervisi pihak berwenang masih berfokus pada pelayanan terkait dengan pelaksanaan kurikulum dan ujian-ujian yang dilakukan oleh para guru.
- 3) Strategi dan teknis masih bertumpu pada sikap antisipasi dan penyesuaian kebijakan pendidikan di tingkat pusat dan kota.
- 4) Sekolah masih memiliki pemahaman bahwa tolok ukur kepuasan utama adalah pihak pelanggan sekunder (eksternal) atau pengguna lulusan.
- 5) Refleksi dari hasil pengukuran kepuasan siswa sebagai pelanggan belum menjadi budaya sekolah.

(Survei Pendahuluan, 2012)

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan, sejalan dengan temuan akhir PT.TUV Rheinland Indonesia 2013 mengenai “Problematika Pasca

Sertifikasi SMM ISO 9001” teridentifikasi adanya;

- 1) Penurunan semangat dan kekompakkan TIM
- 2) Penurunan konsistensi
- 3) Kurangnya monitoring implementasi QMS
- 4) Terjebak dalam rutinitas kerja sebelumnya
- 5) Penurunan kesadaran implementasi
- 6) Kurangnya “rasa memiliki” SMM
- 7) Percaya diri yang berlebihan terhadap dokumen SMM yang sudah ada
- 8) Dikhotomi rekaman antara SMM ISO 9001 dengan non ISO
- 9) SMM ISO 9001 hanya seputar kebijakan mutu, sasaran mutu, RTM, Audit Internal dan Audit Eksternal

(TUV Rheiland Indonesia,2013;1)

Uraian dari studi pendahuluan dan temuan lembaga yang memiliki kompetensi, menunjukkan bahwa sekolah belum secara optimal dalam mengukur capaian sistem manajemen dilaksanakan. Persoalannya adalah mengapa kepuasan siswa di lingkungan SMK Negeri bersertifikat ISO 9001-2008 yang menjadi fokus analisis. Kepuasan siswa selama memperoleh layanan pembelajaran, banyak aspek yang diduga memberikan pengaruh. Kepuasan tersebut, mulai dari aspek bersifat subyektif sampai dengan aspek objektif yang dapat diukur secara kuantitatif.

Umumnya, siswa mengevaluasi dan menilai kualitas pelayanan yang memuaskan dengan membandingkan apa yang mereka inginkan atau harapkan terhadap apa yang mereka benar-benar didapatkan dari sekolah (Gruber, Voss, & Glaser Zikuda; 2010 dalam R. M. Hanaysha, Haim Hilman Abdullah and Ari Warokka,2012;4). Hasan & Ilias (2008) dalam R. M. Hanaysha, Haim Hilman Abdullah and Ari Warokka,2012;6), mengasumsikan bahwa kepuasan benar-benar termasuk masalah persepsi dan pengalaman siswa selama mengikuti pembelajaran. Kepuasan sedang dibentuk oleh pengalaman terus berulang dalam kehidupan di sekolah.

Hasil analisis situasi praktis dan tinjauan teoretis, terkait dengan kepuasan siswa di SMK yang bersertifikat ISO-9001-2008 di kota Bandung masih di temukan beberapa persoalan. Hal tersebut, antara lain;

- (1) Implementasi manajemen mutu ISO9001-2008 ditinjau dari keilmuan administrasi

pendidikan, merupakan penguatan dalam pengelolaan sumber-sumber daya pendidikan, dan menjadi titik tolak untuk melakukan perbaikan berkesinambungan untuk mencapai standar pendidikan nasional;

- (2) Ditinjau dari kesenjangan teoretis dan fakta lapangan, menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan siswa di sebagian besar belum secara kontinu dilaksanakan sesuai dengan prinsip dasar penerapan ISO9001-2008;

- (3) Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang melibatkan variabel seperti layanan yang diberikan oleh guru, sarana dan prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan yang dipandang sangat strategis.

Penelitian kepuasan siswa merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian setelah dipersepsi mengenai penampilan, kinerja jasa yang diberikan sekolah dan dirasakan serta dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, harapan, hal itu dipengaruhi oleh persepsi terhadap suatu jasa. Adapun pendekatan dalam penelitian ini, melalui survei dan yang menjadi unit analisis dalam penilaian kepuasan sebagai pelanggan primer adalah para siswa dari 49 kompetensi keahlian keahlian (program keahlian) tersebar pada sebelas SMK Negeri bersertifikasi ISO 9001-2008 di kota Bandung.

Bertolak dari faktor-faktor yang dipandang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, maka difokuskan untuk mengeksplorasi dan analisis situasi di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008 mencakup; layanan pembelajaran, sarana dan prasarana, kerjasama institusi, serta pemasaran lulusan yang pengaruhnya terhadap kepuasan siswa. Sehubungan dengan hasil kajian yang telah dikupas pada latar belakang, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut;

- a. Persepsi siswa kepuasan terhadap layanan pembelajaran di setiap SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008, dapat menjadi fokus perbaikan layanan pembelajaran;
- b. Persepsi siswa terhadap replikasi industri sebagai suasana layanan pembelajaran di setiap SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, dapat menjadi fokus perbaikan layanan pembelajaran;

- c. Persepsi siswa terhadap ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana pembelajaran di setiap SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, dapat menjadi fokus perbaikan layanan pembelajaran;
- d. Persepsi siswa terhadap kerja sama dengan institusi (dunia usaha dan industri) di setiap SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, dapat menjadi fokus perbaikan layanan pembelajaran;
- e. Persepsi siswa terhadap pemasaran lulusan melalui Bursa Tenaga Kerja di setiap SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, dapat menjadi fokus perbaikan layanan pembelajaran;
- f. Sumber-sumber daya pendidikan di setiap SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, memiliki karakteristik yang bervariasi sesuai dengan bidang dan program keahlian.

Penelitian ini akan difokuskan pada kajian tentang Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana-Prasarana, Kerjasama Institusi dan Pemasaran Lulusan terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Negeri Bersertifikat ISO 9001-2008 di Kota Bandung.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi, maka dalam penelitian ini dirumuskan masalahnya menjadi;

- 1) Seberapa besar layanan pembelajaran, sarana dan prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
- 2) Seberapa besar layanan pembelajaran di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, berpengaruh terhadap kepuasan siswa;
- 3) Seberapa besar sarana dan prasarana pembelajaran di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, berpengaruh terhadap kepuasan siswa;
- 4) Seberapa besar kerja sama institusi (dunia usaha dan industri) di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, berpengaruh terhadap kepuasan siswa;
- 5) Seberapa besar pemasaran lulusan di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, berpengaruh terhadap kepuasan siswa;

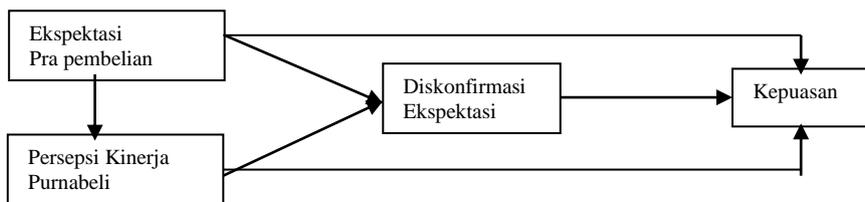
### Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini, bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan pengaruh layanan pembelajaran, sarana-prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa pada setiap program keahlian yang tersebar di lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 di Kota Bandung terhadap layanan pembelajaran.

### Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dipandang dari dua aspek, yakni teoretis dan praktis. Secara teoretis menghasilkan; (1) kaidah dan prinsip-prinsip yang terkait dengan kepuasan pelanggan (siswa) di SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 di Kota Bandung ditinjau dari ilmu administrasi pendidikan; (2) menghasilkan prinsip-prinsip pengembangan layanan, sarana dan prasarana, kerjasama institusi, pemasaran lulusan serta supervisi pendidikan, sesuai dengan karakteristik Kota Bandung. Adapun secara praktis; (1) mencari pemecahan masalah yang dihadapi oleh SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008, melalui rekomendasi kepada pihak berwenang sebagai upaya mempertahankan reputasi yang dimiliki; (2) bagi pengelola SMK Negeri yang telah bersertifikat ISO 9001-2008, memberikan masukan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan standar pendidikan serta memperoleh kepercayaan dan kepuasan para siswa; dan (3) bagi yang berminat dalam melaksanakan penelitian lanjut yang terkait dengan permasalahan mutu pendidikan di SMK, dengan cakupan dan orientasi yang lebih luas.

Harapan pelanggan (*Customer expectations*) adalah apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan untuk ada di suatu tempat perbelanjaan, terutama saat sedang berbelanja. Kata ada disini maksudnya tidak hanya terbatas pada sesuatu yang *tangible* tetapi jauh lebih luas lagi, seperti suasana, layanan, dan mungkin termasuk sistem pembayaran. Harapan pelanggan memiliki sifat yang tidak tetap atau dapat berubah-ubah mengikuti perkembangan teknologi, sosial budaya, dan ekonomi. Apa yang diharapkan pelanggan saat ini, belum tentu akan sama dengan masa lalu atau masa yang akan datang.



Gambar 2.1 Model Diskonfirmasi Ekspektasi Teas and Pallan

*The Parent Satisfaction with Educational Experiences* (PSEE) (2010), mendefinisikan kepuasan merupakan skala multi-dimensi siswa dan orang tua dengan berbagai aspek program pendidikan. Paling tidak terdapat tiga dimensi yang menjadi perhatian, yakni; (1) pengalaman interaksi dengan guru; (2) pengalaman interaksi dalam kelas; dan (3) pengalaman interaksi sosial di lingkungan sekolah.

Para siswa pada dasarnya memiliki hak untuk menilai kepuasan layanan dari sekolah, mengingat mereka memiliki harapan sebagai kondisi emosional dan sebaliknya bila harapan tidak terpenuhi akan merasa tidak puas. Sesungguhnya lulusan tidak dapat sepenuhnya merupakan produk pendidikan, karena terdapat faktor lingkungan yang juga mempunyai peran dalam perkembangan mahasiswa menjadi lulusan. Karena itu, dikatakan bahwa produk pendidikan adalah jasa pendidikan. Keterkaitan faktor-faktor pendorong kepuasan kepada siswa dengan ISO 9001-2008 menyangkut;

(1) Kualitas Produk

Para siswa akan merasa puas, apabila secara empirik sekolah menunjukkan data-data lulusan yang telah memperoleh kepercayaan masyarakat atau dunia usaha dan industri merekrut dengan jumlah yang banyak, mobilitas lulusan yang baik; atau dapat mengembangkan usaha mandiri.

(2) Harga

Keseimbangan biaya yang dikeluarkan oleh para orang tua siswa, konsekuensinya harga yang menjadi tanggung jawab dapat memberikan kepuasan sesuai strata kemampuan ekonomi.

(3) Kualitas Jasa

Para siswa merasa puas manakala memperoleh jasa yang diberikan sekolah, memenuhi harapannya seperti perilaku layanan guru, staf tata usaha dan pimpinan yang mengayomi dan melindungi hak-hak siswa.

(4) Faktor Emosi

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu. Persoalan emosional ini salah satu faktor yang sangat penting dalam layanan yang memberikan rasa kepuasan.

(5) Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa pendidikan serta mudah mendapatkan informasi mengenai jasa produk yang dihasilkan dipercaya oleh dunia usaha dan industri memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan siswa.

Kepuasan siswa didefinisikan oleh Wiers-Jenssen, Stensaker dan Groggaard (2002:185) sebagai penilaian siswa terhadap layanan yang diberikan oleh universitas.

Layanan tersebut meliputi hal-hal berikut:

- (1) Kualitas pengajaran (akademis dan pedagogis);
- (2) Kualitas pengawasan dan umpan balik dari staf akademik;
- (3) Komposisi, isi dan kurikulum yang relevan;
- (4) Keseimbangan antara berbagai bentuk kegiatan pengajaran terorganisir dan self-sekolah;
- (5) Kualitas fasilitas pendukung;
- (6) Kualitas infrastruktur fisik;
- (7) Kualitas, dan akses ke kegiatan rekreasi, dan
- (8) Iklim sosial.

