



DAMPAK IMPLEMENTASI ISO 9001:2000 DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI LPMP JAWA TENGAH STUDI PERSEPSI PADA PEGAWAI LPMP

Iis Setiyaningrum[✉]

Prodi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima Januari 2012
Disetujui Februari 2012
Dipublikasikan Juni 2012

Keywords:
Implementation of ISO
9001:2000
Culture of organization
Workers' performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari ISO 9001:2000 yang diimplementasikan dengan kinerja persepsi karyawan di LPMP, Jawa Tengah dan dampak dari ISO 9001: 2000 yang dilaksanakan dan budaya organisasi dengan kinerja di pekerja persepsi di LPMP, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimental. Sampel dalam penelitian ini adalah pekerja dari LPMP di Jawa Tengah sebanyak 62 orang dengan instrumen kuesioner tertutup yang diuji terlebih dahulu untuk mengetahui validitas dan reliabilitas. Metode analisis data akan dilakukan analisa deskriptif, pengujian bersyarat untuk mengetahui tingkat normalitas dan linearitas data juga hipotesis pengujian penelitian. Penelitian ini menemukan bahwa kesamaan kondisi setiap variabel penelitian berada dalam kondisi baik dan semua hipotesis penelitian terbukti. Dampak dari variabel pekerja persepsi dalam pelaksanaan ISO 9001: 2000 untuk pekerja kinerja adalah 0,585 (58,5%), budaya organisasi terhadap kinerja guru adalah 0.511 (51,1%) dan bersama-sama dari persepsi terhadap implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi untuk kinerja pekerja adalah 77,5%. Saran dari penelitian ini, pemimpin harus mendorong karyawan untuk menerapkan ISO 9001: 2000 lebih bertanggung jawab, fasilitas pendukung harus diberikan, para pekerja harus memiliki kesadaran, meningkatkan pemahaman dan keterampilan pekerja; dan mengevaluasi keberhasilan organisasi.

Abstract

This research is aimed at knowing and analyzing the influence of ISO 9001:2000 which is implemented to the performance of workers' perception in LPMP, Central Java and the impact of ISO 9001 : 2000 which is implemented and the culture of organization to the performance in the workers' perception in LPMP, Central Java. The research employed quantitative approach in non-experimental design. The sample of this research is the workers of LPMP in Central Java as many as 62 people with the instrument of closed questionnaire which is tested firstly to know the validity and the reliability. The method of analyzing the data will be descriptive analysis, conditional testing to know the normality level and the linearity of the data also hypothesis testing of the research. The research found that in common the condition of each variable of the research is in the good condition and all research hypotheses are proven. The impacts of the variable of workers' perception in the implementation of ISO 9001 : 2000 to the workers' performance is 0,585 (58,5%), the organization culture to the teachers' performance is 0,511 (51,1%) and all together from workers' perception to the implementation of ISO 9001:2000 and the organization culture to the workers' performance is 77,5%. The suggestion of this research will be that leader should encourage the workers to conduct ISO 9001: 2000 more responsibly, the supporting facility must be given, the workers must have self – awareness, improve understanding and workers' skills; and evaluating the success of the organization.

© 2012 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:
Kampus Unnes Bendan Ngisor, Semarang, 50233
Email: pps@unnes.ac.id

Pendahuluan

Sumber daya manusia sebagai salah satu komponen dari manajemen organisasi perlu mendapat perhatian yang serius dari para pemegang kebijakan di organisasi, sehingga keberadaannya dapat terpelihara secara dinamis dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia (pegawai) dalam melaksanakan tugas berperan sebagai pengendali bagi sumber daya lainnya, sehingga apapun yang dilakukan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi untuk mencapai target yang ditetapkan. Pegawai akan tampak berperan penuh dalam kehidupan organisasi apabila telah menampilkan perilaku dalam bekerja yang disebut sebagai kinerja pegawai, sebagaimana dikemukakan Anwar (2004: 45) bahwa kinerja adalah semua perilaku sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan serta motivasi dalam menghasilkan sesuatu sesuai standar yang ditetapkan oleh organisasi. Konsep tersebut menekankan bahwa kinerja pegawai perlu dilandasi oleh sejumlah kompetensi dan didukung motivasi, sehingga akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi keberadaan organisasi.

