

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan di era globalisasi seperti sekarang, baik dari sektor pemerintah maupun sektor swasta tidak bisa dihindari. Tingkat persaingan semakin meningkat, organisasi pemerintah dituntut untuk beroperasi lebih efektif dan efisien untuk menghasilkan mutu manajemen tinggi secara konsisten. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang sedang menuju negara maju harus memprioritaskan standarisasi Sistem Manajemen sebagai aspek yang perlu ditingkatkan. Organisasi pemerintah harus memiliki tujuan dan sasaran jelas yang dapat dituangkan dalam sistem manajemen mutu yang harus mengarah dan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah pendidikan, pengajaran, pekerjaan, tempat tinggal, komunikasi atau informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perbaikan, sumber daya alam, dan sektor lainnya.¹ Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip (unsur) agar dapat mempermudah konsumen dalam menjalani proses pelayanan. Prinsip atau unsur tersebut juga dapat digunakan untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, unsur tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan

¹ Undang – undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*

pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, ketepatan jadwal pelaksanaan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Unsur tersebut harus dapat diterapkan dan dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.²

Setiap organisasi dituntut untuk membuat pelanggan atau masyarakat merasa puas dengan memberikan pelayanan yang baik, organisasi juga harus mampu mempertahankan posisinya ditengah persaingannya dimasa globalisasi ini yang semakin ketat. Kemajuan sebuah organisasi sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Produk disini bisa berarti barang atau jasa. Menurut Montgomery (1985): *“Quality is the extent to which products meet therequirements of people who use them”*.³ Jadi, sesuatu dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

International Organization for Standarization atau lebih sering disebut dengan ISO adalah sebuah organisasi berbasis internasional yang bertanggungjawab dalam mengoordinasikan penyusunan standar baru atau perubahan ISO standar yang telah ada sebelumnya. ISO 9001 memuat sistem mutu untuk desain/pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan. Pada bulan Mei 2008 ISO 9001:2000 diperbaruhi

² MENPAN No. 63 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta

³ Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta. PT Asdi Mahasatya. 2011, hal 2.

menjadi ISO 9001:2008. Perubahan yang dilakukan dari versi 2000 ke versi 2008 memang tidak sedrastis ketika dilakukannya perubahan dari versi 1994 ke versi 2000. Namun demikian, tetap terdapat banyak hal penting dalam perubahan versi tersebut, utamanya berkaitan dengan penyesuaian terhadap teknologi informasi dan penggunaan tenaga kerja luar.⁴

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sistem yang menjadi bagian dari Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*).⁵ Standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 lebih menekankan pada pendekatan proses dan harus mampu menyediakan bukti objektif, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan pelayanan secara efektif yang memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini, Iskandar Indranata (2006:9) mengungkapkan bahwa:

“ISO 9001:2008 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu berisi persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan ISO 9001:2008 berorientasi pada organisasi yang bermutu, layanan mutu dan yang sangat penting yakni kepuasan pelanggan”.⁶

Di Indonesia, standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 masih dianggap baru. Namun, perkembangan penerapan standar ISO 9001:2008 pada berbagai organisasi di Indonesia menunjukkan angka yang meningkat karena adanya

⁴ Dr. Sugeng L Prabowo. 2009. *Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perguruan Tinggi*, Malang. UIN-Malang Press (Anggota IKAPI). 2009, hal.46.

⁵ Dr. Sugeng L Prabowo, Ibid, hal 51

⁶http://repository.upi.edu/1542/4/S_AD_P_0901365_Chapter1.pdf (Diakses tanggal 02 November 2015 pukul 08.30 WIB)

tuntutan dari pihak pemerintah sendiri dan adanya pengaruh dari masyarakat serta kondisi yang ada.

Peneliti mengutarakan bahwa latar belakang diatas mengangkat masalah terkait pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan tugas Negara di wilayah provinsi Yogyakarta. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga kualitas pelayanan pegawai juga harus di perhatikan. Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan salah satu Dinas yang memperoleh Sertifikat ISO 9001:2008. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mempunyai pelayanan dan inovasi yang baik, seperti mampu memberikan layanan *One Day Service* kepada masyarakat dan berupaya menyelesaikan semua dokumen yang diajukan warga sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) maksimal tiga hari. Namun, layanan tersebut masih belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluh tentang sarana dan prasarananya. Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul belum maksimal dan kurang memadai. Maka sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat mempunyai banyak pengaruh, baik dari segi peningkatan mutu kinerja pegawai, pelayanan pelanggan, sarana dan prasarana, maupun kualitas dari segi prosedur operasional dan biaya. Dari beberapa pengaruh yang dipaparkan di atas,

penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan ?
2. Bagaimana kendala dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Yogyakarta.
3. Sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi semua pihak yang secara umum seperti:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik

yang diharapkan berdasarkan dengan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Dan dapat mempertahankan Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ataupun dapat memperoleh sertifikat pelayanan publik yang lain.