Penilaian ini memberikan informasi tentang persepsi siswa tentang berbagai layanan dan pengalaman. Harvey (2003:3) adalah berpendapat bahwa hal ini dapat mencakup persepsi dari belajar dan mengajar, fasilitas pendukung pembelajaran (seperti perpustakaan, fasilitas komputasi), lingkungan belajar (ruang belajar).

Kotler (2006:6), mendefinisikan layanan adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang

ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Timothy, D. Knapp; Bradley J.Fisher (2010;26), menuliskan bahwa layanan pembelajaran adalah suatu pendekatan yang menggabungkan pengajaran formal dengan prinsip layanan masyarakat.

Layanan belajar baik sarana maupun aplikasi pembelajaran, dapat efektif apabila memiliki komponen berikut: 1) investigasi, 2) desain proyek, 3) tindakan, 4) demonstrasi, 5) refleksi, dan 6) sertifikat, dirancang dan dilaksanakan dengan tepat.

Hal itu sejalan dengan prinsip yang ditegaskan oleh Unesco (2001), memberikan penekanan bahwa penyelenggaraan pendidikan teknologi dan kejuruan; “Pendidikan teknologi dan kejuruan selain mempersiapkan suatu bidang keahlian yang bersifat jabatan, juga perlu didorong untuk pengayaan pengetahuan dan keterampilan umum yang dipandang dapat dijadikan belakang mengadaptasi berbagai kemungkinan di masyarakat”.

Secara empirik layanan pendidikan di SMK merupakan salah satu wujud layanan publik, dan bersifat organisasi non profit. Meskipun demikian, persoalan layanan tidak dapat terhindarkan dari pendekatan-pendekatan yang merujuk pada sistem pemerintahan dan

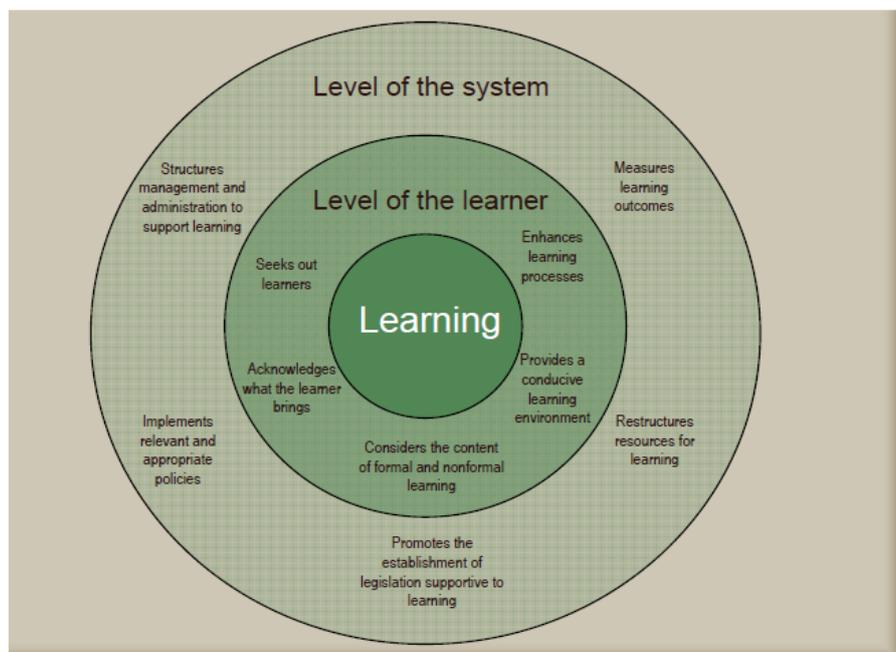
dunia bisnis. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan erat kaitannya dengan konsep-konsep yang berkembang dalam dunia bisnis.

Layanan pendidikan atau jasa pendidikan memiliki karakteristik yang kompleks, mengingat bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan sesuai dengan undang-undang. Sejalan dengan pengertian jasa atau layanan pendidikan secara konseptual dapat merujuk pada beberapa ahli yang relevan.

Bertolak dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa:

- (1) Layanan merupakan suatu “kemudahan” yang timbul karena adanya transaksi jual beli barang dan jasa.
- (2) Sebagian layanan memiliki “unsur ketidakwujudan (intangibility) dan sebagian lain berwujud.
- (3) Layanan merupakan suatu “proses pemenuhan kebutuhan” melalui suatu aktifitas atau kegiatan orang lain.
- (4) Subyek layanan adalah “pelanggan” yang dapat memberikan suatu reaksi yang berbeda terhadap layanan yang melihatannya sama.

Mary Joy Pigozzi (2008;5), mengulas bahwa pendidikan berkualitas didorong oleh berbagai tujuan dan konsep dinamis seperti kualitas akses yang berhubungan erat dengan pendidikan sebagai hak warga negara.



Gambar 2.2 Kerangka Kualitas Pendidikan  
(Sumber: Mary Joy Pigozzi (2008),

Mary Joy Pigozzi (2008;6), menegaskan bahwa kualitas pendidikan sangat tergantung pada beberapa tingkat yang berkepentingan, mencakup;

- (1) Kualitas tingkat pembelajar:
  - Masukan pembelajar
  - Potensi pembelajaran
  - Isi yang dipelajari
  - Proses belajar
  - Lingkungan belajar.
- (2) Kualitas Tingkat Sistem Penyelenggara
  - Manajerial dan struktur dan proses administrasi
  - Pelaksanaan kebijakan yang baik
  - Langkah legislatif dalam optimalisasi kerangka sumber daya
  - Pengukuran belajar
  - Keluaran

Indeks kualitas pendidikan, dapat menggunakan pendekatan;

- (1) Lingkungan Fisik
  - Standar bangunan
  - Standar Sanitasi
  - Mebeulir
  - Pemeliharaan
- (2) Lingkungan Psiko-sosial
  - Tidak ada intimidasi dan bentuk kekerasan lainnya
  - Tidak ada bukti pemaksaan
  - Tidak ada hukuman fisik
  - Guru diperlakukan secara hormat

### 1. Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Fasilitas sekolah telah diteliti sebagai salah satu faktor ampuh untuk pendidikan secara kuantitatif. Pentingnya untuk mengajar dan belajar dari penyediaan fasilitas yang memadai untuk peningkatan hasil belajar. Dikemukakan bahwa "pengajaran tidak dapat dipisahkan dari belajar tetapi belajar tidak dapat dipisahkan dari mengajar" adalah bahwa guru melakukan pengajaran untuk membuat siswa belajar, tetapi siswa dapat belajar tanpa guru bisa terjadi jika tersedia fasilitas yang tepat (Bert Vandiver,2011).

Selama berabad-abad, subjek fasilitas sekolah telah menerima banyak perhatian dari masyarakat serta pendidik. Pendidik yang dihadapi saat ini dengan tantangan yang berkembang untuk mempertahankan fasilitas pendidikan bangsa, seperti usia gedung sekolah Amerika. Pada saat yang sama, pendidik dianggap bertanggung jawab atas prestasi siswa

(*School Facilities Maintenance Task Force, 2003*).

*Ohio higher educational facility commission* (2012;1), mendefinisikan fasilitas pembelajaran di sekolah adalah:

"...Fasilitas Sekolah" atau "fasilitas", meliputi; setiap bangunan, struktur, fasilitas, peralatan, mesin, utilitas, atau perbaikan, situs, atau kepentingan lain atau dalamnya yang bersangkutan, dan peralatan dan perabot yang akan digunakan yang berhubungan dengannya pembelajaran, bersama dengan kelengkapannya diperlukan secara nyaman untuk digunakan".

Randall Fielding (2006;12), menuliskan gagasan untuk perancangan pendidikan yang mendukung layanan pembelajaran selaras dengan tuntutan global, secara khusus mencakup aspek-aspek;

- (1) Mendukung pengajaran dan pembelajaran, mengubah paradigma dari "*turf-centric*" ruang kelas untuk kolaboratif, pusat interdisipliner keunggulan
- (2) Memaksimalkan kenyamanan fisik dan kesejahteraan psikologis yang baik dan tepat sebagai suasana belajar
- (3) Menunjukkan lingkungan belajar yang bertanggungjawab
- (4) Menggambarkan pusat layanan masyarakat
- (5) Menetapkan prinsip perancangan bangunan yang memudahkan dan mengurangi biaya pemeliharaan dan perbaikan dan memungkinkan beradaptasi dengan kebutuhan perubahan
- (6) Perancangan bersifat kolaboratif antara sekolah, masyarakat dan pengawasan keselamatan konstruksi bangunan.

Pengertian prasarana secara etimologis (arti kata) prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan. Dalam pendidikan misalnya: lokasi/ tempat, bangunan sekolah, lapangan olah raga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana seperti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

### Kerjasama Institusi (SMK dengan Institusi Lain)

Prinsip kerjasama antara sekolah dengan dunia kerja bertujuan untuk meningkatkan

pengalaman para siswa dalam menghadapi dunia kerja di masa depan. Selain itu, merupakan suatu strategi dalam mengatasi keterbatasan sumber-sumber daya pendidikan yang ada di sekolah.

Helmut Pütz (2003:4), menjelaskan pendidikan teknologi dan kejuruan di Jerman diselenggarakan melalui tiga jalur, antara lain:

(a) Belajar dan pelatihan pada institusi pendidikan tinggi;

Belajar dan pelatihan pada universitas atau institut terapan, didorong oleh penghargaan dan derajat persyaratan lulusan oleh profesi atau pasar kerja. Pendidikan dan pelatihan, diperlukan sesuai dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh lembaga pendidikan. Penyelenggaraan pendidikan semacam institut, pada umumnya merupakan tanggung jawab pemerintah pusat baik mencakup sumber-sumber daya pendidikan maupun tujuan pencapaian pendidikan.

(b) Belajar dan pelatihan di sekolah;

Belajar dan pelatihan melalui kursus di sekolah merupakan layanan terintegrasi, sekolah memberikan sertifikat secara sekunder. Artinya siswa yang telah menyelesaikan pendidikan umum secara sekunder (10 tahun), atau kelas antara intermediate (Realshule), diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan kejuruan. Pelatihan yang penuh di sekolah pada umumnya dua sampai tiga tahun untuk memperoleh sertifikat dalam rangka memenuhi syarat ketenagakerjaan. Sekolah menengah bagian atas dapat dicapai melalui layanan terkait antara latihan kejuruan dengan kecakapan yang khas yang berorientasi profesi.

(c) Pendidikan dan pelatihan dalam sistem ganda.

Pendidikan dan pelatihan sistem ganda yakni bentuk layanan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan bekerjasama dengan pihak industri atau dunia usaha, sesuai dengan kebutuhan kompetensi. Pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan, dengan pelaksanaan sistem ganda yang harus ditaati baik oleh pihak sekolah atau penyelenggara maupun pihak industri.

Sistem yang dibangun secara makro, pendidikan dan pelatihan kejuruan dilandasi oleh kekuatan sistem industri. Hal itu, dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni mempunyai tenaga kerja kompeten untuk masa

depan, dan dapat menekan biaya rekrutmen sehingga memperoleh tenaga yang unggul dengan biaya rendah. Keuntungan bagi pemerintah antara lain; secara nasional kecakapan tenaga kerja dapat terstandar dan mempunyai daya saing, serta mampu menekan biaya yang dapat dipertanggungjawabkan secara sosial.

### **Pemasaran Lulusan SMK**

Menurut Kotler & Armstrong (2012, p29), pemasaran adalah proses yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan itu sendiri dan mendapatkan nilai dari pelanggan sebagai balasannya.

### **Kerangka Pemikiran Penelitian**

Pentingnya daya tanggap sebagai bentuk pemberian layanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu layanan yang diterima berupa menunjukkan layanan yang menyenangkan, kecakapan dalam layanan, menciptakan respon yang positif. Demikian pula jaminan menjadi bentuk pemberian layanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada para siswa dengan memperlihatkan sikap ramah/sopan, menjamin kenyamanan dalam mendapatkan layanan jasa pembelajaran dari setiap guru dan staf.

Bukti fisik menjadi hal penting bagi para siswa, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi dalam melihat layanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian guru yang secara nyata diterapkan kepada para siswa mulai dari ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

Empati diperlukan di dalam memenuhi kepuasan para siswa yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan layanan kepada konsumen. Selain itu, dituntut organisasi layanan pembelajaran untuk mengembangkan kehandalan dalam pemberian layanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi sesuai dengan proses layanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada para siswa.