Budaya merupakan sesuatu yang pasti ada dalam suatu kelompok manusia atau organisasi. Kitapun hidup dalam suatu masyarakat yang memiliki budaya yang berbeda dengan budaya masyarakat lain. Misalkan saja kebudayaan umum orang Indonesia adalah ramah tamah dan suka berbasa basi. Kebudayaan yang kita miliki secara sadar atau tidak akan mempengaruhi sikap dan perilaku kita dalam berbagai aspek kehidupan. Tidak berbeda dengan budaya yang mempengaruhi masyarakatnya, maka budaya organisasi juga akan mempengaruhi sikap dan perilaku semua anggota organisasi tersebut. Budaya yang kuat dalam organisasi dapat memberikan paksaan atau dorongan kepada para anggotanya untuk bertindak atau berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Dengan adanya ketaatan atas aturan dan juga kebijakan-kebijakan perusahaan tersebut maka diharapkan bisa mengoptimalkan kinerja dan produktifitas para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Budaya merupakan suatu set nilai, penuntun kepercayaan akan sebuah hal, pengertian dan cara berpikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan diterima oleh pada anggota baru, sedangkan organisasi merupakan suatu sistem yang mapan dari sekumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama melalui suatu jenjang kepengkatan dan pembagian.

Kinerja atau *performance* dapat diartikan

sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja (Lembaga Administrasi Negara RI 2007: 3). Sejalan dengan itu, Smith (2002: 214) menyatakan kinerja adalah "...*output drive from processes, human or otherwise*"(hasil atau keluaran dari suatu proses). Sebenarnya istilah kinerja berasal dari kata *job performance* yaitu perilaku kerja yang ditampilkan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja diartikan juga sebagai tingkat atau derajat pelaksanaan tugas seseorang atas dasar kompetensi yang dimilikinya. Istilah kinerja tidak dapat dipisahkan dengan bekerja karena kinerja merupakan penampilan dari sebuah proses bekerja.

Menurut Davidoff (Walgitto, 1997 : 53) dikemukakan bahwa persepsi adalah stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan, kemudian diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti apa yang diinderanya itu. Persepsi adalah proses kognitif yang dipergunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya. Sementara Kartono (2000: 61) mendefinisikan persepsi adalah pengamatan secara global, belum disertai kesadaran, sedang subjek dan objeknya belum terbedakan satu dari yang lainnya.

Organisasi internasional untuk standarisasi yang dalam bahasa Inggris *International Organization for Standardization* (ISO) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standar nasional setiap negara. Pada awalnya, singkatan dari nama lembaga tersebut adalah IOS, bukan ISO, tetapi sekarang lebih dikenal dan lebih sering memakai singkatan ISO, karena dalam bahasa Yunani isos berarti sama (equal). Organisasi ini didirikan pada 23 Februari 1947, ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersil dunia. ISO yang merupakan lembaga nirlaba internasional pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Meski ISO adalah organisasi non pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non-pemerintah lainnya.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan, maka menarik untuk dikaji lebih lanjut dalam bentuk penelitian, sehingga judul yang ditetapkan adalah dampak Implementasi ISO

9001:2000 dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di LPMP Jawa Tengah (Studi Persepsi pada Pegawai LPMP Jawa Tengah).

Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Implementasi ISO 9001:2000 belum menyentuh kesadaran pegawai untuk melaksanakannya; (2) masih lemahnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas, misalnya tingkat kedisiplinan yang rendah, produktivitas yang lemah dan kreativitas yang dimunculkan masih kurang optimal, hal ini dimungkinkan karena pegawai sudah merasa terbiasa dan nyaman dengan budaya kerja yang lama; (3) Budaya organisasi pada suatu organisasi berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, (4) Budaya kerja yang tidak kondusif cenderung menurunkan kinerja, (5) Secara bersama sama implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan variabel-variabel penelitian yang ada, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Seberapa besar dampak ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah? (2) Seberapa besar dampak budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah? (3) Seberapa besar dampak secara bersama ISO 9001:2000 yang diimplementasikan dan budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah?