E. Kerangka Dasar Teori

a. Tinjauan Pustaka

Peneliti akan menyusun kerangka teori secara utuh untuk mencari landasan teori tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan, untuk itu peneliti lebih dulu melakukan pemetaan terhadap peneliti – peneliti terdahulu yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian oleh Cahyo Dwi Arifianto, Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya) Tahun 2013, menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sudah menurut pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tetapi untuk prosedur kerja kurang transparan karena sebagian dari penerima pelayanan tidak mengetahui dan memahaminya. Sementara faktor pendukungnya adalah prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008, sikap pelayanan, dan hubungan antar pegawai. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database* dan adanya

keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD. Melihat masih adanya faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya, adapun saran yang diberikan antara lain petugas di pusat layanan harus bertugas dengan lebih teliti dan cermat dengan mengecek kembali data yang masuk dari pengusul, memberikan *deadline* atau batas waktu kepada BKD untuk segera menggumpulkan data pengusul tepat waktu, harus adanya konsistensi dari petugas pusat pelayanan dalam penggunaan alat indeks kepuasan pelanggan, dan perlu dicantumkannya prosedur kerja pelayanan di pusat pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.⁷

Kedua, penelitian oleh Dwinta Susanda Sangun, Tentang Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Lingkungan Puskesmas Se-Kota Tangerang Tahun 2014, menyimpulkan bahwa berdasarkan pengamatan laporan yang ditemui dilapangan, peneliti menemukan beberapa permasalahan berkaitan dengan penerapan ISO 9001:2008 di 6 puskesmas terakreditasi di Kota Tangerang yang belum berjalan efektif dan hal ini dapat dilihat dari laporan *audit surveillance* diantaranya: Pengendalian rekam medik belum berjalan secara efektif. Masih ada kasus kesalahan pemberian obat untuk pasien. Pasien dengan kolesterol tinggi, karena simvastatin tinggi, maka diberikan obat gemfibrosil yang seharusnya untuk penanganan trigliserida (kasus di Puskesmas Cipondoh, Tangerang). Organisasi tidak dapat menunjukkan bukti hasil monitoring

⁷ Cahyo Dwi Arifianto, *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008* (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya), 2013

dan evaluasi atas pencapaian sasaran mutu yang telah ditetapkan dan disampaikan ke wakil manajemen. Daftar inventaris ruangan yang telah ditetapkan belum mencukupi beberapa alat ukur, seperti tensimeter dan termometer. Dan organisasi tidak dapat menunjukkan bukti telah dibuatkan program/jadwal pemeliharaan atas peralatan IT (hardware, software, jaringan, backup data), bangunan, kendaraan roda empat dan roda dua, serta genset.⁸

Ketiga, penelitian oleh Yahdi Qolbi, Tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Dinas Kesehatan Kota Tarakan Tahun 2014, menyimpulkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai indikator, yaitu dengan menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisasi (*top management commitment*). Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab. Menciptakan kesadaran kualitas atau mutu (*quality awareness*) pada semua tingkat dalam organisasi. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional dan prosedur terperinci. Meninjau ulang dan audit Sistem Manajemen Mutu. Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan sudah sangat baik, dan memberikan rasa puas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas Produk, bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Tarakan sangat mampu dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sedangkan dari sisi biaya,

⁸ Dwinta Susanda Sangun, *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Lingkungan Puskesmas Se-Kota Tangerang*, 2014

besaran biaya di dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.⁹

Keempat, penelitian oleh Dony Hendartho, Tentang Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia Tahun 2014, menyimpulkan bahwa Implementasi SMM ISO 9001:2008 pada STIAMI telah berjalan sejak tahun 2011, institusi telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan mengikuti aturan – aturan dasar, yang meliputi sistem dokumentasi, pemeliharaan, dan pengembangan sistem manajemen mutu. STIAMI mendokumentasikan sistem manajemen mutu yang terdiri dari empat tingkat hierarki dokumentasi.¹⁰

Kelima, penelitian oleh Melia Valentina Wijoyo dan Bambang Haryadi, Tentang Implementasi Sistem Manajemen Kualitas Hotel X Dari Perspektif ISO 9001:2008 Tahun 2015, menyimpulkan bahwa bentuk – bentuk tanggung jawab manajemen yang dilakukan oleh Hotel X adalah membuat dan menyiapkan manual, menetapkan tanggungjawab serta wewenang setiap departemen beserta alat komunikasi internal, berfokus pada pelanggan dan melakukan tinjauan manajemen secara rutin. Proses yang dilakukan oleh Hotel X adalah proses analisis terkait hasil audit dan komentar pelanggan serta proses perbaikan melalui tindakan pencegahan dan tindakan perbaikan. Implementasi sistem manajemen kualitas di Hotel X hanya