Handal Setiap layanan memerlukan bentuk layanan yang handal, artinya dalam memberikan layanan, setiap guru memiliki kemampuan dalam hal; (1) pengetahuan; (2) keahlian; dan (3)

kemandirian. Layanan akan bermakna dipersepsi oleh para siswa, hal itu sejalan dengan konsep Zithaml dan Bitner dalam Yazid (2001:3); Lupiyoadi (2001:148); Mary Joy Pigozzi (2008), intinya yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*.

Layanan belajar akan lebih bermakna dalam mencapai tujuan, dengan dukungan fasilitas atau sarana dan prasarana belajar yang memadai, seperti ditegaskan oleh *Ohio higher educational facility commission* (2012), Randall Fielding (2006), yang intinya yaitu; sarana dan prasarana pendidikan yang ada dengan didayagunakan secara optimal sesuai dengan peruntukannya, rasio alat dengan siswa dalam mata pelajaran normatif, adaptif dan produktif dapat meningkatkan kepuasan para siswa. Optimalisasi sarana dan prasarana, dengan mempertimbangkan prinsip pencapaian tujuan, yaitu sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus selalu dalam kondisi siap pakai oleh personel sekolah dalam rangka pencapaian tujuan proses belajar mengajar.

Prinsip efisiensi, yaitu bahwa pengadaan sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus dilakukan melalui perencanaan yang seksama, sehingga dapat diadakan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dengan harga yang murah.

Prinsip administratif, yaitu bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus selalu memperhatikan undang-undang peraturan, instruksi, dan petunjuk teknis yang diberlakukan oleh yang berwenang. Prinsip kejelasan tanggung jawab, bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus diselenggarakan oleh personel sekolah yang mampu bertanggung jawab.

Prinsip kekohesifan, bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus direalisasikan dalam bentuk proses kerja sekolah yang sangat kompak. Kerjasama institusi khususnya dengan dunia usaha dan industri, dapat memberikan peluang bagi para siswa untuk memperoleh pengalaman serta dapat mempraktikkan apa yang diperoleh di bangku sekolah pada lapangan pekerjaan yang sesungguhnya.

Siswa merasa puas dengan adanya informasi langsung dari sekolah terkait dengan pasar kerja, dan terjadi persiapan yang dilakukan sebelum mereka lulus. Bursa Kerja Khusus di SMK merupakan salah satu daya tarik bagi para siswa, dan hal ini akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

### Hipotesis Penelitian

- a. Terdapat pengaruh dari pembelajaran, sarana dan prasarana, kerjasama institusi, pemasaran lulusan secara bersama-sama terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian
- b. Terdapat pengaruh dari layanan pembelajaran terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian
- c. Terdapat pengaruh dari sarana dan prasarana terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian
- d. Terdapat pengaruh dari kerjasama institusi terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian
- e. Terdapat pengaruh dari pemasaran lulusan terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian

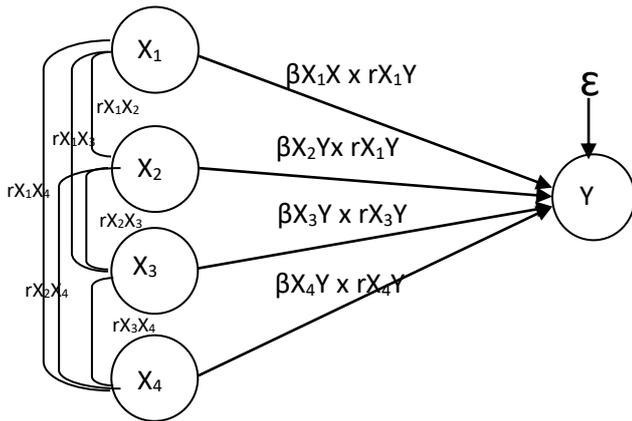
## METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dijadikan objek dan unit analisis penelitian adalah 49 Kompetensi Keahlian di SMK Negeri Bersertifikasi ISO 9001-2008 di Kota Bandung.

- Populasi sebagai unit analisis = 49 Kompetensi Keahlian (Program studi)
- Responden = Tiap Kompetensi Keahlian diwakili 50 siswa

- Jumlah = 2450 siswa

Metode yang digunakan survey ekplanatory, penelitian ini selain mendeskripsikan juga dirancang untuk menguji hipotesis, serta melakukan analisis dan estimasi tentang apa yang harus dilakukan untuk mencapai keadaan akan datang.



Gambar Hubungan Variabel Penelitian

**Keterangan:**

- Y = Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMK Negeri bersertifikat ISO.
- X<sub>1</sub> = Layanan pembelajaran.
- X<sub>2</sub> = Sarana dan prasarana.
- X<sub>3</sub> = Kerjasama institusi.
- X<sub>4</sub> = Pemasaran lulusan.
- E = Faktor yang tidak diteliti.

**Y Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran di SMK bersertifikat ISO 9001-2008**

- (a) Komunikasi pembelajaran  
Komunikasi pembelajaran sebagai bentuk pelayanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima berupa; (1) pelayanan yang menyenangkan; (2) membantu kesulitan belajar; dan (3) menciptakan respon yang positif.
- (b) Perlindungan akademis  
Perlindungan akademis menjadi bentuk pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada para siswa dengan menunjukkan; (1) memberikan rasa percaya diri; (2) menjamin kenyamanan dalam pembelajaran; (3) bersikap ramah kepada siswa; dan (4) menjawab pertanyaan siswa.
- (c) Penampilan layanan  
Penampilan layanan menjadi hal penting bagi para siswa, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi dalam melihat pelayanan sesuai dengan harapan para siswa, mencakup; (1) penggunaan peralatan dengan tepat; (2) berpakaian rapih dan penampilan

yang patut; dan; (3) Penyajian materi yang berdaya tarik.

- (d) Perhatian dan penghargaan  
Perhatian dan penghargaan diperlukan di dalam memenuhi kepuasan para siswa, mencakup; (1) perhatian kepada setiap siswa; (2) ketepatan waktu; (3) memberikan kepercayaan kepada para siswa.
- (e) Kompetensi  
Setiap pelayanan memerlukan kompetensi, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap guru memiliki kemampuan dalam hal; (1) pengetahuan yang diajarkannya ; (2) keahlian untuk mempraktikannya ; dan (3) kemandirian.

**X<sub>1</sub> Layanan pembelajaran**

Layanan pembelajaran SMK, yang dimaksud dalam penelitian ini, merupakan persepsi siswa terhadap; (1) pelayanan persiapan pembelajaran di kelas dan bengkel kerja siswa; (2) pelaksanaan pembelajaran; (3) penggunaan media pembelajaran; (4) bimbingan dan konsultasi kesulitan belajar; (5) pelaksanaan evaluasi dan penilaian; dan (6) pelaksanaan remedial.

**X<sub>2</sub> Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana SMK, yang dimaksud dalam penelitian ini, merupakan persepsi siswa terhadap; (1) kecukupan alat dan bahan belajar

kelompok normatif dan adaptif; (2) kecukupan alat, bahan dan mesin dalam belajar produktif; (3) keterbaharuan alat dan mesin dalam belajar produktif; dan (4) keterpeliharaan dan keakuratan ukuran alat dan mesin.

### **X<sub>3</sub> Kerjasama institusi**

Kerjasama institusi, yang dimaksud dalam penelitian ini, merupakan persepsi siswa terhadap; (1) perolehan pengalaman belajar; (2) perolehan sumber dan bahan belajar (3) perolehan budaya kerja; dan (3) perolehan pengetahuan jabatan di lingkungan pekerjaan.

### **X<sub>4</sub> Pemasaran lulusan**

Pemasaran lulusan, yang dimaksud dalam penelitian ini, merupakan persepsi siswa terhadap; (1) perolehan informasi objektif mengenai dunia kerja; (2) memperoleh bimbingan karir; (3) pengalaman ikut seleksi;

## **Analisis Data**

### **1. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data**

Adapun langkah-langkah yang dilakukan meliputi:

#### **a. Seleksi Angket**

Angket yang telah dikembalikan dari responden, diperiksa jumlah, fisik, dan kelengkapan pengisian angket. Alat ukur berupa pernyataan atau pernyataan berskala dan diberi bobot tertentu, serta jawaban terhadap pernyataan yang dibuat menurut skala sikap berbentuk pilihan ganda dalam lima kategori, dari pernyataan bersifat pilihan atas persepsi.

Penilaian tingkat harapan pelanggan sebagai gambaran kinerja SMK dalam memberikan layanan. Adapun data dirancang dengan asumsi skala sikap sebagai berikut:

1 = Sangat tidak penting (STPn).

2 = Tidak penting (TPn).

3 = Kurang Penting

4 = Penting (Pn).

5 = Sangat penting (SPn).

Penilaian kepuasan yang telah diberikan oleh SMK kepada siswa. Adapun data dirancang dengan asumsi skala sikap sebagai berikut:

1 = Sangat tidak puas (STP).

2 = Tidak puas (TP).

3 = Kurang Puas

4 = Puas (P).

5 = Sangat puas (SP).

#### **b. Pengolahan Data Kepuasan (*Importance Performance Analysis (IPA)*)**

dan (3) peluang untuk mengikuti rekrutment lebih lanjut.

Hasil uji validitas ini nilai korelasi *product moment* dari masing-masing variabel penelitian dicari guna dibandingkan dengan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r (tabel nilai r product moment). Kaidah pengambilan kesimpulan, valid bila r hitung > r tabel dan tidak valid bila r hitung < r tabel. Tingkat kemaknaan yang akan digunakan ( $\alpha$ ) = 0.05. Hasil perhitungan, setiap item variabel >0.50.

Uji Reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* yaitu metoda penghitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh Cronbach. Berdasarkan pengumpulan data dilaksanakan berdasarkan tahapan, uji coba angket kepada responden secara acak didapat uji keandalan/reliabilitas dengan pendekatan Alpha Cronbach diperoleh angka perhitungan > alpha standar.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1997: 77-79) atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut bagi pelanggan atau seberapa besar harapan pelanggan terhadap kinerja suatu atribut. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran. Dalam penelitian ini, setiap permasalahan terdapat 2 (dua) buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja sekolah yang akan memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = Xi/Yi \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja SMK ISO 9001-2008.

Yi = Skor penilaian harapan kepentingan pelanggan.

Diagram Kartesius dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dibagi dengan banyaknya atribut dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dibagi dengan banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

siswa sebagai konsumen. Secara ringkas disajikan diagram Kartesius *Importance Performance Matrix*. Diagram kartesius terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis tegak lurus pada titik X dan titik Y. Dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kepuasan (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y).

Diagram Kartesius yang digunakan adalah suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y).

X = Batas Sumbu X (tingkat kepuasan).

Y = Batas Sumbu Y (tingkat kepentingan).

k = Banyaknya atribut yang diteliti.

Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sbb:

- (1) Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
- (2) Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
- (3) Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

- (4) Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5), kemudian dikalikan 100%.

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan, dengan kriteria sebagai berikut:

0,00 - 0,34 = Tidak Puas.

0,35 - 0,50 = Kurang Puas.

0,51 - 0,65 = Cukup Puas.

0,66 - 0,80 = Puas.

0,81 - 1,00 = Sangat Puas.

Sumber: PT. Sucofindo dalam Aditiawarman (2000).

### Normalitas Data

Tabel memberikan hasil bahwa data terdistribusi normal, yang dapat dilihat dari nilai signifikansi atau nilai probabilitas. Pedoman pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikan < 0,05 data tidak normal dan sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 data dikatakan normal (Basrowi dan Soenyono, 2007:78).

Data hasil perhitungan statistik alat kenormalan uji kenormalan distribusi data yang digunakan uji *Kolmogorov smirnov* memiliki nilai sig untuk variabel sebagai berikut:

Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran 0.230\*

Layanan pembelajaran 0.310\*

Sarana dan prasarana 0.299\*

Kerjasama institusi 0.320\*

Pemasaran lulusan 0.355\*

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Penelitian

1. Pengaruh layanan pembelajaran, sarana dan prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008 secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa pada setiap program keahlian.

