

ABSTRAK

TRIYANTO: Implementasi Penyelenggaraan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001: 2008 dalam Bidang Mutu Layanan Administrasi Akademik di Universitas Negeri Yogyakarta (Berdasarkan Persepsi Karyawan Bagian Layanan Administrasi Akademik yang Melayani Administrasi Akademik dan yang Dilayani yaitu Persepsi Mahasiswa UNY), **Tesis. Yogyakarta: Progam Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) persepsi karyawan subag pendidikan atau subag akademik terhadap implementasi ISO 9001: 2008 di Universitas Negeri Yogyakarta dan (2) faktor penghambat dan usaha-usaha yang dilakukan dalam implementasi ISO 9001: 2008 bidang mutu layanan administrasi akademik di UNY.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2012 di UNY. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan subag pendidikan yang berjumlah 163 karyawan. Sampel sejumlah 96 karyawan ditentukan menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Sampel mahasiswa berjumlah 105 di enam fakultas dan pascasarjana ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Informasi dari karyawan untuk mengetahui faktor penghambat dan usaha yang dilakukannya. Pengumpulan data dilakukan dengan angket. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Angket diujicobakan pada 30 karyawan dari FIP serta 90 mahasiswa FIP. Keabsahan menggunakan validitas isi dan reliabilitas dengan hasil reliabilitas untuk karyawan adalah 0,948, sedangkan mahasiswa yaitu 0,930.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan skor persepsi karyawan subag pendidikan dalam implementasi delapan prinsip ISO tersebut di tingkat UNY adalah 17.438 atau 78,98 % dan termasuk kategori baik, sedangkan skor persepsi mahasiswa 11.104 atau 68,23% serta berkategori baik. Berdasarkan delapan prinsip ISO 9001: 2008 yaitu (1) fokus pada pelanggan dengan skor 4.237 atau 80,25 berada dalam kategori baik %, sementara persepsi mahasiswa berkategori cukup dengan skor 3.557 atau 67,75%; (2) kepemimpinan masuk kategori baik dengan skor 4.509 atau 78,28%, sedangkan persepsi mahasiswa berada dalam kategori baik dengan skor 2.143 atau 68,03%; (3) pelibatan karyawan dengan skor 1.915 atau 79,79 % termasuk dalam kategori baik, sementara persepsi mahasiswa dengan skor 361 atau 68,76% dan berkategori baik ; (4) pendekatan proses termasuk dalam kategori baik, dengan skor 1.136 atau 78,89 %, sedangkan persepsi mahasiswa berkategori baik dengan skor 760 atau 72,38%; (5) pendekatan sistem pada manajemen termasuk dalam kategori baik dengan skor 1.062 atau 73,75 %, sementara persepsi mahasiswa dengan skor 746 atau 71,05 % serta berkategori baik; (6) pendekatan perbaikan berkesinambungan dengan skor 1.910 atau 79,58 % dan masuk dalam kategori baik, sedangkan persepsi mahasiswa dengan skor 1.742 atau 66,36% dan berkategori cukup; (7) pendekatan fakta dengan skor 1.865 atau 77,71%, serta dalam kategori baik, sedangkan persepsi mahasiswa dengan skor 747 atau 71,14% dan berkategori baik; (8) pemasok yang saling menguntungkan dengan skor 804 atau 83,75 % dan dalam kategori baik, sedangkan persepsi mahasiswa dengan skor 1.048 atau 66,54 % dan berkategori baik. Faktor penghambat terletak pada kebijakan pimpinan fakultas, ketersediaan dana, SDM, keterbatasan sarana dan prasarana, SIM dan SOP layanan administrasi. Solusi yang dilakukan adalah pemerataan koordinasi dan komunikasi dengan pimpinan, perawatan rutin sarana dan prasarana dan berpedoman pada buku panduan dan peraturan yang ada.

Kata Kunci: *persepsi karyawan, ISO 9001: 2008, hambatan dan solusi*

ABSTRACT

TRIYANTO: *The Implementation of the International Organization for Standardization (ISO) 9001: 2008 in the Field of Academic Administration Service Quality at Yogyakarta State University (Based on the Perceptions of the Employees in the Academic Administration Service Section and the Perceptions of the Students Served).* **Thesis. Yogyakarta: Graduate School, Yogyakarta State University, 2013.**

This study aims to reveal: (1) the perceptions of the employees in the sub-section of educational or the sub-section of academic affairs on the implementation of ISO 9001: 2008 at Yogyakarta State University (YSU), and (2) the inhibiting factors and the attempts made in the implementation of ISO 9001: 2008 in the field of academic administration service quality at YSU.

This study employed the quantitative approach using the descriptive method. It was conducted from October to December 2012 at YSU. The research population comprised all employees in the sub-section of educational affairs at YSU consisting of 163 employees. A sample of 95 employees was established using the proportional stratified random sampling technique, and a sample of 105 students from each faculty and graduate school was established using the simple random sampling technique. The information from employees was to identify the inhibiting factors and the attempts made. The data were collected by means of a questionnaire and analyzed using the quantitative and qualitative descriptive techniques. The questionnaires were tried out to 30 employees and 90 students from FIP. The validity of the data used the content validity and the reliability used. The result of reliability for employees was 0.948 and the students 0.930.

The results of the study show that on the whole, according to the score of the perceptions of the employees of the sub-section of education in the implementation of the eight ISO principles at YSU is 17.438 or 78.98%, and in the good category, while the score of the perceptions of students is 11.104 or 68.23%, and in the good category. In terms of the eight principles of ISO 9001: 2008: (1) the focus on the customers is with a score of 4.237 or 80.25% and in the good category, while the perceptions of the students with a score 3.557 or 67.75% and in the sufficient category; (2) the leadership is with a score of 4.509 or 78.28% and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 2.143 or 68.03%, and in the good category; (3) the employees' involvement is with a score of 1.915 or 79.79% and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 361 or 68.76% and in the good category; (4) the process approach is with a total score of 1.136 or 78.89% and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 760 or 72.38% and in the good category; (5) the system approach to management is with a total score of 1.062 or 73.75% and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 746 or 71.05 % and in the good category; (6) the sustainable improvement approach is with a score of 1.910 or 79.58% and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 1.742 or 66.36%, and in the sufficient category; (7) the fact approach is with a score of 1.865 or 77.71%, and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 747 or 71,14%, and in the good category; (8) the mutually beneficial supplier is with a total score of 83.75%, and in the good category, while the perceptions of the students with a score of 1.048 or 66.54 %, and in the good category. The inhibiting factors include the leaders' policies, the fund availability, the human resources, the limited infrastructure facilities, the information system management, and the standard operation procedure for administration services. The solutions made include the improvement of coordination and communication with the leaders, the maintenance of infrastructure facilities, and the conformity to the available guidebook and regulations.

Keywords: *employees' perceptions, ISO 9001: 2008, obstruction and solution*