Tujuan penelitian yang ditetapkan adalah (1) untuk mengetahui dampak ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah? (2) untuk mengetahui dampak budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah? (3) untuk mengetahui dampak secara bersama ISO 9001:2000 yang diimplementasikan dan budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah?

Dari kerangka teori dan pengertian yang telah dikemukakan, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis yaitu (1) terdapat dampak yang signifikan dari implementasi ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah, (2) terdapat dampak yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah, (3) terdapat dampak yang signifikan secara bersama dari implementasi ISO 9001:2000 yang diimplementasikan dan budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah.

Metode

Penelitian ini menguji dampak ISO 9001:2000 yang diimplementasikan dan budaya organisasi terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai. Untuk memperoleh kejelasan dampak dari variabel-variabel independent (X_1 dan X_2) dengan variabel dependen (Y) dipergunakan rancangan penelitian korelasional. Penelitian korelasional merupakan suatu hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan non eksperimen. Dalam proses penelitian ini tidak menggunakan perlakuan terhadap penelitian melainkan mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan pernah dilakukan oleh subjek penelitian. Penelitian ini termasuk penelitian *ex post facto* (dari sebuah fakta), artinya peristiwa yang diteliti sudah terjadi secara alami yaitu dengan cara menelusuri dan mengumpulkan data serta fakta-fakta yang ada sekarang, tanpa memberi perlakuan.

Kinerja pegawai yang dimaksud adalah persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah terhadap kerjanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan utamanya, baik yang berupa tindakan atau unjuk kerja. Kemampuan profesional, meliputi : menguasai bidang kerja; menyelesaikan masalah dengan baik; mengambil keputusan secara tepat; mengoperasikan fasilitas kerja. Komunikasi kerja, meliputi : mengajak orang lain untuk bekerjasama; menyampaikan pesan secara tepat; mendengarkan pesan dari orang lain; memanfaatkan alat komunikasi yang efektif; mengecek informasi; menghargai prestasi orang lain. Menyesuaikan diri dengan lingkungan, meliputi : kemampuan beradaptasi; memenuhi tuntutan lingkungan dalam bekerja; meningkatkan kemampuan; cepat tanggap terhadap perubahan. Keunggulan kerja, meliputi : memiliki potensi yang dapat dibanggakan; tahan terhadap tugas yang cukup berat; mengambil alih bidang tugas yang sukar; telaten dan ulet dalam menghadapi tugas.

Budaya organisasi yang dimaksud adalah persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah tentang makna kehidupan bersama dalam suatu organisasi. Adapun dimensi budaya organisasi adalah nilai-nilai, meliputi : kedisiplinan; persaingan; motivasi berprestasi. Norma-norma yang diyakini, meliputi : kejujuran; keadilan; sopan santun; keteladanan. Sikap yang dimiliki personil organisasi, meliputi : menghargai waktu; bersikap objektif; bersikap ilmiah. Kebiasaan-kebiasaan, meliputi : kerjasama; tanggung jawab; kerja keras; komitmen pada tugas.