Secara bersama-sama hubungan keeratan variabel layanan pembelajaran, sarana prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 87,60%. Signifikansi keeratan hubungan linier untuk populasi melalui uji F antara variabel sebesar 246,268 dengan derajat kebebasan pembilang (df)= 4 dan derajat kebebasan penyebut sebesar 2445. Sedangkan nilai F Tabel pada df penyebut

2445 dan df pembilang 2 sebesar 246,268 untuk taraf kesalahan 5% dengan nilai F hitung lebih besar dari Tabel (246,268 > 6.96143).

Model taksiran regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = 19,146 + 0,518X_1 + 0,273X_2 + 0,406X_3 + 0,012 X_4 + \epsilon.$$

Berdasarkan model taksiran menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, memiliki kecenderungan peningkatan yang diikuti oleh sarana dan prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan secara positif.

Selanjutnya pengaruh masing-masing variabel independen menggunakan standarisasi dengan asumsi garis regresi melalui titik pusat dan persamaan regresi dituliskan:

$$\hat{Y} = 19,146 + 0,430X_1 + 0,412 X_2 + 0,237X_3 + 0,010 X_4 + \epsilon. \text{ Signifikansi diperoleh } t \text{ hitung} =$$

5,930 dan lebih besar dari  $t$  Tabel 1,645 ( $t_h > t$  Tabel) dengan derajat kesalahan 5%. Nilai  $t$  Tabel dari setiap jalur pada  $df=2448$  dengan derajat kesalahan 5,00% nilai  $t$  hitung=5,930; nilai  $t$  Tabel =1,645 sehingga nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  Tabel, maka hipotesis dapat diterima. Adapun secara totalitas pengaruh variabel adalah 62,40%.

## 2. Kepuasan Siswa terhadap Layanan Pembelajaran di SMK yang telah Bersertifikasi ISO 9001-2008

Hasil eksplorasi data dan analisis statistik, menunjukkan bahwa dari 2450 responden yakni siswa yang tersebar di 49 program keahlian (komptensi keahlian) yang tersebar di SMK Negeri yang telah bersertikat ISO 9001-2008 di kota Bandung. Melalui analisis kesenjangan (gap), memiliki tingkat kesesuaian persepsi kepuasan layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah skor rata-rata sebesar 0,873 menunjukkan tinggi.

Ditinjau dari rata-rata indeks kepuasan pelanggan (CSI) yang memiliki nilai sebesar =  $138.264,00 : 2450 = 56.43$ , adalah tingkat kepuasan total berada pada 0,51 - 0,65 = Cukup Puas. Artinya para siswa cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah, meskipun kesenjangan tidak terlalu besar pada kisaran (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu  $3,350 > 3,170$ ). Hasil plotting CSI pada grafik Cartesius, diperoleh suatu informasi, pada kuadran-kuadran yang menjadi;

Atribut-atribut yang berada di kuadran I, menunjukkan kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rerata, dan memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi. Artinya, bahwa secara umum SMK bersertifikat ISO 9001-2008 di kota Bandung, menyikapi kondisi untuk melakukan perbaikan pada konteks ini tidak menjadi skala prioritas. Atribut-atribut yang berada di kuadran II, terkait dengan pembelajaran yang menyenangkan dan pembelajaran menumbuhkan rasa ingin tahu harus menjadi dipertahankan dan ditingkatkan. Atribut-atribut tersebut yang berada di kuadran III, terkait dengan sajian bahan ajar dengan cara menarik; kelas dan bengkel kerja siswa dirasakan nyaman; pembelajaran praktik dibantu oleh petugas alat yang berpengalaman, perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan meskipun bukan skala prioritas. Atribut-atribut yang

berada di kuadran IV, terkait dengan pengajar memiliki keterampilan praktik dalam mata pelajaran yang dibinanya dan pengajar secara mandiri mendemonstrasikan keterampilannya.

## 3. Layanan pembelajaran di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008

Hasil analisis kesenjangan (gap), memiliki tingkat kesesuaian persepsi layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah skor rata-rata sebesar 0,933 menunjukkan peringkat sangat tinggi.

Analisis *Customer Satisfaction Index* dari komponen pembentuk layanan pembelajaran menyangkut; (1) pelayanan persiapan pembelajaran di kelas dan bengkel kerja siswa; (2) pelaksanaan pembelajaran; (3) penggunaan media pembelajaran; (4) bimbingan dan konsultasi kesulitan belajar; (5) pelaksanaan evaluasi dan penilaian; dan (6) pelaksanaan remedial, secara umum memiliki MSS 3,453 dan *Weight Score* (WS) 3,459. Rata-rata indeks kepuasan pelanggan (CSI) yang memiliki nilai sebesar =  $148.559,00 : 2450 = 60,63$  (Tabel 4.7), adalah tingkat kepuasan total berada pada 0,51 - 0,65 = Cukup Puas. Artinya para siswa cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah, meskipun kesenjangan tidak terlalu besar pada kisaran (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu  $3,453 < 3,459$ ). Hasil plotting CSI pada grafik Cartesius, diperoleh suatu informasi, pada kuadran-kuadran yang menjadi;

Atribut-atribut yang berada di kuadran I menunjukkan layanan pembelajaran yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rerata, memiliki tingkat pelaksanaan kinerja dinilai tinggi. Atribut-atribut yang berada di kuadran II, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, yaitu; mengingat dan mencari tahu materi yang akan diajarkan, dan pembelajaran menumbuhkan rasa ingin tahu. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut layanan pembelajaran yang memiliki tingkat kepentingan dan pelaksanaan kinerja rendah. Atribut-atribut yang perlu perbaikan yaitu; penjelasan ulang materi membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar; pengajar selama memberikan pengajaran tepat waktu ngajar dan petugas alat tidak pernah membedakan siswa; dan pengajar memiliki pengetahuan yang luas dalam mata pelajaran yang dibinanya. Kuadran IV menunjukkan atribut-atribut layanan pembelajar

dipersepsi tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi, sehingga dapat dirasakan siswa berlebihan. Atribut-atribut yang perlu perbaikan, yaitu; pengajar secara mandiri mendemonstrasikan keterampilannya dan pengajar memiliki keterampilan praktik dalam mata pelajaran yang dibinanya.

Pengaruh layanan pembelajaran terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian ( $X_1 \rightarrow Y$ )

Hasil perhitungan, bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan siswa 48,5759 dengan std deviasi 7,93981; layanan pembelajaran 49,2188 dengan std deviasi 6,58787. Hubungan keeratan variabel layanan pembelajaran ( $X_1$ ), dengan kepuasan siswa ( $Y$ ), secara sendiri-sendiri sebesar 23,20% taraf kesalahan 5% dengan nilai F hitung lebih besar dari Tabel (737,751 > 6.96143).

Model taksiran regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = 20,030 + 0,580X_1 + \varepsilon.$$

Berdasarkan model taksiran menunjukkan bahwa kepuasan siswa, memiliki kecenderungan peningkatan yang diikuti oleh layanan pembelajaran secara positif.

Pengaruh masing-masing variabel independen mengguna-kan standarisasi dengan asumsi garis regresi melalui titik pusat dan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 20,030 + 0,481 X_1 + \varepsilon.$$

Dengan signifikansi diperoleh t hitung = 18,890 dan lebih besar dari t Tabel 1,645 (th > t Tabel) dengan derajat kesalahan 5%. Nilai t Tabel dari setiap jalur pada df=2448 dengan derajat kesalahan 5,00% nilai t hitung=18,890; nilai t Tabel =1,645 sehingga nilai t hitung lebih besar dari t Tabel, maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa dapat diterima sebesar 23,14%.

#### 4. Sarana dan prasarana di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008;

Hasil analisis kesenjangan (gap), memiliki tingkat kesesuaian persepsi sarana dan prasarana dengan kinerja yang diberikan sekolah skor rerata sebesar 0,838 menunjukkan peringkat tinggi.

Analisis *Customer Satisfaction Index* dari komponen sarana dan prasarana menyangkut; (1) kecukupan alat dan bahan belajar kelompok normatif dan adaptif; (2) kecukupan alat, bahan dan mesin dalam belajar produktif; (3)

keterbaharuan alat dan mesin dalam belajar produktif; dan (4) keterpeliharaan dan keakuratan ukuran alat dan mesin, secara umum memiliki MSS 2,624 dan *Weight Score* (WS) 2,994. Rata-rata indeks kepuasan pelanggan (CSI) yang memiliki nilai sebesar =  $159.718,00:2450 = 65,11$  (Tabel 4.13), adalah tingkat kepuasan total berada pada 0,51 - 0,65 = Cukup Puas. Artinya para siswa cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah, kesenjangan tidak terlalu besar pada kisaran (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu 2,624 < 2,694).

Berdasarkan plotting CSI pada grafik Cartesius, diperoleh suatu informasi, pada kuadran-kuadran yang menjadi;

Atribut-atribut yang berada di kuadran I menunjukkan atribut-atribut sarana dan prasarana yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rata-rata, memiliki tingkat pelaksanaan kinerja dinilai tinggi. Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut sarana dan prasarana di SMK ISO 9001-2008 yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena tingkat pelaksanaan kinerja umumnya telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan siswa. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini, yaitu ; alat yang digunakan pada kelompok mata pelajaran normatif, tidak mengalami kekurangan, dan setiap ruang kelas telah terpasang in fokus. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini telah menunjukkan tingkat pelaksanaan yang belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Atribut pada kuadran III, dianggap oleh siswa tidak terlalu penting dan pelaksanaannya biasa. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki yaitu; mesin yang digunakan tidak layak pakai; setiap alat dipelihara olehn petugas; setiap alat secara periodik dikalibrasi. Atribut-atribut pada kuadran IV, menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi, sehingga dapat dirasakan siswa berlebihan. Atribut-atribut tersebut, yaitu item; mesin-mesin baru tidak pernah digunakan saat praktik dan pemeliharaan alat dan mesin melibatkan siswa. Hasil analisis tingkat harapan siswa pada dua atribut tersebut rendah, namun pelaksanaan kinerja SMK ISO 9001-2008 tinggi. Maka dari itu, tidak perlu memprioritaskan atribut pada kuadran ini namun tetap mempertahankan pelaksanaan kinerja yang telah terbina dengan baik, agar mampu memiliki keunggulan bersaing dengan sekolah lain.

Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian ( $X_2 \rightarrow Y$ )

Hasil perhitungan, bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan siswa 48,5759 dengan std deviasi 7,93981; sarana dan prasarana 48,0967 dengan std deviasi 7,98467.

Hubungan keeratan variabel sarana dan prasarana ( $X_2$ ), dengan kepuasan siswa ( $Y$ ), secara sendiri-sendiri sebesar 42,20% taraf kesalahan 5% dengan nilai  $F$  hitung lebih besar dari Tabel ( $7,751 > 6,96143$ ).

Model taksiran regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = 46,297 + 0,644 X_1 + \varepsilon.$$

Berdasarkan model taksiran menunjukkan bahwa kepuasan siswa, memiliki kecenderungan peningkatan yang diikuti oleh sarana dan prasarana secara positif.

Pengaruh masing-masing variabel independen menggunakan standarisasi dengan asumsi garis regresi melalui titik pusat dan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 46,297 + 0,648 X_1 + \varepsilon.$$

Dengan signifikansi diperoleh  $t$  hitung = 47,302 dan lebih besar dari  $t$  Tabel 1,645 ( $t_{hit} > t_{Tabel}$ ) dengan derajat kesalahan 5%. Nilai  $t$  Tabel dari setiap jalur pada  $df=2448$  dengan derajat kesalahan 5,00% nilai  $t$  hitung=47,302; nilai  $t$  Tabel =1,645 sehingga nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  Tabel, maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa dapat diterima sebesar 26,70%.

#### 5. Kerjasama Institusi di SMK yang telah Bersertifikasi ISO 9001-2008

Hasil eksplorasi data dan analisis statistik, menunjukkan bahwa dari 2450 responden yakni siswa yang tersebar di 49 program keahlian (komptensi keahlian) yang tersebar di SMK Negeri yang telah bersertikat ISO 9001-2008 di kota Bandung. Melalui analisis kesenjangan (gap), memiliki tingkat kesesuaian persepsi kerjasama institusi dengan kinerja yang diberikan sekolah skor rerata sebesar 0,907 menunjukkan peringkat tinggi.

