

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung" ditulis oleh Siti Raudatul Jannah NIM. 12207193071, pembimbing Ibu Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Pelanggan, Penjaminan Mutu, ISO 9001: 2015

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan pelanggan dalam meningkatkan penjaminan mutu di institusi pendidikan. Dalam rangka meningkatkan penjaminan mutu, lembaga pendidikan menerapkan sistem ISO 9001: 2015. Oleh karena itu, diperlukan manajemen pelayanan pelanggan yang tepat dalam meningkatkan jaminan kualitas berdasarkan ISO 9001: 2015.

Fokus penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana perencanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?, 2) Bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?, 3) Bagaimana evaluasi pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi partisipan dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kepercayaan (*credibility*).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: 1) Perencanaan pelayanan pelanggan termasuk dalam kategori perencanaan jangka pendek, dilakukan dengan pemetaan program kerja, pembagian unit kerja, rapat penyusunan program kerja dan *workshop* program kerja. Proses perencanaan dilakukan bersama-sama dengan kepala sekolah dan anggota struktur sekolah dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah. 2) Pelaksanaan layanan pelanggan dikelola oleh masing-masing unit kerja yang dipilih sesuai dengan kompetensinya. Setiap unit kerja memiliki program kerja dan penanggung jawab. Pelaksanaan pelayanan pelanggan berkaitan dengan administrasi sekolah dan informasi terdokumentasi, yaitu apa yang tertulis dilakukan dan apa yang dilakukan ditulis. 3) Evaluasi pelayanan pelanggan dilakukan untuk menjaga kualitas institusi dan pelayanan pelanggan. Evaluasi yang dilakukan termasuk dalam kategori jangka menengah. Target pencapaian evaluasi adalah tercapainya tujuan program kerja, mengurangi permasalahan sumber daya manusia, serta mengelola keluhan dan saran dari pelanggan. Metode evaluasi yang digunakan adalah survei kepuasan pelanggan, menerima keluhan dan saran, rapat tindak lanjut manajemen dan audit serta sosialisasi hasil evaluasi.

ABSTRACT

The thesis entitled "Customer Service Management in Improving Quality Assurance Based on ISO 9001: 2015 at SMK Sore Tulungagung" was written by Siti Raudatul Jannah NIM. 12207193071, advisor by Mrs. Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Keywords: Customer Service Management, Quality Assurance, ISO 9001:2015

This research is motivated by the importance of customer service in improving quality assurance in educational institutions. In order to improve quality assurance, educational institutions implement the ISO 9001:2015 system. Therefore, proper customer service management is needed in improving quality assurance based on ISO 9001:2015.

The focus of this research includes: 1) How is customer service planning in improving quality assurance based on ISO 9001: 2015 at SMK Sore Tulungagung?, 2) How is the implementation of customer service in improving quality assurance based on ISO 9001: 2015 at SMK Sore Tulungagung?, 3) How is the evaluation of customer service in improving quality assurance based on ISO 9001: 2015 at SMK Sore Tulungagung?

This study used a descriptive qualitative research approach with a phenomenological approach. Data collection techniques in this study were in-depth interviews, participant observation and documentation. Data analysis techniques are data condensation, data presentation, and conclusion. Checking the validity of the data in this study was carried out with credibility .

The results of this study stated that: 1) Customer service planning is included in the category of short-term planning, carried out by mapping work programs, division of work units, work program preparation meetings and work program *workshops* . The planning process is carried out together with the principal and members of the school structure in order to realize the vision, mission and goals of the school. 2) The implementation of customer service is managed by each selected work unit according to its competence. Each work unit has a work program and a person in charge. The implementation of customer service is related to school administration and documented information, i.e. what is written is done and what is done is written. 3) Customer service evaluation is carried out to maintain the quality of the institution and customer service. The evaluation carried out belongs to the medium-term category. The target of achieving the evaluation is to achieve the objectives of the work program, reduce human resource problems, and manage complaints and suggestions from customers. The evaluation methods used are customer satisfaction surveys, receiving complaints and suggestions, management follow-up meetings and audits and dissemination of evaluation results.

الملخص

أطروحة بعنوان "إدارة خدمة العملاء في تحسين ضمان الجودة على أساس ISO 9001: 2015 في SMK Sore تولونغاونغ " كتبها سيتي راوداتول جنة NIM. 12207193071 ، المشرفة السيدة حسنول خطمة الماجستر
الكلمات المفتاحية: إدارة خدمة العملاء ، ضمان الجودة ، ISO 9001: 2015

الدافع وراء هذا البحث هو أهمية خدمة العملاء في تحسين ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية. من أجل تحسين ضمان الجودة ، تطبق المؤسسات التعليمية نظام ISO 9001: 2015. لذلك ، هناك حاجة إلى إدارة خدمة العملاء المناسبة في تحسين ضمان الجودة على أساس ISO 9001: 2015.

يشمل تركيز هذا البحث: (1) كيف يتم تخطيط خدمة العملاء في تحسين ضمان الجودة القائم على ISO 9001: 2015 في SMK Sore تولونغاونغ؟، (2) كيف يتم تنفيذ خدمة العملاء في تحسين ضمان الجودة القائم على ISO 9001: 2015 في SMK Sore تولونغاونغ؟، (3) كيف يتم تقييم خدمة العملاء في تحسين ISO 9001: 2015 على أساس ضمان الجودة في SMK Sore تولونغاونغ؟

استخدمت هذه الدراسة منهجا بحثيا وصفيا نوعيا مع منهج ظواهر. كانت تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة عبارة عن مقابلات متعمقة وملاحظة المشاركين والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات هي تكثيف البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات. تم التحقق من صحة البيانات في هذه الدراسة بمصادقية .

ذكرت نتائج هذه الدراسة أن: (1) يتم تضمين تخطيط خدمة العملاء في فئة التخطيط قصير المدى ، والذي يتم تنفيذه من خلال رسم خرائط برامج العمل وتقسيم وحدات العمل واجتماعات إعداد برنامج العمل وورش عمل برنامج العمل. يتم تنفيذ عملية التخطيط مع مدير وأعضاء هيكل المدرسة من أجل تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المدرسة. (2) تتم إدارة تنفيذ خدمة العملاء من قبل كل وحدة عمل مختارة وفقا لاختصاصها. كل وحدة عمل لديها برنامج عمل وشخص مسؤول. يرتبط تنفيذ خدمة العملاء بإدارة المدرسة والمعلومات الموثقة ، أي ما هو مكتوب يتم وما يتم كتابته. (3) يتم تقييم خدمة العملاء للحفاظ على جودة المؤسسة وخدمة العملاء. ينتمي الرفع الذي تم تنفيذه إلى فئة متوسطة الأجل. الهدف من تحقيق التقييم هو تحقيق أهداف برنامج العمل وتقليل مشاكل الموارد البشرية وإدارة الشكاوى والاقتراحات من العملاء. طرق التقييم المستخدمة هي استقصاءات رضا العملاء ، وتلقي الشكاوى والاقتراحات ، واجتماعات متابعة الإدارة ومراجعة الحسابات ونشر نتائج التقييم.