⁹Yahdi Qolbi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*, 2014

¹⁰ Dony Hendartho, *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia*, 2014

dilakukan secara formal sedangkan implementasi secara faktual masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur.¹¹

b. Sistem Manajemen Mutu

Sebelum membahas definisi manajemen mutu, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian mutu. Mutu (kualitas) meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas (bermutu) saat ini mungkin dianggap berkualitas (bermutu) pada masa mendatang.

Sistem manajemen mutu (SMM) dalam konsep lain adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹²

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sistem yang menjadi bagian dari Manajemen Mutu Terpadu (*total quality management*). Untuk dapat mengimplementasikan SMM maka dibutuhkan berbagai landasan. Landasan-landasan tersebut meliputi:¹³

1. Kepedulian, merupakan landasan pertama yang harus dimiliki oleh organisasi yang akan mengimplementasikan SMM. SMM akan dapat berjalan dengan

¹¹ Melia Valentina Wijoyo dan Bambang Haryadi, *Implementasi Sistem Manajemen Kualitas Hotel X Dari Perspektif ISO 9001:2008*, 2015

¹² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajement*. CV Andi Yogyakarta. 2003, hal 4.

¹³ Badan Standarisasi Nasional, *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001;2008 Penerapan Pada Usaha Kecil dan Menengah*, BSN Jakarta 2013

sangat efektif jika banyak orang yang ada dalam suatu organisasi tersebut memiliki kepedulian terhadap mutu.

2. Nilai, merupakan pendorong utama untuk menghasilkan sebuah pekerjaan yang bermutu. Dengan nilai – nilai bersama yang dianut oleh orang – orang dalam organisasi, maka orang – orang dalam organisasi akan menjadikan nilai sebagai acuan kerjanya
3. Integritas, merupakan soft skill lain yang harus dimiliki oleh orang – orang dalam organisasi untuk mampu menjalankan SMM yang baik. Orang – orang yang memiliki integritas yang tinggi akan ditandai dengan memiliki kecintaan yang tinggi terhadap organisasi dan jenis pekerjaannya.
4. Pelatihan, merupakan sebuah upaya untuk mendorong orang – orang dalam organisasi selalu memiliki kompetensi yang baik dalam menangani berbagai jenis pekerjaannya. Selain itu pelatihan juga merupakan upaya organisasi untuk mendorong orang – orang dalam organisasi untuk mampu berubah, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta harapan dan kebutuhan stakeholder.
5. Pengendalian, merupakan upaya organisasi untuk mampu memfokuskan pada visi organisasi. Dengan adanya pengendalian, seluruh komponen organisasi akan menuju arah yang sama.

Beberapa karakteristik umum dari Sistem Manajemen Mutu:

- a. Sistem Manajemen Mutu mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas – aktivitas dalam organisasi modern. Kualitas atau mutu dapat didefinisikan melalui 5 (lima) pendekatan utama: (1) *transcendent quality* adalah suatu kondisi

ideal menuju keunggulan, (2) *product-based quality* adalah suatu atribut produk yang memenuhi kualitas, (3) *user-based quality* adalah kesesuaian atau ketetapan dalam penggunaan produk (barang dan/atau jasa), (4) *manufacturing-based quality* adalah kesesuaian terhadap persyaratan – persyaratan standar, dan (5) *value-based quality* adalah derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.

- b. Sistem Manajemen Mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar – standar kerja.
- c. Sistem Manajemen Mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan deteksi pada kesalahan yang bersifat reaktif. Sistem Manajemen Mutu mencakup elemen – elemen: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil – hasil (*out-put*), proses – proses (*processes*), masukan – masukan (*inputs*), pemasok (*suppliers*) dan pengukuran umpan balik dan umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*). Dalam akronimi bahasa Inggris dapat disingkat menjadi: SIPOCOM- *Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements*.