Analisis *Customer Satisfaction Index* dari komponen kerjasama institusi menyangkut; (1) perolehan pengalaman belajar; (2) perolehan sumber dan bahan belajar (3) perolehan budaya kerja; dan (3) perolehan pengetahuan jabatan di lingkungan pekerjaan, secara umum memiliki  $MSS$  3,121 dan *Weight Score* (WS) 3,524. Rata-rata indeks kepuasan pelanggan (CSI) yang

memiliki nilai sebesar = 120.163,00: 2450 = 49,0461, adalah tingkat kepuasan total berada pada 0,51 - 0,65 = Kurang Puas. Artinya para siswa kurang puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah, meskipun kesenjangan tidak terlalu besar pada kisaran (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu 3,121 > 3,524). Berdasarkan plotting CSI pada grafik Cartesius, diperoleh suatu informasi, pada kuadran-kuadran yang menjadi;

Atribut-atribut yang berada di kuadran I menunjukkan atribut-atribut kerjasama institusi yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rata-rata, memiliki tingkat pelaksanaan kinerja dinilai tinggi. Kuadran II menunjukkan atribut-atribut kerjasama institusi di SMK ISO 9001-2008 yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena tingkat pelaksanaan kinerja umumnya telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan siswa. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut kerjasama institusi yang memiliki tingkat kepentingan dan pelaksanaan kinerja rendah. Atribut-atribut yang perlu perbaikan yaitu; Industri merupakan sumber belajar nyata bagi siswa SMK; Melalui praktik industri diperoleh pengetahuan jabatan setiap pekerja; (11) Banyak pengetahuan di industri yang tidak diajarkan di sekolah; Melalui praktik industri diperoleh pengalaman belajar baru. Perbaikan terhadap atribut tersebut, harus menjadi pertimbangan sebagai upaya meningkatkan mutu layanan. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi, sehingga dapat dirasakan siswa berlebihan. Berdasarkan hasil analisis tingkat harapan siswa pada dua atribut tersebut rendah, namun pelaksanaan kinerja SMK ISO 9001-2008 tinggi.

Pengaruh kerjasama institusi terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian ( $X_3 \rightarrow Y$ )

Hasil perhitungan, bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan siswa 48,5759 dengan std deviasi 7,93981; kerjasama institusi 47,9673 dengan std deviasi 6,88532.

Hubungan keeratan variabel kerjasama institusi ( $X_3$ ), dengan kepuasan siswa ( $Y$ ), secara sendiri-sendiri sebesar 40,10%. taraf kesalahan 5% dengan nilai  $F$  hitung lebih besar dari Tabel ( $304,6233 > 6,96143$ ).

Model taksiran regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = 30,175 + 0,684 X_1 + \varepsilon.$$

Berdasarkan model taksiran menunjukkan bahwa kepuasan siswa, memiliki kecenderungan peningkatan yang diikuti oleh kerjasama institusi secara positif.

Pengaruh masing-masing variabel independen menggunakan standarisasi dengan asumsi garis regresi melalui titik pusat dan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 30,175 + 0,633 X_1 + \varepsilon.$$

Dengan signifikansi diperoleh t hitung = 28,331 dan lebih besar dari t Tabel 1,645 (th > t Tabel) dengan derajat kesalahan 5%. Nilai t Tabel dari setiap jalur pada df=2448 dengan derajat kesalahan 5,00% nilai t hitung=28,331; nilai t Tabel =1,645 sehingga nilai t hitung lebih besar dari t Tabel, maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, kerjasama institusi terhadap kepuasan siswa dapat diterima sebesar 25,38%.

#### 6. Pemasaran Lulusan di SMK yang telah Bersertifikasi ISO 9001-2008

Hasil eksplorasi data dan analisis statistik, menunjukkan bahwa dari 2450 responden yakni siswa yang tersebar di 49 program keahlian (komptensi keahlian) yang tersebar di SMK Negeri yang telah bersertikat ISO 9001-2008 di kota Bandung. Melalui analisis kesenjangan (gap), memiliki tingkat kesesuaian persepsi pemasaran lulusan dengan kinerja yang diberikan sekolah skor rerata sebesar 0,809 menunjukkan peringkat tinggi.

Analisis *Customer Satisfaction Index* dari komponen kerjasama institusi menyangkut; (1) perolehan informasi objektif mengenai dunia kerja; (2) memperoleh bimbingan karir; (3) pengalaman ikut seleksi; dan (3) peluang untuk mengikuti rekrutmen lebih lanjut, secara umum memiliki MSS 2,786 dan *Weight Score* (WS) 3,181. Rata-rata indeks kepuasan pelanggan (CSI) yang memiliki nilai sebesar =  $118.428,00 : 2450 = 49,3380$ , adalah tingkat kepuasan total berada pada 0,51 - 0,65 = Kurang Puas. Artinya para siswa cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh sekolah, meskipun kesenjangannya tidak terlalu besar pada kisaran (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu  $2,786 > 3,181$ ).

Berdasarkan plotting CSI pada grafik Cartesius, diperoleh suatu informasi, pada kuadran-kuadran yang menjadi;

Atribut-atribut yang berada di kuadran I menunjukkan atribut-atribut pemasaran lulusan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di

atas nilai rata-rata, memiliki tingkat pelaksanaan kinerja dinilai tinggi. Kuadran II menunjukkan atribut-atribut pemasaran lulusan di SMK ISO 9001-2008 yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena tingkat pelaksanaan kinerja umumnya telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan siswa. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut pemasaran lulusan yang memiliki tingkat kepentingan dan pelaksanaan kinerja rendah. Atribut-atribut yang perlu perbaikan yaitu; setiap periodik siswa memperoleh informasi dunia kerja dari staf khusus BKK; setiap periodik siswa memperoleh bimbingan karir dari staf khusus BKK; BKK setiap akhir semester dipercaya oleh industri untuk mengadakan rekrutmen tenaga kerja; meskipun belum lulus, pihak BKK telah menawarkan siswa berprestasi ke pihak industri; berbekal pengalaman tes sebelum lulus sekolah, berharap memiliki pengetahuan seleksi kerja. Perbaikan terhadap atribut tersebut, harus menjadi pertimbangan sebagai upaya meningkatkan mutu layanan. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi, sehingga dapat dirasakan siswa berlebihan. Berdasarkan hasil analisis tingkat harapan siswa pada dua atribut tersebut rendah, namun pelaksanaan kinerja SMK ISO 9001-2008 tinggi. Maka dari itu, tidak perlu memprioritaskan atribut pada kuadran ini namun tetap mempertahankan pelaksanaan kinerja yang telah terbina dengan baik, agar mampu memiliki keunggulan bersaing dengan sekolah lain.

Pengaruh pemasaran lulusan terhadap kepuasan para siswa di setiap program keahlian ( $X_4 \rightarrow Y$ )

Hasil perhitungan, bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan siswa 48,5759 dengan std deviasi 7,93981; pemasaran lulusan 44,8894 dengan std deviasi 6,50185.

Hubungan keeratan variabel pemasaran lulusan ( $X_4$ ), dengan kepuasan siswa ( $Y$ ), secara sendiri-sendiri sebesar 1,50% taraf kesalahan 5% dengan nilai F hitung lebih besar dari Tabel ( $36,439 > 6.96143$ ).

Model taksiran regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = 41,937 + 0,148 X_4 + \varepsilon.$$

Berdasarkan model taksiran menunjukkan bahwa kepuasan siswa, memiliki kecenderungan peningkatan yang diikuti oleh pemasaran lulusan secara positif.

Pengaruh masing-masing variabel independen menggunakan standarisasi dengan asumsi garis regresi melalui titik pusat dan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 41,937 + 0,121 X_1 + \varepsilon.$$

Dengan signifikansi diperoleh t hitung = 37,739 dan lebih besar dari t Tabel 1,645 (th >t Tabel) dengan derajat kesalahan 5%. Nilai t Tabel dari setiap jalur pada df=2448 dengan derajat kesalahan 5,00% nilai t hitung=37,739; nilai t Tabel =1,645 sehingga nilai t hitung lebih besar dari t Tabel, maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa dapat diterima sebesar 0,1815%.

### **Model Hipotetik Pengembangan Layanan Pembelajaran dan Kepuasan Siswa di SMK Bersertifikat ISO 9001-2008**

#### 1. Tujuan dan Manfaat Pengembangan Model

Tujuan pengembangan model mutu layanan pembelajaran di SMK yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008, mencakup; (1) mengidentifikasi dan mengkategorisasikan dimensi dan parameter yang diindikasikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK ; (2) menganalisis dan mensintesis dimensi dan parameter yang diindikasikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK.

#### 2. Asumsi-asumsi Pengembangan Model

Asumsi-asumsi yang menjadi landasan model hipotetik adalah:

- (1) Analisis konvensional kepuasan telah didasarkan pada asumsi bahwa kepuasan yang terbaik terlihat dalam hal respon siswa untuk komponen program dan metode yang digunakan oleh staf pengajar. Sebagian besar analisis ini telah difokuskan pada membandingkan tren berarti dalam komponen (Malley;1998).
- (2) Kepuasan siswa adalah sikap jangka pendek, berasal dari penilaian pelayanan pendidikan yang diterima (Elliot dan Healy, 2001).
- (3) Kepuasan pelanggan harus fokus kepada organisasi, artinya organisasi yang pada akhirnya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai bagian perusahaan yang mutlak. Sehingga yang lebih penting perusahaan harus membangun kultur yang peduli kepada kepuasan (Lucas; 2005).
- (4) Fokus dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah bagaimana membenahinya

melalui kultur organisasi. Kepuasan pelanggan hanya dapat muncul dari organisasi yang menjadikan kepuasan bagian dari kultur (Vranesevic; 2002).

- (5) Kepuasan dapat diterjemahkan menjadi operasional dengan urutan berikut: (1) strategy, (2) structure, (3) system, (4) style, (5) staff, (6) shared value, and (7) skills (Kinsey dalam Vranesevic,2002).
- (6) Kualitas belajar siswa secara langsung, meskipun tidak secara eksklusif, terkait dengan kualitas layanan pengajaran. Oleh karena itu, salah satu cara yang paling menjanjikan untuk meningkatkan pembelajaran adalah untuk meningkatkan layanan pembelajaran (Grayson H. Walker Teaching Resource Center,2002).
- (7) 'Whole school development' (WSD) inisiatif sekolah telah digunakan sebagai wahana untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Memperlakukan sekolah sebagai unit perubahan, inisiatif perbaikan sekolah, melahirkan gagasan perubahan 'seluruh sekolah' sebagai mendorong reformasi pendidikan dimaksudkan untuk memanfaatkan perbaikan dalam strategi manajemen, in-service training, monitoring dan evaluasi dan penetapan target dalam rencana pengembangan sekolah, penilaian guru untuk mengatur perubahan yang lengkap dalam budaya dan organisasi sekolah (World Bank 2004).
- (8) Budaya Sekolah adalah himpunan norma-norma, nilai-nilai dan keyakinan, ritual dan upacara, simbol dan cerita yang membentuk 'persona' dari sekolah (Kent D,2012).
- (9) *Service Quality* dalam konteks pembelajaran di SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar siswa terima dengan layanan sesungguhnya sesuai dengan harapan.

#### 3. Relevansi Model Hasil Penelitian dengan Model Usulan dan ISO 9001-2008

Sistem Penjaminan Mutu, diharapkan tumbuh budaya mutu: menetapkan dan memiliki standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan meningkatkan standar secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).

Temuan penelitian memberikan gambaran bahwa kepuasan siswa terhadap layanan

pembelajaran, secara signifikan dipengaruhi oleh layanan, sarana dan prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan. Variabel independen terhadap kepuasan layanan pembelajaran, secara konvergen pada dasarnya bertumpu pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki SMK, khususnya guru, staf administrasi, pustakawan dan teknisi.

Usulan model terkait dengan penguatan budaya mutu layanan, mencakup; (1) pemeliharaan dan pengembangan profesionalisme guru, staf administrasi, pustakawan dan teknisi berorientasi pada standar pendidikan nasional; dan (2) daya dukung unit-unit kegiatan belajar.