Implementasi ISO 9001:2000 yang dimaksud adalah persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah terhadap pelaksanaan implementasi ISO 9001:2000 di LPMP Jawa Tengah. Adapun terapan prinsip-prinsip ISO 9001:2000 adalah fokus pelanggan, meliputi : memahami kebutuhan pelanggan; memenuhi kebutuhan pelanggan; berusaha melebihi persyaratan pelanggan; proaktif menetapkan level kepuasan pelanggan. Kepemimpinan, meliputi : menetapkan kebijakan mutu, struktur organisasi; mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya; menciptakan lingkungan kerja yang kondusif; komitmen perbaikan terus menerus. Keterlibatan Karyawan, meliputi : identifikasi tanggung jawab dan wewenang; identifikasi kompetensi, kebutuhan, penyediaan dan mengevaluasi pelatihan; mengendalikan faktor manusia dan area kerja. Pendekatan Proses, meliputi orientasi hasil yang efektif; sumber daya dan aktivitas dikendalikan; mengidentifikasi proses agar sesuai dengan produk. Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen, meliputi menetapkan sasaran mutu tiap proses; menetapkan interaksi dan rangkaian proses; memantau dan mengukur efektivitas tiap proses. Peningkatan terus-menerus, meliputi sasaran tetap organisasi; memantau kinerja. Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan, meliputi : keputusan efektif berdasarkan logika, analisis data dan informasi. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan, meliputi : menetapkan dan mendokumentasikan persyaratan yang harus dipenuhi pemasok; meningkatkan kemampuan kedua organisasi untuk lebih baik; seleksi, meninjau dan mengevaluasi kinerja pemasok.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai yang berada di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Tengah sebanyak 143 orang yaitu terdiri dari widyaiswara 17 orang dan struktural 126 orang. Dalam penelitian ini hanya diambil dari golongan struktural saja karena tugas widyaiswara dalam bidang pendidikan dan latihan serta memiliki tanggung jawab langsung kepada kepala. Responden yang dipilih dalam pengumpulan data ditentukan dengan menggunakan teknik *proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 62 responden.

Instrument yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dari lapangan adalah menggunakan angket. Pengisian angket penelitian ini, responden hanya tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan pemahamannya, yaitu dengan cara membubuhkan tanda yang sudah ditentukan peneliti pada kolom jawaban yang disediakan.

Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas konstruk, yaitu

menyusun indikator pengukuran operasional berdasarkan kerangka teori konsep yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis setiap item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor skor butir. Data yang dikumpulkan dari 15 responden, Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua item dalam setiap variabel penelitian menunjukkan nilai lebih dari 0,30, sehingga dapat dinyatakan valid

Untuk menguji reliabilitas kuesioner, peneliti menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan nilai minimal reliabilitas sebesar 0,6. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel dengan perolehan nilai variabel Y sebesar 0,6009 > dari standar item alpha yang ditetapkan yaitu 0,4988; variabel X_1 sebesar 0,6321 > dari standar item alpha yang ditetapkan yaitu 0,5484, dan variabel X_2 sebesar 0,6421 > dari standar item alpha yang ditetapkan yaitu 0,5901.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang akan dianalisis untuk membuktikan hipotesis penelitian yaitu berupa implementasi ISO 9001:2000, budaya organisasi dan kinerja pegawai yang diperoleh dari pegawai di LPMP Jawa Tengah. Sementara data sekunder adalah data yang diambil dari dokumen misalnya struktur organisasi dan tata kerja, keadaan pegawai (kuantitas dan kualitas) dan yang lainnya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Skor angket secara keseluruhan dibuat dengan menggunakan Model Likert dengan lima alternatif jawaban. Pertanyaan/pernyataan disusun dalam bentuk positif dan negatif dengan memperhatikan objek sikapnya. Pernyataan/pertanyaan positif bobotnya lebih tinggi, dan pertanyaan negatif bobotnya lebih rendah, mulai dari nilai 5,4,3,2 dan 1.

Teknik statistik yang dipergunakan untuk mendeskripsikan data ke dalam perhitungan rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviasi*), rentangan (*range*) dan perhitungan statistik dekriptif lainnya. Untuk menentukan kriteria setiap variabel ke dalam empat kategori yaitu baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik.

Uji persyaratan meliputi uji normalitas dan uji linieritas. Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi data masing-masing variabel penelitian (X_1 , X_2 dan Y). uji normalitas menggunakan "*Goodness of fit*" dari Kolmogorov Smirnov yang diolah dengan computer program SPSS 13,0. toleransi yang dipergunakan adalah $P=0,050$, dengan kri-

teria suatu variabel dikatakan berdistribusi normal apabila $P < 0,050$.

