

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2008 DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN  
(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul)**

**Raras Prasetyaningtyas**

**20120520208**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan kendala Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam peningkatan mutu layanan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ditandai dengan memperoleh Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) berstandar Internasional dan sudah dilakukan penilaian dari Tim Auditor Eksternal yaitu Badan Sertifikasi ISO 9001:2008 dari auditor National Quality Assurance (NQA) Palembang. Fokus penelitian ini terdiri dari mendefinisikan proses PDCA (Plan-Do-Check,Act), meninjau faktor – faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan publik dan mengetahui kendala – kendala Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, data data penelitian ini berupa data studi kasus. Pengumpulan data atau informasi di lapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah baik. Dibuktikan dengan data Survei Harian periode Juli – Desember 2015 bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 94,0% kategori Sangat Baik. Dan hasil Indeks Kepuasasn Masyarakat (IKM) menghasilkan 80.37 kategori Baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terus melakukan inovasi – inovasi pelayanan, diantaranya: Program Percepatan Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Program Kartu Insetif Anak (KIA), SMS Gateway, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Pelayanan 6 (enam) hari kerja.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam peningkatan mutu layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal dan melakukan perubahan – perubahan dalam pelayanan publik.