Pemeliharaan dan pengembangan profesionalisme guru dan staf, merupakan variabel yang perlu ditingkatkan sebagai komponen penentu kepuasan siswa. Kompetensi yang telah dimiliki oleh para guru khususnya, tidak dapat dipandang statis mengingat perkembangan ipteks dan perubahan perilaku siswa sebagai konsumen harus menjadi perhatian.

Pemeliharaan dan pengembangan daya dukung unit-unit kegiatan belajar, seperti Workshop/studio; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK) merupakan variabel yang perlu ditingkatkan dan menjadi jembatan pengakuan pihak eksternal sebagai komponen penentu kepuasan siswa.

#### 4. Pemodelan

Pemodelan dengan pendekatan sistem, mencakup input, proses, output dan outcome. Input, untuk penguatan budaya mutu layanan, mencakup; (1) pemeliharaan dan pengembangan profesionalisme guru, staf administrasi, pustakawan dan teknisi berorientasi pada standar pendidikan nasional. Komponen tersebut, dirinci menjadi; (a) penguatan kompetensi pedagogik dan profesionalisme; (b) penguatan teknis kerja; dan (c) evaluasi kinerja mandiri. (2) daya dukung unit-unit Workshop/studio; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK), dirinci menjadi; (a) manajemen; dan (b) pemasaran.

Proses, untuk penguatan budaya mutu layanan, penguatan kompetensi pedagogik; (a) *In house Training*; (b) *Organisasi Pembelajaran*; (c) *Kajian literatur*; (d) kolokium; dan (e) mengikutsertakan pelatihan di luar sekolah. Penguatan profesionalisme; (a) OJT di industri; (b) uji kompetensi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi Teknis (LSPT); dan (c) kursus teknis

bagi staf administrasi; pustakawan dan teknisi. Evaluasi kinerja mandiri, melalui; (a) membuat rencana kerja; dan (b) laporan penyelesaian kerja rutin.

Proses, untuk pemeliharaan dan pengembangan daya dukung unit-unit Workshop/studio; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK), terkait dengan manajemen sarana dan prasarana, (a) perencanaan pemeliharaan, penghapusan dan pengadaan; (b) pelaksanaan pemeliharaan, penghapusan, pengadaan penyimpanan; (c) pengorganisasian dan pengintegrasian sistem; (d) manajemen pemasaran; (e) monitoring; dan (f) evaluasi.

Output model hasil belajar siswa sebagai indikator dari konkretisasi pengetahuan, sikap, motivasi dan keterampilan (kompetensi). Adapun outcome, merupakan harapan lebih luas seperti, dapat memasuki pasar kerja DU/DI; usaha mandiri dan studi lanjut, sehingga dapat dipersepsi puas atas layanan pendidikan.

Umpan balik, merupakan respons siswa dalam wujud psikologi yakni perbedaan antara wujud kinerja SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 secara aktual dan harapan dari kualitas layanan pembelajaran.

#### 5. Instrumen Faktor-faktor dalam Model

Sebagai instrumen faktor-faktor dalam model hipotetik yang diajukan, yakni; penguatan budaya mutu layanan, mencakup; (1) pemeliharaan dan pengembangan profesionalisme guru, staf administrasi, pustakawan dan teknisi berorientasi pada standar pendidikan nasional. Komponen tersebut, dirinci menjadi; (a) penguatan kompetensi pedagogik; (b) penguatan profesionalisme; (c) penguatan teknis kerja; dan (d) evaluasi kinerja mandiri. (2) daya dukung unit-unit laboratorium/Studio Workshop; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK), dirinci menjadi; (a) manajemen; dan (b) pemasaran.

a. Pemeliharaan dan Pengembangan Profesionalisme Guru, Staf Administrasi, Pustakawan dan Teknisi Berorientasi pada Standar Pendidikan Nasional.

1) Penguatan kompetensi pedagogik dan profesional guru

Pendidik yang kompeten dari abad ke-21 terdiri dari tujuh bidang yang mencerminkan keyakinan utama ISSA tentang kualitas pengajaran dan mengidentifikasi cara untuk untuk mencapai keunggulan:

- (1) Interaksi
- (2) Keluarga dan Masyarakat

- (3) Inklusi, Keragaman dan Nilai Demokrasi
- (4) Penilaian dan Perencanaan
- (5) Strategi pengajaran
- (6) Lingkungan Belajar
- (7) Pengembangan Profesional

Pengembangan profesi berkelanjutan terdiri dari: *pertama* adalah kegiatan pengembangan diri yang dapat berupa kegiatan diklat fungsional (kursus, pelatihan, penataran, bentuk diklat yang lain), dan kegiatan kolektif guru (lokakarya atau kegiatan MGMP, seminar, diskusi panel, koloqium, dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan profesinya). *Kedua* adalah kegiatan publikasi ilmiah berupa hasil penelitian atau gagasan inovatif dan publikasi buku teks pelajaran, buku pengayaan, dan pedoman guru. Kegiatan yang *ketiga* adalah karya inovatif yang dapat berupa menemukan teknologi tepat guna, menemukan atau menciptakan karya seni, membuat atau memodifikasi alat pelajaran, dan mengikuti pengembangan penyusunan standar, pedoman, soal, dan sejenisnya.

## 2) Penguatan Kompetensi Teknisi, bagi Staf Administrasi, Pustakawan, Laboran dan Teknisi

### (1) Tenaga Administrasi Sekolah

Keberadaan tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah atau lazimnya disebut tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan: pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, lebih memerlukan keterampilan khusus, sedikit yang memerlukan keahlian tertentu, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik kecuali untuk jabatan instruktur, dan sebagainya.

### (2) Tenaga Pustakawan Sekolah

Komptensi Umum adalah kompetensi dasar umum yang harus dimiliki oleh pustakawan, diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan, yang meliputi (1) Mengoperasikan komputer tingkat dasar, (2) Menyusun Rencana

Kerja Perpus-takaan (RKP), (3) Membuat Laporan Kerja Perpustakaan (LKP).

Kompetensi inti merupakan kompetensi dasar keahlian yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas yang ada di perpustakaan. Kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan, yaitu (1) Melakukan seleksi bahan perpustakaan, (2) Melakukan pengadaan bahan perpustakaan, (3) Melakukan Pengatalogan Deskriptif, (4) Melakukan pengatalogan subyek, (5) Melakukan perawatan koleksi perpustakaan, (6) Melakukan layanan Sirkulasi, (7) Melakukan layanan referensi, (8) Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana, (9) Melakukan Promosi Perpustakaan, (10) Melakukan kegiatan literasi informasi, (11) Memanfaatkan jaringan internet layanan perpustakaan.

Selanjutnya adalah kompetensi khusus, yaitu kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, yang meliputi (1) Melakukan kajian perpustakaan, (2) Membuat karya tulis ilmiah, (3) Membuat literature skunder, (4) Melakukan Pelestarian koleksi perpustakaan, (5) Melakukan penelusuran informasi kompleks, (6) Merancang tata ruang dan perabot perpustakaan.

### (3) Tenaga Laboran dan Teknisi Sekolah

Laboran adalah Tenaga Kependidikan yang bekerja di laboratorium dan membantu proses belajar mengajar siswa vokasi dan akademik. Keberadaan Laboran di suatu laboratorium sangatlah penting dalam menentukan keberhasilan akademik siswa.

Laboratorium ini terdiri dari beberapa jenis yaitu: (1) Laboratorium pendidikan dan pengajaran (teaching laboratory); (2) Laboratorium riset (research laboratory); (3) Laboratorium dasar terpadu (basic science laboratory); (4) Laboratorium pengujian (test laboratory); (5) Laboratorium kalibrasi (calibration laboratory); (6) Laboratorium simulasi (simulation laboratory); (7) Bengkel (workshop); (8) Studio gambar (CAD; CAM; Audio visual dan Fotografi); (9) Rumah kaca (green house); dan (10) Laboratorium lapangan (field laboratory) atau out-door laboratory. Meskipun nama masing-masing laboratorium di atas berbeda namun pada hakikatnya semua kegiatan laboratorium tersebut bertujuan sama yaitu untuk mendukung proses belajar mengajar, serta penelitian dan pengabdian kepada

masyarakat. Suatu laboratorium terdiri dari sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan yaitu berupa peralatan laboratorium dan sumber daya manusia; sejalan dengan hal tersebut maka laboratorium perlu diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku dimasing-masing perguruan tinggi. Mengingat tersedianya peralatan serta beban kerja yang harus dilaksanakan laboran, maka diperlukan sistem manajemen pengelolaan (meliputi pengoperasian dan perawatan) peralatan laboratorium dan seluruh kegiatan laboratorium.

Teknisi (untuk laboratorium bengkel dan pekerjaan yang berkaitan dengan bidang permesinan, kelistrikan, dll); dan Analisis (untuk menganalisis terhadap suatu data hasil percobaan yang diperlukan).

**b. Pemeliharaan dan Pengembangan Daya Dukung Unit-unit Laboratorium/ Studio, Workshop; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK)**

**1) Manajemen Laboratorium/Studio, Workshop; Unit Produksi (UP) dan Bursa Kerja Khusus (BKK)**

**(1) Laboratorium/studio, workshop**

Kegiatan merancang kegiatan, mengoperasikan, memelihara dan merawat peralatan dan bahan, fasilitas dan atau segala obyek fisik lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu sehingga mencapai hasil yang optimal.

► **Pengelolaan**

laboratorium/studio,workshop meliputi :

- Perancangan kegiatan laboratorium/ studio, workshop
- Pengoperasian peralatan dan penggunaan bahan
- Pemeliharaan/perawatan peralatan dan bahan
- Pengevaluasian sistem kerja laboratorium/ studio, workshop
- Pengembangan kegiatan laboratorium/ studio, workshop

► **Perancangan kegiatan laboratorium/studio,workshop**

- Penyusunan program kegiatan tahunan
- Penyusunan kebutuhan peralatan laboratorium/ studio,workshop
- Penyusunan kebutuhan bahan laboratorium/studio,workshop.

- Penyusunan SOP (penggunaan peralatan dan bahan)
- **Pengoperasian Peralatan dan Penggunaan Bahan**
  - Persiapan Peralatan dan bahan
  - Penjelasan pengoperasian peralatan dan penggunaan bahan (tidak lepas dari kegiatan supervisi)
  - Supervisi proses pengujian, kalibrasi dan/ atau produksi
  - Pengoperasian peralatan dan penggunaan bahan
  - Pengelolaan/penanganan *material handling* (sisa bahan)
  - Verifikasi /validasi hasil (pengk., kalibrasi, kinerja alat)
  - Pengujian dan verifikasi unjuk kerja alat
  - Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - Pengambilan dan pengujian sampel (penelt.& pengab.)
- **Pemeliharaan/perawatan Peralatan dan Bahan**
  - Penyusunan jadwal pemeliharaan/perawatan peralatan dan bahan
  - Pembersihan peralatan dan bahan
  - Penataan peralatan dan bahan
  - Penyimpanan peralatan dan bahan
  - Melakukan kalibrasi alat
- **Pengembangan kegiatan laboratorium/ studio, workshop**
  - Pengembangan kinerja peralatan
  - Pengembangan metode kerja peralatan
  - Pengembangan metode pengujian, kalibrasi, dan/atau produksi
  - Pengembangan mutu produk (skala lab.)
  - Pengembangan sistem pengelolaan laboratorium
- **Dokumentasi Pengelolaan Laboratorium**
  - Dokumentasi Peralatan/bhn (Data Base peralatan)
  - Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- **Data Peralatan**
  - Dokumen Kontrak
  - *As built drawings*

- Manual peralatan
- Riwayat Perawatan Perbaikan (Waktu, Biaya), Dll.
- Identifikasi peralatan : nama, spesifikasi, dll.
- Harga peralatan per unit
- Prosedur operasi
- Lokasi/penempatan peralatan
- Alamat pabrik, agen
- Tanggal/tahun mulai penggunaan
- Riwayat perawatan dan perbaikan

## (2) Unit Produksi

Pembentukan sikap para siswa dalam pembelajaran terhadap kewirausahaan dipengaruhi oleh pengalaman pribadi yang dipengaruhi berbagai faktor termasuk pendidikan dan latihan. Pengalaman pribadi adalah pengalaman belajar kewirausahaan. Pengalaman belajar yang mendalam bukan ditunjukkan oleh lamanya belajar, melainkan intensitas interaksi dalam belajar, dan terjadi transfer belajar dalam dirinya.