Uji linieritas data bertujuan untuk mengetahui linier atau tidaknya masing-masing variabel bebas terhadap variabel Y. Untuk menguji linieritas data menggunakan rumus regresi linier sederhana Y atas X.

Analisis data penelitian ini menggunakan rumus teknik regresi linear ganda. Untuk menguji signifikansi korelasi antara variabel bebas (X_1 dan X_2) dengan kriterium (Y) menggunakan rumus F_{reg} . Analisis persamaan regresi linier ganda menggunakan computer program SPSS versi 13,0.

Hasil dan Pembahasan

Koefisien variabel ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah sebesar 0,519 dan bernilai positif, artinya semakin baik persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000, maka kinerja pegawai akan semakin baik (semakin mengalami peningkatan), yakni peningkatannya sebesar 0,519.

Secara parsial (individu) terdapat dampak yang signifikan dari ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam persepsi pegawai LPMP Jawa Tengah. Angka signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000, maka akan semakin baik atau meningkatkan kinerja pegawai. Secara parsial variabel persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dapat menjelaskan variabel kinerja pegawai sebesar 58,5%, sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Koefisien variabel budaya organisasi sebesar 0,887 dan bernilai positif, artinya semakin baik budaya organisasi melalui nilai, norma, sikap dan kebiasaan, maka kinerja pegawai akan semakin baik (semakin mengalami peningkatan), yakni peningkatannya sebesar 0,887.

Secara parsial (individu) terdapat dampak yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di LPMP Jawa Tengah. Angka signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik budaya organisasi di lingkungan LPMP Jawa Tengah, maka akan semakin baik atau meningkatkan kinerja pegawai. Secara parsial variabel budaya organisasi dapat menjelaskan variabel kinerja pegawai sebesar 51,1%, sedangkan sisanya sebesar 48,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Persamaan garis regresinya adalah: $\hat{Y} = 24,198 + 0,387 X_1 + 0,626 X_2$. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pegawai tanpa didukung persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi (konstanta) besarnya 24,198 dan setiap perubahan/peningkatan secara bersama antara persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi akan menentukan tingkat kinerja pegawai, setiap ada kenaikan satu *point* pada variabel persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 berakibat naiknya skor variabel kinerja pegawai sebesar 0,387, dan setiap ada kenaikan satu *point* pada variabel budaya organisasi berakibat naiknya skor variabel kinerja pegawai sebesar 0,626.

Variabel bebas yang paling berdampak terhadap kinerja pegawai adalah variabel persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 (X_1) sebesar 42,2% dan mempunyai tanda positif dibanding variabel budaya organisasi (X_2) sebesar 39,7%. Secara simultan variabel implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi dapat menjelaskan variabel kinerja guru sebesar 75,5% sedangkan sisanya sebesar 24,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Deskriptif ISO 9001:2000 yang diimplementasikan terhadap kinerja di dalam Banyaknya responden yang mempersepsikan kinerja pegawai di LPMP Jawa Tengah pada klasifikasi/kriteria sangat baik 17,7%, baik 80,6% dan cukup baik 1,6%. Jadi, dapat dikatakan bahwa sebagian besar kinerja pegawai LPMP Jawa Tengah berkategori baik.

Persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dalam sebuah organisasi secara nyata akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam organisasi tersebut, sehingga penjaminan layanan berkualitas melalui penerapan implementasi ISO 9001:2000 dapat memberikan dampak yang sangat esensial terhadap pelaksanaan tugas personil dalam organisasi. Untuk itu aspek yang mendasari sebuah organisasi dalam menerapkan layanan mutu berbasis ISO 9001:2000 adalah kepercayaan dan kepuasan. Kepercayaan artinya orang atau *customer* yakin bahwa lembaga tersebut mampu memenuhi harapannya, sehingga pada akhirnya tercapai kepuasan yang diharapkan bersama. Dengan adanya persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000, maka akan memberikan dampak terhadap kinerja pegawai yang ditunjukkan dalam bentuk kemampuan profesional, komunikasi kerja, menyesuaikan diri dengan lingkungan dan keunggulan kerja.