Untuk penerapan dan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 memiliki persyaratan yaitu sebanyak 20 (dua puluh) elemen. Tabel 1.1 dibawah ini menampilkan 20 (dua puluh) elemen persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi dalam mengimplementasikan ISO 9001:2008 sebagai berikut:

Tabel 1.1

**Elemen Persyaratan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO
9001:2008**

No	Persyaratan	Requirements
1.	Tanggung Jawab Manajemen	<i>Management Responsibility</i>
2.	Sistem Mutu	<i>Quality System</i>
3.	Tinjauan Kontak	<i>Contract Review</i>
4.	Pengendalian Desain	<i>Design Control</i>
5.	Pengendalian Dokumen dan Data	<i>Document and Data Control</i>
6.	Pembelian	<i>Purchasing</i>
7.	Pengendalian Barang Pasokan Pelanggan	<i>Control of Customer Supplied Product</i>
8.	Identifikasi dan Mampu Telusur Produk	<i>Product Identification and Traceability</i>
9.	Pengendalian Proses	<i>Process Control</i>
10.	Inspeksi dan Pengujian	<i>Inspection and Testing</i>
11.	Pengendalian Peralatan Inspeksi, Pengukuran dan Pengujian	<i>Control of Inspection, Measuring and Test Equipment</i>
12.	Status Inspeksi dan Pengujian	<i>Inspection and Test Status</i>
13.	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	<i>Control of Non Conforming Product</i>
14.	Tindakan Koreksi dan Pencegahan	<i>Correction and Preventive Action</i>
15.	Penanganan, Penyimpanan, Pengemasan, Pemeliharaan dan Pengiriman	<i>Handling, Storage, Preservation and Delivery</i>
16.	Pengendalian Catatan – catatan Mutu	<i>Control of Quality Record</i>
17.	Audit Mutu Internal	<i>Internal Quality Audit</i>
18.	Pelatihan	<i>Training</i>
19.	Pelayanan	<i>Servicing</i>
20.	Teknik Statistik	<i>Statistical Techniques</i>

Sumber: Yamit (2010)

c. ISO 9001:2008

Kata – kata ISO bukanlah merupakan suatu singkatan melainkan sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang artinya sama. Penggunaan kata ISO dapat dijumpai pada kata “*isotherm*”, “*isobar*”, dan “*isocost*”. Kata ISO ini digunakan untuk nama organisasi sekaligus nama standar. Artinya kata ISO bisa merujuk pada sekolah ISO itu sendiri, bisa pula yang dimaksudkan adalah standar yang dihasilkan

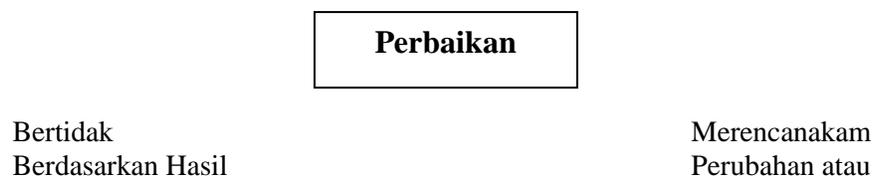
oleh sekolah tersebut. Hal ini berbeda dengan kondisi di Indonesia, dimana nama organisasinya adalah Badan Standar Nasional (BSN) sementara standar yang dihasilkan diberi nama Standar Nasional Indonesia (SNI).

Organisasi ISO adalah organisasi internasional untuk standarisasi yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan *The International Organization for Standardization*, merupakan organisasi yang didirikan pada tahun 1947 berkedudukan di Geneva, Swiss. Saat ini ISO beranggotakan 157 negara termasuk Indonesia yang diwakili oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN).

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM), menetapkan persyaratan – persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan sistem manajemen kualitas, namun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik (standar).

Model dari proses implementasi dari Sistem Manajemen Mutu yang merupakan rangkaian dari siklus PDCA dapat digambarkan sebagai berikut:

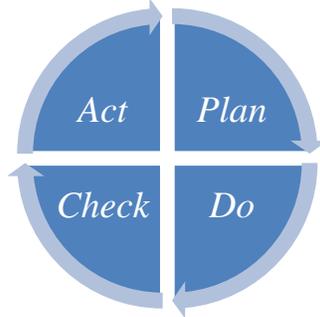
Gambar 1.1: Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act)¹⁴



¹⁴ Drs. M.N. Nasution, M.Sc.,APU, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta. Ghalia Indonesia, hal 26.

Yang diteliti

Pengujian



Mengamati
Pengaruh
Perubahan

Melaksanakan
Perubahan

ISO 9001:2008 disusun berdasarkan pada prinsip manajemen kualitas yang dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001:2008 itu adalah:¹⁵

1. *Customer Focus Organization* (Organisasi Fokus Pada Pelanggan)

Pelanggan sebagai salah satu bagian yang penting bagi organisasi, oleh sebab itu organisasi harus benar – benar memahami, memenuhi kebutuhan pelanggan baik saat ini atau dimasa yang akan datang serta selalu berusaha untuk melebihi harapan pelanggan. Manfaat utama yang akan diperoleh organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efektivitas penggunaan sumber daya organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Mempertahankan kesetiaan pelanggan untuk tetap berbisnis dengan organisasi.