Interaksi belajar kewirausahaan di lingkungan SMK, bukan hanya hubungan antara pengajar dan siswa, tetapi terjadinya interaksi antara siswa dengan materi pelajaran kewirausahaan dan pelajaran itu bermakna bagi dirinya setelah lulus kelak. Suatu pelajaran kewirswastaan akan bermakna jika dalam proses belajarnya dapat melibatkan emosi. Adanya interaksi mendalam antara siswa dengan pelajaran kewirausahaan diharapkan akan membentuk sikap positif terhadap kewirausahaan.

Pengalaman belajar di lingkungan SMK tentang kewirausahaan, akan membentuk siswa dengan pola pikir yang dilandasi prinsip kewirausahaan, sesuai dengan tujuan pembelajaran kewirausahaan yaitu menemuk-tunjukkan: ciri-ciri manusia wiraswasta, etika wiraswasta dan jenis-jenis keterampilan dasar seorang wiraswasta.

Keberhasilan pengajaran kewirausahaan pada lembaga pendidikan, ditandai oleh adanya perubahan pada komponen pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotor). Ini berarti bahwa selain ranah kognitif, komponen sikap merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan remaja setelah menyelesaikan program pembelajaran. Dengan demikian keberhasilan pengajaran

kewirausahaan pada lembaga Diklat dapat diukur melalui indikator yaitu bagaimana sikap siswa terhadap kewirausahaan.

Inkubator adalah lembaga yang bergerak dalam bidang penyediaan fasilitas dan pengembangan usaha, baik manajemen maupun teknologi bagi usaha kecil untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usahanya dan atau pengembangan produk baru yang berdaya saing dalam jangka waktu tertentu. Jika yang menjadi mitra adalah sebuah unit usaha baru, maka inkubator biasanya disebut sebagai inkubator usaha (business inkubator).

Pengembangan wirausaha di lingkungan UP SMK, yaitu: (1) merumuskan dan melaksanakan kebijakan pemerintah yang mampu meningkatkan kesempatan berusaha; (2) meningkatkan kemampuan teknis dan bisnis masyarakat melalui perubahan sistem pendidikan nasional dan merevitalisasi sistem pelatihan ketrampilan di Indonesia; (3) meningkatkan pemahaman dan apresiasi masyarakat mengenai kewirausahaan dan menyiapkan kondisi sosial-budaya-ekonomi yang kondusif untuk penumbuhan wirausaha baru; (4) memberikan dukungan perkuatan berupa modal penyertaan dan akses pembiayaan usaha dan sekaligus mengembangkan instrumen yang dapat menurunkan risiko kegagalan usaha; dan (5) memberikan dukungan non-keuangan yang merangsang perkembangan usaha berupa akses pasar, akses informasi, akses teknologi dan akses tenaga kerja terampil.

## 2) Pengembangan Bursa Kerja Khusus (BKK),

Bursa Kerja Khusus (BKK) adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, merupakan mitra Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Pelaksanaan kegiatan pelayanan Antar Kerja BKK mempunyai Tugas :

- Mendaftar dan mendata pencari kerja lulusan
- Mendaftar dan mendata lowongan kesempatan kerja yang diterima
- Melakukan penyuluhan bimbingan jabatan kepada pencari kerja lulusannya untuk mengetahui bakat, minat dan kemampuannya sesuai kebutuhan pengguna tenaga kerja.
- Mendata dan menghimpun pengguna tenaga kerja dan PJTKI (sebagai penyalur tenaga

kerja) yang berada di wilayah kerja BKK masing-masing.

- Melakukan penawaran mengenai persediaan tenaga kerja.
- Melakukan pengiriman untuk memenuhi permintaan tenaga kerja
- Melakukan penyaluran dan penempatan tenaga kerja di dalam negeri dan bekerjasama dengan PJTKI\* untuk penempatan tenaga kerja ke luar negeri.
- Mengadakan verifikasi sebagai tindak lanjut dari pengiriman dan penempatan yang telah dilakukan.
- Mencetak bentuk-bentuk formulir kartu Antar Kerja.
- Menerima informasi kesempatan kerja dari Kantor Wilayah dan atau Kantor Departemen Tenaga Kerja.
- Melakukan kerjasama dengan pengguna tenaga kerja/perusahaan yang berada di wilayah kerjanya untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa yang akan datang.

### 3) Pemasaran Lulusan

Bursa Kerja Khusus (BKK) yang ada dengan didukung pendanaan yang memadai untuk proaktif memasarkan lulusannya, selain itu Depdiknas juga harus gencar memasarkan dan memberikan pemahaman kepada dunia kerja/industri tentang program keahlian yang ada dan kompetensi yang dimiliki lulusan SMK.

Pemasaran lulusan sebagai produk pelatihan di SMK merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia kerja. Pada kondisi kesempatan kerja seperti sekarang ini, pemasaran merupakan pendorong untuk meningkatkan citra SMK. Semakin banyak lulusan yang terserap di dunia kerja, semakin banyak siswa yang mau mendaftar masuk ke SMK, dan dengan meningkatnya jumlah sisa secara otomatis ROI (Return of Investment) meningkat. Oleh karena itu, untuk bisa memasarkan lulusan SMK, pengetahuan mengenai pemasaran menjadi penting bagi sekolah pada saat dihadapkan pada beberapa permasalahan, seperti pengangguran, tidak terlayannya kebutuhan alumni, dan tidak sesuainya kompetensi lulusan dengan jenis pekerjaan.

6. Strategi Pelaksanaan Model Pengembangan  
Strategi pelaksanaan model pengembangan adalah jumlah keseluruhan aktivitas dan pilihan yang dibutuhkan untuk

dapat menjalankan perencanaan strategis. Implementasi strategis merupakan proses tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur.

- a. Strategi penguatan budaya mutu layanan, melalui penguatan kompetensi Tenaga Guru, Staf Administrasi, Pustakawan, Laboran dan Teknisi
  - Metode, analisis kesenjangan kompetensi ideal dengan faktual
  - Menetapkan pilihan pelaksanaan pengembangan kompetensi, berupa: *In house Training*; organisasi pembelajaran; kolokium; dan mengikutsertakan pelatihan di luar sekolah
  - Merencanakan program pengembangan
  - Menghitung pembiayaan pelaksanaan
  - Melaksanakan program
  - Monitoring dan evaluasi
- b. Strategi pengembangan daya dukung unit-unit pendukung
  - 1) Laboratorium/studio dan workshop
    - Metode : Analisis Rasio
    - Pendekatan pendampingan ahli
    - Merencanakan program pengembangan
    - Menghitung pembiayaan pelaksanaan
    - Melaksanakan program
    - Monitoring dan evaluasi
  - 2) **Unit Produksi (UP)**
    - Metode : Analisis Usaha
    - Pendekatan pendampingan ahli
    - Merencanakan program pengembangan
    - Menghitung pembiayaan pelaksanaan
    - Melaksanakan program
    - Monitoring dan evaluasi
  - 3) **Bursa Kerja Khusus (BKK)**
    - Metode : Analisis Pasar
    - Pendekatan pendampingan ahli
    - Merencanakan program pengembangan
    - Menghitung pembiayaan pelaksanaan
    - Melaksanakan program
    - Monitoring dan evaluasi

### 7. Indikator Kinerja Kepuasan Siswa

Indikator yang bisa dipakai dalam membandingkan kinerja dengan ekspektasi, dalam pengukuran kepuasan satu produk haruslah indikator yang sama. Salah satu indikator yang paling sering dipakai terutama untuk produk jasa adalah dimensi ServQual yang dicetuskan oleh Parasuraman dkk. ServQual

terdiri dari indikator *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* yang sering disingkat dengan TERRA.

Indikator layanan pembelajaran di SMK yang telah bersertifikat ISO 9001-2008, sebagai instrumen pengukuran pencapaian kepuasan siswa yang dikembangkan dalam model ini, adalah:

**a. Layanan Pembelajaran Oleh Guru**

**1) Kompetensi pedagogik**

- Ketersediaan pembimbingan akademik bagi siswa yang mengalami hambatan belajar
- Pemanfaatan sumber dan bahan belajar berbasis teknologi
- Strategi pembelajaran yang menyenangkan dan membangkitkan motivasi belajar
- Kesesuaian metode penyajian pembelajaran di kelas, laboratorium, studio, workshop dan lapangan
- Kecocokan pemberian evaluasi belajar
- Ketersediaan pembelajaran remedial dan tindak lanjut

**2) Kompetensi Profesional**

- Menyajikan metodologi teknologi atau kerja teknis secara rinci
- Menyajikan struktur materi/kompetensi secara sistematis
- Memberikan contoh melalui demonstrasi keterampilan teknis
- Memberikan contoh diagnosis dan penggunaan alat-alat

**b. Layanan oleh Staf Administrasi, Laboran dan Teknisi Sekolah**

- Ketersediaan ruang tunggu bagi siswa yang berurusan
- Ketersediaan loket layanan yang memadai
- Penerimaan pada siswa dari tenaga administrasi
- Kemudahan dalam memberikan informasi
- Kemudahan dalam memberikan layanan teknis
- Menanggapi keluhan siswa dalam layanan yang diberikan
- Ketepatan waktu dalam memberikan layanan
- Perhatian petugas administrasi kepada siswa saat melayani

- Sopan dan ramah dalam memberikan layanan
- Tidak bertindak diskriminasi dalam memberikan layanan

**c. Layanan Unit-unit Pendukung SMK**

**1) Laboratorium/studio, work shop**

- Kecukupan ruang praktik
- Tersedia penyimpanan tas dan barang-barang milik siswa
- Kemudahan dalam layanan peminjaman dan pengembalian alat praktik
- Kecukupan bahan praktik
- Kecukupan mesin-mesin untuk praktik
- Keramahan laboran dan teknisi
- Memberikan contoh penggunaan alat dan mesin
- Menanggapi keluhan siswa atas alat dan mesin yang bermasalah
- Menolong menyelesaikan masalah dalam praktik
- Memberikan bimbingan penggunaan alat dan mesin

**2) Unit Produksi**

- Kecukupan ruang aktivitas
- Tersedia penyimpanan tas dan barang-barang milik siswa
- Tersedia buku pedoman kerja di UP
- Kejelasan dalam pelibatan siswa dalam suatu proyek
- Kejelasan pendampingan guru
- Kejelasan alur pekerjaan yang diberikan kepada siswa
- Kejelasan tugas dan wewenang yang diberikan kepada siswa
- Memberikan bimbingan proses produksi
- Memberikan penghargaan kepada siswa yang terlibat dalam UP

**3) Bursa Kerja Khusus (BKK)**

- Kecukupan ruang aktivitas
- Tersedia penyimpanan tas dan barang-barang milik siswa
- Tersedia buku pedoman BKK
- Tersedia papan informasi atau melalui Web SMK
- Kejelasan jadwal dalam perolehan informasi
- Kejelasan penyaluran praktik industri/magang
- Ketersediaan tenaga bimbingan karir

- Ketersediaan informasi dunia kerja
- Adanya data penyaluran lulusan

- Adanya data lulusan yang telah memperoleh pekerjaan

## Simpulan dan Rekomendasi

### 1. Simpulan

- a. Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, memiliki tingkat kesesuaian kepuasan layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi pada tingkat kepuasan Cukup.
- b. Layanan pembelajaran memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Cukup.
- c. Sarana dan prasarana memiliki tingkat kesesuaian persepsi sarana dan prasarana dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Cukup.
- d. Kerjasama institusi memiliki tingkat kesesuaian persepsi kerjasama institusi dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Kurang Puas.
- e. Pemasaran lulusan memiliki tingkat kesesuaian persepsi pemasaran lulusan dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi, pada tingkat kepuasan Kurang Puas.
- f. Secara bersama-sama pengaruh variabel layanan pembelajaran, sarana prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa dengan secara signifikansi dapat diterima.
- g. Layanan pembelajaran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dapat diterima.
- h. Sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dapat diterima.
- i. Kerjasama institusi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dapat diterima.
- j. Pemasaran lulusan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

namun tingkat kepuasan total berada pada kategori Cukup Puas. Sedangkan indikator yang perlu dipertahankan dan merupakan prestasi tersendiri dari SMK yang bersertifikat ISO adalah mempertahankan penampilan guru dengan penyajian materi yang menyenangkan melalui pemberian penghargaan, pemberdayaan dan pengakuan eksistensinya.