Budaya organisasi secara signifikan dapat berdampak kinerja pegawai LPMP Jawa Tengah. Budaya organisasi yang berkaitan dengan empat aspek utama, yaitu: aspek nilai yang tercermin dalam kedisiplinan, persaingan dan motivasi berprestasi, norma yang tercermin dalam kejujuran, keadilan, sopan santun dan keteladanan, sikap dalam menghargai waktu, bersikap obyektif dan kebiasaan-kebiasaan dalam bekerjasama, tanggung jawab, kerja keras dan komitmen pada tugas. Kesemua aspek tersebut telah bersatu padu, telah mengakar dan turun temurun, sehingga mewarnai kehidupan organisasi. Budaya organisasi membawa kecenderungan orang untuk termotivasi dalam bekerja, sehingga akan tampak dalam berperilaku yang lebih baik, kemudian berkembang ke arah peningkatan kinerja.

Organisasi dipandang sebagai wadah bagi orang-orang dalam melakukan aktivitas untuk mewujudkan tujuan berdasarkan kewenangan dan tugas masing-masing. Pada saat sekarang organisasi dituntut untuk senantiasa mampu beradaptasi dengan masyarakat dan perubahan yang terjadi di lingkungannya, termasuk perubahan yang bersifat global (dunia). Salah satu perubahan tersebut dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, sehingga konsumen merasa puas. Menjawab tantangan tersebut organisasi perlu mengimplementasikan standar mutu yang terdapat dalam ISO 9001:2000 yang fokus kepada manajemen, sumber daya manusia dan penghematan keuangan. Berdasarkan hal yang telah dikemukakan, maka implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi merupakan variabel yang dapat mewarnai kehidupan organisasi, termasuk memberikan dampak terhadap kinerja pegawai.

Keterbatasan penelitian ini adalah (1) Penelitian yang dilakukan peneliti, menggunakan penelitian sampel dengan menggunakan kuesioner tertutup, dan terdapat kekurangan yang paling menonjol adalah responden tidak diberi kebebasan untuk memberikan alternatif jawaban lain, selain yang sudah disediakan peneliti. Hal ini tentunya belum mampu menggambarkan kondisi populasi yang sebenarnya. Peneliti hanya menyimpulkan berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui instrumen secara tertulis, (2) Responden dalam penelitian ini adalah pegawai di LPMP Jawa Tengah yang diambil berdasarkan latar belakang pendidikan, setiap latar belakang pendidikan diambil sekitar 50% sebagai sampel. Hal ini memungkinkan dalam memberikan jawaban atau penilaian terhadap alat uji cenderung sama, sangat mungkin jika diujikan pada pegawai atau organisasi yang lain dengan instrumen ini akan menghasilkan persepsi yang berbeda, (3) Va-

riabel yang diteliti dibatasi pada variabel kinerja pegawai (variabel terikat) hanya dipengaruhi 2 (dua) variabel bebas yaitu persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi, pada hal variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sangat luas dan itu diabaikan. Di antara variabel tersebut adalah kompensasi, motivasi, kepemimpinan, sarana dan prasarana, iklim kerja, kompetensi, pendidikan dan pelatihan, pengawasan, supervisi, komunikasi dan lain sebagainya.

Simpulan

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan, selanjutnya dapat diambil simpulan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis telah dapat dibuktikan, yaitu (1) besarnya dampak persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000, yaitu 58,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi kinerja pegawai di LPMP Jawa Tengah dapat dijelaskan dengan variasi persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 sebesar angka tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model dalam penelitian ini, (2) besarnya dampak budaya organisasi yaitu 51,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi kinerja pegawai di LPMP Jawa Tengah dapat dijelaskan dengan variasi budaya organisasi sebesar angka tersebut. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model dalam penelitian ini, (3) Besarnya dampak kedua variabel independen persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi yaitu 77,5%. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai di LPMP Jawa Tengah dipengaruhi oleh persepsi pegawai dalam implementasi ISO 9001:2000 dan budaya organisasi sebesar angka tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model regresi dalam penelitian ini