¹⁵ Robi Surya Dwi Nugraha, *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi Migas Studi PT XYZ Universitas Gadjah Mada* 2013

2. *Leadership* (Kepemimpinan)

Pemimpin sangat penting dalam menciptakan kesatuan tujuan dan arah organisasi, menciptakan dan mempertahankan lingkungan internal sehingga personel dapat terlibat secara penuh untuk mencapai tujuan organisasi. Manfaat utama yang akan diperoleh dari organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Personel akan mengerti dan termotivasi akan tujuan dan sasaran dari organisasi.
- b. Kegiatan dapat dievaluasi, disinkronkan dan diimplementasi dengan cara yang seragam.
- c. Kesalahpahaman dalam komunikasi diantara tingkatan organisasi dapat ditekan.

3. *Involvement of People* (Keterlibatan Karyawan)

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dari organisasi. Keterlibatan penuh dari karyawan akan mampu digunakan untuk kepentingan organisasi. Keuntungan yang akan diperoleh organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan akan merasa termotivasi, memiliki komitmen dan terlibat dalam organisasi.
- b. Tumbuhnya inovasi dan kreativitas dalam menjalankan tujuan organisasi.
- c. Karyawan merasa dihargai berdasarkan kinerjanya.

4. *Process Approach* (Pendekatan Proses)

Pendekatan proses sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan lebih efisien, terutama dalam mengelola aktivitas dan sumber – sumber daya yang berkaitan dengan suatu proses. Keuntungan yang akan diperoleh organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Organisasi dapat menjadi lebih fokus dan memprioritaskan kesempatan untuk peningkatan proses.
- b. Hasil kerja dapat ditingkatkan, konsisten dan dapat diperkirakan.

5. *System Approach To Management* (Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen)

Pengidentifikasi, pemahaman dan pengelolaan proses – proses yang saling berkaitan dengan suatu sistem mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi guna mencapai tujuan – tujuannya. Keuntungan yang akan diperoleh organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Integrasi dan pemahaman yang sama pada fungsi – fungsi organisasi dalam hal proses melalui pencapaian terbaik sesuai dengan hasil yang diinginkan.
- b. Kemampuan untuk fokus pada proses – proses utama.
- c. Memberikan keyakinan pada pihak – pihak yang berkepentingan terkait dengan konsistensi pengelolaan manajemen mutu serta organisasi yang efektif dan efisien.

6. *Continual Improvement* (Peningkatan Berkesinambungan)

Kinerja keseluruhan dari organisasi harus merupakan tujuan yang tetap dan permanen. Keuntungan yang akan diperoleh organisasi terkait dengan prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Adanya keuntungan kinerja melalui peningkatan kemampuan organisasi.
- b. Fleksibel dalam merespon dengan cepat terhadap semua kesempatan yang ada.

7. *Factual Approach To Decision Making* (Pendekatan Fakta Dalam Mengambil Keputusan)

Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual sehingga masalah – masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keuntungan dari prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Informasi pengambilan keputusan yang disampaikan oleh organisasi.
- b. Kemampuan yang semakin baik untuk dapat menunjukan proses pengambilan keputusan secara efektif melalui referensi dan catatan factual yang ada.
- c. Meningkatkan kemampuan untuk melakukan pemeriksaan/review menghadapi tantangan dan perubahan dalam memberikan pendapat atau keputusan.

8. *Mutually Beneficial Supplier Relationship (Supply Chain management)*

(Keuntungan yang lebih baik atas hubungan baik dengan para suppliernya)

Organisasi dan pemasok saling tegantung dan hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi. Keuntungan dari prinsip ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai tambah bagi organisasi dan pelanggan.
- b. Fleksibel dan mempercepat dalam memberikan respon bersama terhadap perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Optimalisasi biaya dan sumber daya.

d. Konsep Efektivitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat berarti mulai berlaku (tentang undang – undang/peraturan).

Efektivitas organisasi dapat dinilai dilihat dengan ukuran seberapa jauh organisasi dapat mencapai tujuan yang layak dicapai dan dapat diterima. Inti dari pengertian ini terletak pada tujuan yang layak dicapai dan optimal, hal ini terlihat lebih realistis untuk evaluasi daripada menggunakan kriteria tujuan akhir atau tujuan yang diinginkan sebagai dasar ukuran efektivitas organisasi.