- b. Meskipun Kinerja layanan Sarana dan prasarana yang diberikan sekolah menunjukkan peringkat tinggi, namun tingkat kepuasan siswa masih berada pada kategori cukup. Kondisi tersebut, menunjukkan bahwa masih ada indikator yang perlu diperbaiki dan untuk meningkatkan optimalisasinya terdapat indikator yang harus terus dikembangkan. Indikator yang perlu diperbaiki dalam layanan sarana prasarana adalah kekurangan alat yang digunakan pada kelompok mata pelajaran normatif dan pada kelompok mata pelajaran adaptif. Di samping itu agar lebih meningkat lagi kepuasan siswa terhadap sekolah dalam hal sarana prasarana pembelajaran, Sekolah perlu melibatkan siswa dalam pemeliharaan sarana prasarana sehingga mereka memiliki *sense of belonging* terhadap alat-alat pembelajaran yang dimiliki sekolah.
- c. Kerjasama institusi memiliki tingkat kesesuaian persepsi kerjasama institusi dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi. Kondisi tersebut, menunjukkan bahwa sekolah perlu lebih kerja keras untuk menjalin kerjasama yang bukan fokus pada kerjasamanya tetapi juga pada siswa yang menjadi subjek kerjasama. Terdapat indikator yang perlu diperbaiki dalam manajemen kemitraan ini yaitu menjadikan industri sebagai bagian integral dari sistem pembelajaran dan sekolah karena industri merupakan sumber belajar nyata bagi siswa SMK; Melalui praktik

### 2. Rekomendasi

- a. Meskipun kinerja SMK Negeri yang telah bersertifikasi ISO 9001-2008 di Kota Bandung menunjukkan tinggi

industri diperoleh pengetahuan jabatan setiap pekerja; Banyak pengetahuan di industri yang tidak diajarkan di sekolah dan melalui praktik industri diperoleh pengalaman belajar baru. Manajemen sekolah harus memfokuskan tatakelolanya pada kemitraan yang terjalin secara mutualistik simbiosis dan bahkan mengubah pola pikir kedua belah pihak sebagai bagian yang saling menguntungkan.

- d. Pemasaran lulusan memiliki tingkat kesesuaian persepsi pemasaran lulusan dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tinggi. Indikator yang perlu diperbaiki dalam pemasaran lulusan adalah informasi tentang dunia kerja secara periodik kepada siswa terutama dari staf khusus BKK, Siswa memperoleh bimbingan karir dari staf khusus BKK secara periodik, BKK setiap akhir semester dipercaya oleh industri untuk mengadakan rekrutmen tenaga kerja; meskipun belum lulus, pihak BKK telah menawarkan siswa berprestasi ke pihak industry, berbekal pengalaman tes sebelum lulus sekolah, berharap memiliki pengetahuan seleksi kerja.
- e. Bahwa Layanan pembelajaran, sarana prasarana, kemitraan dan pemasaran

memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dapat diterima, hal ini menunjukkan bahwa para pengelola sekolah, praktisi dan akademisi terus meningkatkan diri dalam layanan pembelajaran, manajemen sarana prasarana, kemitraan dan pemasaran secara profesional sehingga kepuasan siswa menjadi meningkat dan layanan sekolah yang bersertifikat ISO benar-benar tidak diragukan dan menjadi barometer bagi tumbuhnya sekolah yang efektif.

- f. Keterbatasan dalam penelitian ini, pengukuran variabel independen melalui persepsi siswa. Hal tersebut, dipandang selaras dengan variabel dependen yakni kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran cukup memadai.
- g. Berdasarkan hasil penelitian tersebut para peneliti berikutnya lebih memfokuskan pada analisis tiap kuadran sehingga diketahui aktivitas-aktivitas kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dan aktivitas-aktivitas yang diselenggarakan tetapi tidak kuat relevansinya dengan kepuasan siswa. Selain daripada itu, akan lebih cermat apabila pengukuran variabel-variabel bersifat nyata.

#### Daftar Pustaka

- Abdallat. (2012). Actual Self-Image, Ideal Self-Image and the Relation between Satisfaction and Destination Loyalty. *J Tourism Hospit* 1:102. doi: 10.4172/2167-0269.1000102 P
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- BC College & Institute Student Outcomes (2003). Issue papers are brief studies that address specific topics using data taken from the annual BC College and Institute Student Outcomes Survey. This issue paper and others are available at <http://outcomes.ceiss.org/Publications/>
- Biro Sumber Daya Manusia PT.O Chung.(2012). Rekapitulasi Hasil Tes Tenaga Kerja. Bekasi.
- Block, A., Udermann, B., Felix, M., Reineke, D., & Murray, S.R. (2007). Achievement and Satisfaction in an Online versus a Traditional Health and Wellness Course. *Online Learning and Teaching*, 4 <http://jolt.merlot.org/vol4no1/block0308.pdf>
- Buckley, J., Schneider, M. & Shang, Y. (2004). *The effects of school facility quality on teacher retention in urban school districts*. Washington, DC. :National Clearinghouse for Educational Facilities. Downloaded 4-20-05 from <http://www.edfacilities.org/pubs/teacherr retention.html>
- Debt Nath, Roma Mitra and Shankar, Ravi. (2012). "Improving Service Quality in Technical Education: use of interpretive structural modeling ". *Quality Assurance in Education*. 20 (4), 387-407.

- Dokumen Rencana Strategi Direktorat Pembinaan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (2012). Jakarta. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia
- Dokumen Kebijakan Pendidikan Sistem Ganda (1994). Jakarta. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia
- Dokumen Data SMK Negeri dan Swasta, Dinas Pendidikan Kota Bandung
- Dokumen Rekrutmen Tenaga Kerja ((2012). Biro SDM PT.O Chung Bekasi.
- Education Service Delivery. (2003). Model for Students with Exceptionalities. An Overview of the Service Delivery Model. Department of Education: New York
- Elliott, K. M. and Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Endrayana, Sri .(2012). Analisis kepuasan pengguna lulusan SMK Muhammadiyah 2 Kota Malang Program Keahlian Pemasaran.Malang: Universitas Negeri Malang.
- Gaspersz, Vincent. (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gertel, S.J., McCarty, P.J., & Schoff, L. (2004). High Performance Schools Equals High Performing Students. *Educational Facility Planner*, 39(3), 20-24.
- Gronroos, Michael. (2006). *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California
- Hamdi, Mohammad. (2007). Kebijakan Publik dan Implementasinya, Rineka Cipta, Jakarta
- Harvey, L..( 2003). Student feedback. April 2003. *Quality in Higher Education*. 9(1): 3-20.
- Hayes, BE. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty*, ASQ Quality Press
- Herawan, Endang. (2008). Manajemen Mutu Pada Sekolah Menengah Kejuruan Dalam Era Otonomi Daerah.Disertasi Pendidikan Pada SPS UPI Bandung
- Hill,N., Alexander,J. (2006). *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. 3rd edition. Burlington: Ashgate
- Hoyle, David. (2009). *ISO 9000 – Quality Systems Handbook*. Sixth Edition. Butterworth-Heinemann. Published by Elsevier, Burlington.USA
- Joy Pigozzi,J,Mary.(2008).*Indicators of quality education*.
- Keban, Y. T. (2007). *Membangun Kerja Sama Pemerintah Daerah dalam Era Otonomi*, Artikel ilmiah dimuat di Buku “Pemerintahan Daerah di Indonesia”, Diterbitkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan MIPI, Jakarta.
- Kitchroen, Krisana. (2004). “ Literature Review: Service Quality in Educational Institutions “. *ABAC Journal*. **24**, (2), 14-25.
- Knapp, Timothy D, Fisher, Bradley J.(2006) “Service-Learning’s Impact on College Students’ Commitment To Future Civic Engagement, Self-Efficacy, and Social Empowerment.” (under revision).
- Kotler, P & Keller, K. (2006). *Marketing Management*, twelfth edition, Prentice-Hall
- Kristin D. Neff. (2010). Self-compassion and Psychological Resilience Among Adolescents and Young Adults University of Texas, Austin, Texas, USA
- Lewis, M. 2000. Where Children Learn: Facility Condition and Student Test Performance in Milwaukee Public Schools. Scottsdale, Ariz.: Council of Educational Facility Planners.
- Lo, Celia C. (2010). “How Student Satisfaction Factors Affect Perceived Learning”. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*. **10**, (1), 47-54.
- Mansor, Aida Azlina. (2012). “ Hierarchical Service Quality Model towards Student Satisfaction”. *International Journal of*

*Innovation, Management and Technology*, 3, (6), 803-807.

- Mary Joy Pigozzi,(2008) *Quality Education and the Global Learning Group*, AED
- Muhajir Nurkholis Farid.(2011).*Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 di SMK PGRI 1 Yogyakarta*. Yogyakarta: Tesis UNY.
- Nadiri Halil. (2007). *Strategic Issue in Higher Education Marketing: How University Students' Perceive Higher Education Services*. Department of Business Administration, Eastern Mediterranean University, North Cyprus.
- Nasution N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management (Edisi 2)*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Nigel Hill dan Jim Alexander (2006). *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. Aldershot, Gower
- Norman, Davis. (2004). *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L (2005). A conceptual model of service quality and the implications for future research. *Journal of Marketing Management*, 49, 41-51.
- Payne,Adrian.The Essence of servis Marketing/Pemasaran Jasa,Andi and Pearson Education (Asia)Pte.Ltd,2000
- Santos, J. and Boote, J. (2003). A theoretical exploration and model of consumer expectations, post-purchase affective states and affective behaviours. *Journal of Consumer Behaviour: An International Research Review*, 3(2), 142-156
- Standar Mutu (2012).PT.Sucofindo. Jakarta.
- Subiyanto. (2008). *Pelaksanaan kewirausahaan melalui unit produksi di sekolah menengah kejuruan negeri 3 Ciamis*. Diambil pada tanggal 27 November 2010 dari [http://www. Subiyanto](http://www.Subiyanto).
- Sugihartono, dkk. (2007). *Peran guru dalam pembelajaran*. Yogyakarta. Makalah UNY
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Cetakan keenam Bandung
- Sumaedi, Sik and Bakti, I Gede Mahatma Yuda. (2011). " The Students' Perceived Quality Comparison of ISO 9001 and Non-ISO 9001 Certified School: An Emprical Evaluation". *International Journal of Engineering & Technology*. 11, (1), 80-84.
- Suranto.( 2006). *Focused Based Education sebagai Solusi Peningkatan Mutu Sistem Pendidikan di Indonesia*. *Makalah seminar mahasiswa teknik industri UMS*, Surakarta
- Suyono, H., (2003). *Membangun Mutu Modal Manusia Indonesia Menghadapi Era Global*
- Syaodih Nana S.(2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya
- The American Customer Satisfaction Index (ACSI) is a national economic indicator of customer satisfaction with the quality of products and services available to U.S. consumers.
- Tjiptono, Fandy, (2002 ). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset,Yogyakarta.
- Torpor, R. 1983. "Marketing Higher Education: A Practical Guide", Council for Advancement and Support of Education
- TUV Rheiland Indonesia (2013). Jakarta
- Wei Yu (2009).*Improving Customer Satisfaction Case: Compass Foreign Language Training Centre, China*
- Wei, Q., Li, K., & Wang, L. (2004). Guanyu huanzhe manyidu pingjia shizhen tantao ji yingdui (Exploration and solutions of misrepresentation of patient satisfaction evaluation). *Zhongguo yixue lunlixue (Chinese Medical Ethics)*, 17(1), 41 & 50
- Wiers., Jenssen, J; Stensaker, B & Groggaard. J.B. 2002. Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*. 8 (2): 183-195.
- Yazid (2001). *Pemasaran Jasa. Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Ekonosia Fakultas Ekonomi UII.

Zairi, M. (2000).Managing Customer Satisfaction: A Best Practice Perspective, *The TQM Magazine*, 12 (6), pp. 389-394.

Zeithaml, V., Bitner, M. (2003). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.

UUSPN No.20. Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003. Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999. Jakarta

Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000.Jakarta