Berdasarkan temuan-temuan hasil penelitian dan simpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu (1) pimpinan organisasi (pengambil kebijakan) dan Tim ISO yang dibentuk diharapkan mengadakan sosialisasi tentang implementasi ISO 9001:2000 secara kontinyu, sehingga pegawai memiliki kesadaran yang tinggi untuk melaksanakannya, (2) pegawai diharapkan memiliki kesadaran yang penuh (tidak hanya tekanan dari pimpinan atau Tim ISO untuk melaksanakan ISO 9001:2000 sesuai dengan tugas pokok lembaga dengan diawali persepsi yang baik terhadap keberadaan ISO 9001:2000, sehingga dapat diwujudkan secara lebih optimal dalam bekerja sehari-hari di tempat bertugas, (3)

seluruh personil lembaga (pimpinan dan pegawai) diharapkan mengembangkan budaya organisasi yang lebih kondusif, positif dan menunjang ke arah pencapaian tujuan, terutama dalam meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan, (4) diharapkan pegawai memiliki persepsi yang baik dalam implementasi ISO 9001:2000 karena implementasi tersebut sangat bermanfaat bagi kehidupan organisasi dan dirinya, sekaligus mengembangkan budaya organisasi yang lebih menunjang ke arah peningkatan kinerja pegawai, sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat diwujudkan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Ahob. 2001. *Dimensi-dimensi Budaya Organisasi*. Bandung : Rosdakarya
- Ali. 2005. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Angkasa.
- Anwar. 2004. *Evaluasi dan Pengukuran Pendidikan*. Jakarta : Depdiknas
- Arikunto. 2003. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad. 2007. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty
- Daroni. 2006. *Hubungan Keefektifan Komunikasi Kepala Sekolah dan Iklim Organisasi dengan Kinerja Guru di SD Negeri se-Kecamatan Margadana Kota Tegal*. Tesis. Semarang : Unnes. "Tidak Diterbitkan"
- Davis. 2004. *Human of Performance*. Open University
- Dharma. 2001. *Tingkatkan Mutu Pengawas dan Kepala Sekolah*. Jakarta : Mimbar Pendidikan Dirjen PMPTK Depdiknas
- Education – An Overview*. 2003. *Application of ISO 9001:2000 Standars to Education and Training*. European Centre for the Development of Vocational Training
- Faisal. 2002. *Pengantar Penelitian Sosial*. Surabaya : Usaha Nasional
- Gaffar dan Sanusi. 2002. *Beberapa Dimensi Mutu Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya
- Ghozali. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Guspersz. 2002. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hadi. 2001. *Analisis Regresi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Hadyana. 2006. *Budaya Kerja Organisasi*. Bandung : Andira
- Hartanto. 2008. *Manajemen Kualitas Layanan Berdasarkan ISO 9001:2000*. Makalah disajikan dalam Seminar Sehari ISO 9001:2000 di Universitas Negeri Yogyakarta
- Hasymi. 2006. *Pengembangan Budaya dalam Kehidupan Organisasi*. Bandung : Alumni
- Hodge dan Anthony. 2008. *Behaviour and Management*. Jakarta : Alex Media Komputindo
- Jacob dan Razaveih. 2002. *Psychology of Management*. BPI IRWIN : Homewood, Illinois
- Kartono. 2000. *Dasar-dasar Psikologi Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya
- Lako. 2004. *Pengembangan Budaya Organisasi*. Jakarta : Balai Pustaka
- LAN RI. 2007. *Administrasi Negara*. Jakarta LAN RI
- Lukito. 1996. *Efektivitas Organisasi*. Semarang : Karya Ilmu
- Mar'at. 2004. *Psikologi Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya
- Merriam-Webster. 2006. *Performance and Management*. New York University : West Publishing Company
- Mitchell. 1998. *Organization Behaviour*. Santa Monica-California: Goodyear Publishing Company, Inc
- Nadiya Consultants. 2002. *ISO 9001:2000*. Makalah disajikan dalam Seminar Sehari ISO 9001:2000 di Universitas Negeri Yogyakarta
- Nasir. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Natawijaya dan Sanusi. 2001. *Studi Pengembangan Model Pendidikan Profesional Tenaga Kependidikan*. Jakarta : Depdiknas
- Ndraha. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Nuraeni. 2007. *Pengaruh Motivasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Kepala Sekolah di SD Negeri se-Kota Surakarta*. Tesis. Surakarta : UMS "Tidak Diterbitkan"
- Nurgiantoro. 2002. *Manajemen Kinerja Pegawai*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nurmahmudi. 2007. *Membangun Karakteristik Bangsa Melalui Pengembangan Budaya Organisasi*. Jakarta : Gramedia
- Permendiknas RI No. 66 Tahun 2008. *Tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi LPMP Jawa Tengah*. Jakarta : Depdiknas
- Rahman. 2007. *Manajemen Kinerja Dosen Perguruan Tinggi*. Bandung : Rosdakarya
- Rivai. 2004. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Bandung : Jemmars
- Robbins. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa oleh Hadyana. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Santoso. 2002. *Pengantar Penelitian Sosial*. Bandung : Rosdakarya
- Satori. 2005. *Kontribusi Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Profesional Kepala Sekolah*. Tesis. Bandung : UPI "Tidak Diterbitkan"
- Sedarmayanti. 2001. *Pengembangan Kepribadian dalam rangka Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Bandung : Ilham Jaya
- Siagian. 2003. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Singarimbun dan Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Singarimbun. 2006. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Jakarta : LP3ES
- Siswanto. 2007. *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta : Tar-sito
- Slameto. 2005. *Persepsi Pegawai dalam Organisasi*. Semarang : "Mimbar Pendidikan"