Cara untuk melihat keefektivan organisasi melalui pendekatan – pendekatan teknik pengorganisasian. Teknik pengorganisasian adalah usaha sadar yang akan dilakukan oleh suatu organisasi, dengan menggunakan daya analisis untuk menelaah kelemahan – kelemahan dalam keefektivan dan koordinasi organisasi dalam mencapai tujuan, mencari strategi dan serangkaian kegiatan untuk mengatasinya. Teknik – teknik pengorganisasian dibagi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:¹⁶

1. Teknik pengorganisasian dengan pendekatan tujuan, yaitu dengan langkah – langkah sebagai berikut:
 - a. Menganalisa ketidakefektivan organisasi
 - b. Merumuskan tujuan
 - c. Merumuskan gambaran keadaan sekarang
 - d. Mengidentifikasi kemudahan dan hambatan
 - e. Mengembangkan serangkaian kegiatan

Dalam teknik pengorganisasian dengan pendekatan tujuan ini ada komponen – komponen yang perlu diperhatikan, yaitu: sumber daya manusia, sumber dana, material, hukum atau peraturan, prosedur, metode, pengawasan dan pemasaran.

¹⁶ Zulfahmi , *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di BKD Kota Dumai*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 2010

2. Teknik pengorganisasian dengan pendekatan sistem, pendekatan ini lebih menekankan pentingnya masukan, proses dan hasil sebagai lokasi kajian keefektifan organisasi. Teknik ini ada 8 (delapan) komponen yang mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu: koordinasi, struktur, Sumber Daya Manusia, pembagian tugas, hukum atau peraturan, pemasaran, informasi dan dana.
3. Teknik pengorganisasian dengan pendekatan lingkungan, dengan langkah – langkah sebagai berikut:
 - a. Menemukan perubahan
 - b. Menganalisa perubahan
 - c. Mengembangkan serangkaian kegiatan

Pada teknik pengorganisasian pendekatan lingkungan ini, komponen – komponen yang mempengaruhi organisasi adalah struktur, prosedur, hukum atau peraturan, sumber dana, teknologi, Sumber Daya Manusia, pemasaran dan informasi.

Efektivitas organisasi dapat diukur melalui 3 (tiga) tahapan (waktu), yaitu:

1. Jangka Pendek, mencakup:
 - a. Produksi (*productive*), menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
 - b. Efisiensi (*efficiency*), konsep ini didefinisikan sebagai angka perbandingan antara *output* dan *input*. Kriteria ini memusatkan perhatian pada seluruh siklus input-proses-output, namun penekannya terletak pada unsur input dan proses.

- c. Kepuasan (*satisfaction*), kepuasan dan semangat kerja menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi memenuhi kebutuhan para karyawannya. Ukuran kepuasan disini meliputi sikap karyawan, pergantian karyawan (*turnover*), kemangkiran (*absenteeism*), keterlambatan dan keluhan.
2. Jangka Menengah, mencakup:
- a. Adaptasi (*adaptiveness*), kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal. Kemampuan beradaptasi disini bersifat lebih abstrak karena kriteria ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungannya maupun dari organisasi itu sendiri.
 - b. Pengembangan (*development*), usaha pengembangan yang biasanya dilakukan adalah program pelatihan bagi tenaga manajemen dan non manajemen, tetapi sekarang pengembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikologis maupun sosiologis.
3. Jangka Panjang, adalah survive (hidup terus), organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya bertahan hidup dalam jangka panjang.

Dengan demikian efektivitas dalam penelitian ini menjelaskan seberapa besar Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya atau mendekati kriteria – kriteria akan tercapai.

e. Dampak Implementasi ISO 9001:2008

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO memerlukan persiapan dan pembenahan diseluruh aspek organisasi. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 juga menghadapi beberapa dampak, baik saat proses memperoleh sertifikat ISO maupun setelah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Sebagaimana dampak negatif implementasi ISO 9001:2008 diuraikan sebagai berikut:¹⁷

a) Struktur organisasi yang belum efektif, biasanya disebabkan karena visi dan misi di organisasi tersebut belum jelas atau tujuan organisasi yang belum matang, bakat dan kemampuan yang dimiliki pekerja yang belum sesuai dengan tugasnya atau jabatannya.

b) Pelatihan yang tidak memadai, ini disebabkan karena adanya fasilitas yang tidak memadai, pengajar yang tidak menguasai materi, dan biaya yang kurang mencukupi.

c) Sikap mental karyawan yang kurang motivasi dan disiplin, dikarenakan karyawan kurang memiliki komitmen dan tanggungjawab karyawan yang kurang pada dirinya sendiri.

Selanjutnya dampak positif implementasi ISO 9001:2008 sebagai berikut:

a) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis.

b) Meningkatkan moral karyawan melalui sistem kerja yang baik dan konsisten.

c) Terjadi perubahan yang positif terhadap budaya organisasi karena terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008.

