

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008 DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN**

(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

SKRIPSI

Disusun oleh :

RARAS PRASETYANINGTYAS

20120520208

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Raras Prasetyaingtyas

Nomor Mahasiswa : 20120520208

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN (*Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara jelas dan tegas tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Penyusun

Raras Prasetyaningtyas

NIM: 20120520208

MOTTO:

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Al Insyiraah: 6)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pencapaian hasil.

Berusaha keras adalah kemenangan besar.

(Mahatma Gandhi)

Berproseslah sesuai dengan kemampuan diri sendiri

(Raras Prasetyaningtyas)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih sedalam – dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa tidak pernah henti – hentinya memberikan Rahmat dan hidayahnya kepada penulis selama penulis menempuh Study di Ilmu Pemerintahan UMY ini.
2. Kedua orangtua saya Bapak Sugeng dan Ibu Endang Nainingsih yang tak pernah lelah bekerja keras untuk membesarkan dan mendidik sampai saat sekarang ini. Terima kasih banyak penulis ucapkan karena doa dan dukungannya penulis bisa menyelesaikan Study S1 ini dengan banyak lika – liku di perantauan yang ada. Terimakasih yang tak pernah lelah selalu menyemangati dan memberikan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini. Bahkan ucapan terima kasih ini tidak akan pernah sebanding dengan apa yang bapak ibu lakukan selama ini kepada penulis. Semoga bapak ibu selalu dibawah lindungan Allah SWT.
3. Kakak Wawan Prasetyo, terimakasih selalu mensupport dan mendoakan penulis sehingga bisa menyelesaikan Study S1. Semoga kakak selalu diberikan rahmat dan hidayah Allah SWT.
4. Keluarga besarku yang ada di Kebumen dan di Semarang terimakasih banyak penulis ucapkan atas dukungannya kalam semua penulis dapat menyelesaikan Study S1 ini.

5. Ibu Dr. Dyah Mutiarin., M.Si selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah membimbing penulis dan selalu meluangkan waktunya di sela kepadatan beliau meskipun hanya untuk memeriksa dan mengoreksi skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis. Semoga ilmu ini menjadi amal jariyah untuk kalian semua.
7. Semua staff di Prodi Ilmu Pemerintahan UMY (Pak Wahid, Bu Ning, Pak Wisnu, Pak Katon) terimakasih yang sudah mau penulis repotkan selama penulis menimba ilmu di prodi Ilmu Pemerintahan UMY ini.
8. Buat sahabat – sahabat terbaik saya “Gengs”, (Diah Wulansari, Fitri Alfiyanti, Wening Mustika, Talitha Andwi Aswari, Oka Fernandika, Ivan Srikunorojati, Rais Imaduddin, Randy Desta, Budhi Setiawan, Kurnia Rifky Febrian, Lintang Modeong, Ahmad Nizar). Terimakasih kebersamaan selama ini yang sudah terjalin dengan baik. Tetap jaga persahabatan ini Gengs. Sukses buat kita semua.
9. Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (KOMAP) sebagai organisasi pertama penulis saat menjadi mahasiswa. Banyak ilmu yang didapatkan tentang apa Manajemen Organisasi dan penulis belajar banyak tentang apa itu Tanggungjawab. Semoga ilmu yang penulis dapatkan kelak bisa dapat berguna dan bermanfaat bagi masa depan.
10. Keluarga kecil Humas dan Pers KOMAP. Terimakasih atas pengalaman dan kebersamaan. Banyak ilmu yang didapatkan tentang apa itu komitmen, kerjasama dan tanggungjawab. Semoga keluarga kecil ini tetap terjalin dengan baik.

11. Release Photography Club UMY sebagai Unit Kegiatan Mahasiswa yang penulis ikuti sebagai wadah menyalurkan hobby. Terimakasih atas banyak hal positif yang telah diberikan selama ini.
12. Teman – teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2012, Terimakasih banyak atas pengetahuan dan pengalaman selama ini. Semoga hubungan kebersamaan kita tetap selalu terjaga.
13. Temen – temen KKN 52 Sedayu, Bantul Tahun 2015 (Annisa Karimah, Rafika Oktifani, Talitha Andwi Aswari, Nova, Purnami Dyah Sitaresmi, Kiky Fitria, Rizky Surya Ardika, Bang Lukman, Afri Yanando, Bang Dedi Santoso, Muhammad Qomaruddin, Heru Setyawan, Bang Tegar Y Pratama).
14. Teman dan adik – adikku, Alfiannur, Melan Nuary dan Tantia Ardevina. Terimakasih atas support yang kalian berikan dan terimakasih atas semua moment yang kita lalui bersama. Semoga kebersamaan kita akan selalu ada.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Dasar Teori.....	6
a. Tinjauan Pustaka.....	6
b. Sistem Manajemen Mutu	9
c. ISO 9001:2008	13
d. Konsep Efektivitas	18
e. Dampak Implementasi ISO 9001:2008.....	21
f. Peningkatan Mutu Layanan	22

F. Definisi Konseptual	24
G. Definisi Operasional	25
H. Metode Penelitian	26
a. Jenis Penelitian.....	27
b. Lokasi Penelitian.....	27
c. Jenis Data	28
d. Teknik Pengumpulan Data.....	29
e. Teknik Analisa Data	31
BAB II DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN.....	32
A. Deskripsi Wilayah Kabupaten Bantul.....	32
B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	34
C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	41
D. Struktur ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	42
E. Tugas dan Pokok Fungsi Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	43
F. Tugas dan Tanggung Jawab ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	46
BAB III PEMBAHASAN	48
A. Proses PDCA (<i>Plan – Do – Check – Act</i>).....	48
a. Proses Plan (rencanakan)	48

b. Proses Do (laksanakan).....	50
c. Proses Check (periksa).....	54
d. Proses Act (bertindak).....	65
B. Efektivitas Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Publik	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul	73
C. Kendala Dalam Mengimplementasikan Sistem Manajemen	
Mutu ISO 9001:2008 Disdukcapil Kab. Bantul.....	75
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR PERTANYAAN.....	87
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Elemen Persyaratan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	12
Tabel 1.2 Daftar Narasumber	28
Tabel 1.3 Daftar Dokumen.....	29
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Tahun 2010 – 2013.....	33
Tabel 2.2 Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2011 – 2015.....	37
Tabel 2.3 Akta Catatan Sipil Masyarakat Tahun 2011 – 2015	38
Tabel 2.4 Pencapaian Indikator Kinerja Tahun 2011 – 2015	39
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Tahun 2011 – 2015.....	40
Tabel 3.1 Target Sasaran Mutu	49
Tabel 3.2 Hasil Capaian Sasaran Mutu	55
Tabel 3.3 Daftar Auditor dan Auditee Audit Internal ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul	56
Tabel 3.4 Persiapan Audit Internal ISO 9001:2008.....	57
Tabel 3.5 Daftar Pertanyaan Audit Internal ISO 9001:2008	58
Tabel 3.6 Ringkasan Temuan Audit Internal ISO 9001:2008	60
Tabel 3.8 Laporan Hasil Perbaikan Tindakan Koreksi Audit Internal ISO 9001	63
Tabel 3.9 Catatan Historis Temuan Audit Yang Tidak Efektif	64
Tabel 3.10 Tabulasi Data Survei Harian Periode Juli – Desember 2015.....	68
Tabel 3.11 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan	

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 70

Tabel 3.12 Jenis dan Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Banutul..... 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Siklus PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>).....	14
--	----