- Smith. 2002. *Kinerja Pegawai dalam Perusahaan*. (alih bahasa : Nurkamto). Jakarta : Gunung Agung.
- Srimulyo. 2001. *Kinerja Pegawai dalam Organisasi*. Semarang : Mimbar Pendidikan
- Subarkah. 2004. *Membangun Budaya Organisasi*. Semarang : "Mimbar Pendidikan"
- Sucipto. 2008. *Pengaruh Pelatihan Manajemen dan Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Kepala Sekolah Dasar di Kota Semarang*. Semarang : Jurnal Pendidikan
- Sudharto. 2007. *Pengaruh Budaya Organisasi Sekolah, Pengalaman Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan, Motivasi Kerja dan Kinerja Kepala SMA se-Eks Karesidenan Semarang*. Disertasi. Semarang : Unnes. "Tidak Diterbitkan"
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sukardono. 2002. *Implementasi ISO 9001:2000. Pengantar Teori dan Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Sumaryanto. 2009. *Pengantar Manajemen ISO 9001:2000 di Sekolah*. Bandung : Alfabeta
- Suparlan. 2007. *Manajemen, Organisasi dan Kinerja Pegawai*. Bandung : Rosdakarya
- Suprihanto. 2005. *Mengukur Kinerja Pegawai*. Semarang : "Mimbar Pendidikan"
- Surahmad. 2002. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Tarsito
- Surya. 2004. *Pengantar Psikologi Kependidikan*. Bandung : Tarsito
- Suryabrata. 2002. *Psikologi Pendidikan dan Organisasi*. Jakarta : Depdiknas
- Sutanto. 2007. *Budaya Organisasi : Teori dan Praktek*. Bandung : Jemmars
- Sutjipto. 2002. *Pengantar Eektivitas Kepemimpinan Organisasi*. Jakarta : Gramedia
- Thoha. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tim Khusus ISO. 2002. *Prinsip-prinsip Manajemen Berbasis ISO 9001:2000*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Tim Khusus LPMP Jawa Tengah. 2009. *Data Pegawai LPMP Jawa Tengah Tahun 2009*.
- Walgito. 1997. *Psikologi Perusahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Widayatun. 1999. *Persepsi Guru terhadap Siswa*. Semarang : "Mimbar Pendidikan"