¹⁷ Robi Surya Dwi Nugraha, *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi Migas Studi PT XYZ*, Universitas Gadjah Mada 2013

Berdasarkan uraian beberapa dampak negatif maupun dampak positif ISO 9001:2008 sebagaimana diuraikan diatas, maka organisasi harus menumbuhkan komitmen terhadap kualitas, memperbaiki sistem kerja organisasi, mengubah sikap mental karyawan dan menghilangkan sikap yang tidak produktif. Dengan kata lain, organisasi harus sudah melakukan pembenahan di segala bidang sejak sebelum memulai untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

f. Peningkatan Mutu Layanan

Dalam peningkatan mutu layanan ISO 9001:2008 ada beberapa standar upaya untuk mencapai keberhasilan, yaitu:

a. Penataan Organisasi

Penataan organisasi menjadi organisasi yang efisien, efektif dengan struktur dan uraian tugas yang tidak tumpang tindih dan jalinan hubungan kerja yang jelas.

b. Regulasi Peraturan Perundangan

Pengkajian secara komprehensif terhadap berbagai peraturan perundangan yang telah ada dan diikuti dengan regulasi yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut.

c. Pemantapan Jejaring

Pengembangan dan pemantapan jejaring dengan pusat unggulan pelayanan dan sistem akan sangat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga dengan demikian akan meningkatkan mutu layanan.

d. Standarisasi

Standarisasi merupakan kegiatan penting yang harus dilakukan, yang meliputi: standar tenaga baik kuantitatif maupun kualitatif, sarana dan prasarana, kemampuan, metode, pencatatan dan pelaporan.

e. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Penyelenggaraan berbagai pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, berkompeten, memiliki moral dan etika, kreatif dan inovatif, serta bersikap antisipatif terhadap berbagai perubahan yang akan terjadi baik perubahan.

f. Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dilakukan dengan membangun kerjasama dan kolaborasi dengan pusat – pusat unggulan baik yang bertaraf lokal atau dalam negeri maupun internasional. Penerapan berbagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut harus dilakukan dengan mempertimbangkan aspek pembiayaan.

F. Definisi Konsepsional

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan suatu pembatasan antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman. Definisi konseptual digunakan untuk menjelaskan makna kata – kata yang tertera dalam judul. Adapun batasan pengertian konseptual dalam penulisan ini adalah:

1. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas produk sebagai strategi usaha berdasarkan oleh manajemen dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasinya.

2. Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Efektivitas merupakan konsep yang mengacu pada keberhasilan atau pencapaian tujuan sebuah organisasi suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah kegiatan yang dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap matang dan terperinci dengan model yang telah ditetapkan oleh standar internasional dibidang sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menetapkan standar dan membakukan proses kerja serta penanggung jawabnya.

3. Kendala Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Kendala merupakan halangan atau faktor yang membatasi keleluasaan gerak suatu sistem. Keadaan baik dari internal ataupun dari eksternal organisasi dapat juga menghalangi pencapaian sasaran.

G. Definisi Operasional

Yang dimaksud dengan definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variable. Dengan kata lain definisi operasional adalah petunjuk dan pelaksanaan untuk mengukur satu variable.¹⁸

Standar Internasional ISO 9001:2008 didasarkan pada metodologi peningkatan proses terus – menerus (*continual process improvement*) yang dikenal dengan metoda *Plan-Do-Check-Act* (PDCA).¹⁹

¹⁸ Sofyan Efendi dan Masri Singarimbun, Metode Penelitian Survey, LP3ES, Jakarta. 1986

Proses PDCA ini dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

1. *Plan* (rencanakan), yaitu menetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi.
2. *Do* (laksanakan), yaitu implementasikan proses – proses tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. *Check* (periksa), yaitu memonitor, memantau dan mengukur pelaksanaan proses, produk yang dihasilkan, mencocokkan dengan tujuan dan standar produksi serta melaporkan hasilnya.
4. *Act* (bertindak), yaitu melakukan tindakan untuk meningkatkan secara terus – menerus kinerja dari proses dan tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Publik, yang meliputi:

1. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
 - a. Peningkatan kinerja
 - b. Pengetahuan, keahlian
 - c. Keterampilan dalam memberikan pelayanan
2. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - a. Tersedianya peralatan kerja
 - b. Penyediaan teknologi telekomunikasi dan informasi
 - c. Mudah menghubungi petugas

¹⁹ Robi Surya Dwi Nugraha, *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi Migas Studi PT XYZ*, Universitas Gadjah Mada 2013

3. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan
 - a. Ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan oleh petugas
 - b. Dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Kendala – kendala yang membatasi gerak suatu sistem Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, meliputi;

1. Kordinasi antar unit yang minim
2. Keterbatasan waktu
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
4. Kurangnya Sosialisasi dan Komunikasi

H. Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian metodologi sangat berperan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian, agar dapat mempertanggungjawabkan secara ilmiah. Metodologi adalah pengetahuan tentang berbagai cara yaitu dari kerja untuk memahami obyek – obyek yang menjadi sasaran dari pada ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Pada penelitian ini, peneliti menentukan terlebih dahulu jenis penelitian, lokasi, penelitian, jenis data, unit analisis, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Hal tersebut dipergunakan untuk mempermudah dalam mencapai tujuan dari penelitian.

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Adapun penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara tepat dapat menggambarkan sifat – sifat suatu individu, keadaan, gejala, kelompok tertentu,

atau untuk menentukan suatu frekuensi atau penyebaran suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Dalam hal ini mungkin sudah ada hipotesa – hipotesa atau mungkin belum, tergantung dari sedikit banyaknya pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan.

Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai gambaran dan melukiskan subyek atau obyek penelitian. Penelitian deskriptif merupakan metode pemecahan masalah dengan menghasilkan data lapangan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka. Pada laporan penelitiannya, akan berisi kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data yang diperoleh berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video-tape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan secara sistematis fenomena atau gejala yang tidak dapat diukur dengan angka.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Tujuan mengambil lokasi ini dikarenakan penulis ingin mengetahui sejauh mana Efektivitas Sitem Manajemen Mutu 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik atau belum. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul juga salah satu instansi yang memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dan banyak melayani dibidang pelayanan masyarakat, jadi penulis dapat dengan mudah untuk menganalisis penelitiannya.

c. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini meliputi kata – kata dan tindakan (data primer), sumber tertulis (data sekunder).

1) Data Primer

Data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data tersebut diperoleh dari wawancara dari pihak dinas dan dari kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Tabel 1.2
Data Narasumber

No.	Nama	Jabatan
1.	Emmy Nikmawati, SH	Sekretaris Management Representative
2.	Wasis Basuki, S.Sos	Sekretaris Tim Survei Koordinator
3.	Heni Rahmawati, SE	Sekretaris Tim Audit Internal Koordinator

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk melengkapi data primer yang didapat. Data sekunder yang digunakan berupa dokumen – dokumen yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan.

Tabel 1.3
Daftar Dokumen

No.	Dokumen
------------	----------------

1.	RENJA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul
2.	RENSTRA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul
3.	LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.²⁰ Oleh karena itu peneliti melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.²¹ Percakapan ini dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak: pewawancara (*interviewer*) yang menggunakan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan dan yang diadakan wawancara ini. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, serta untuk mengetahui efektivitas penerapan ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Pertanyaan yang akan ditanyakan meliputi: proses mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008, tahapan implementasi, program, faktor – faktor pendukung terlaksananya SMM ISO 9001:2008, kendala yang dialami dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008.

2) Dokumentasi

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV, Alfabeta, Jakarta, 2013, hlm 224.

²¹Nasution. *Metode Research*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm 113.

Teknik pengumpulan data dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang diperoleh dari mengumpulkan dokumen – dokumen.²² Dokumen yang dimaksud adalah dokumen resmi yang berbagi atas dokumen *internal*, yakni berupa memo, surat keputusan, peraturan perundangan yang digunakan dalam internal organisasi dan dokumen *eksternal* yang berisi bahan – bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga diluar organisasi, misalnya majalah, bulletin, pertanyaan – pertanyaan dari berita media massa maupun dokumentasi foto pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

3) Observasi

Observasi adalah teknik mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung kelapangan terhadap objek penelitian.²³ Melalui teknik ini diharapkan akan mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh mengenai obyek yang diamati. Observasi dilakukan untuk mengamati bagaimana proses implementasi ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

e. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif, merupakan data yang dikumpulkan berupa data studi kasus dan monografis, mudah diklasifikasikan dan jumlahnya sedikit.

Dengan menggunakan teknik analisis data yang didapat di dalam penelitian (lapangan) tidak lagi dianalisis dengan menggunakan rumus – rumus (angka –

²²Dian Eka Rahmawati, *Metode Penelitian Sosial*, Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY, Yogyakarta, 2010, hlm 35.

²³Prof. Dr. Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (suatu pengantar)*, Andi Offset, Yogyakarta, 1994, hlm 54.

angka), tetapi data yang diperoleh tersebut diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian.

Prosedur atau langkah pengumpulan data kali ini sampai pada pengambilan generalisasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data atau informasi dilapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif atau kuantitatif.
- b. Memeriksa data yang telah diperoleh dilapangan.
- c. Menyusun klasifikasi informasi yang didalam data yang diperoleh.
- d. Mendeskripsikan sekaligus menganalisis dan mengintepretasikan.
- e. Mengambil kesimpulan.²⁴

²⁴ Arikunto Surharsini. (1996). *Procedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Bina Aksara, Jakarta