

BAB III

PEMBAHASAN

A. Proses PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) sebagai berikut:

1. *Plan* (rencanakan):

Plan (rencanakan), yaitu menetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi. Dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Sasaran Mutu sesuai dengan aturan Dokumen Pendukung. Sasaran Mutu adalah metode yang digunakan oleh organisasi untuk tetap fokus mengajar target. Sasaran Mutu menggambarkan parameter – parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses – proses yang sudah ditetapkan. Sasaran Mutu yang ditetapkan harus terukur dan konsisten terhadap Kebijakan Mutu.

Dokumen pendukung yang dijadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai acuan pembuatan program atau kegiatan antara lain: Undang – Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan peraturan lainnya terkait dengan dokumen lain yang berasal dari luar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang digunakan sebagai referensi.

Sasaran Mutu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Baantul terdapat 10 (sepuluh) sasaran mutu dan target, ke 10 (sepuluh) sasaran mutu tersebut, sebagai berikut:

Tabel 3.1
TARGET SASARAN MUTU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL

No.	Bidang	Sasaran Mutu	Target
1.	Dinas	Tingkat Kepuasan Masyarakat	95%
2.	Sub Bagian Umum	Pelayanan Alat Tulis Kantor	95%
3.	Sub Bagian Program	Entry E-SAKIP	100%
4.	Sub Bagian Keuangan	Penyusunan Laporan Keuangan	94%
5.	Seksi NIK, KK dan KTP	Perekaman KTP Elektronik	98%
6.	Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan & Pengangkatan Anak	Penerbitan Akta Kelahiran	91%
7.	Seksi Mutasi	Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI	94%
8.	Seksi Pengolahan Data & Informasi	Penerbitan Kartu Insentif Anak	95%
9.	Seksi Pengendalian & Penyuluhan	Sosialisasi Kebijakan Kependudukan	95%
10.	Seksi Perkawinan, Penceraian dan Pengesahan Anak	Penerbitan Akta Penceraian	95%

Dari tabel diatas tentang Target Sasaran Mutu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat disimpulkan bahwa dari 10 (sepuluh) sasaran mutu mempunyai target yang mendekati 100%. Artinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah menargetkan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Target ini juga sudah ditentukan sesuai dengan pelaksanaan program – program sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil terus berupaya untuk membuat masyarakat semakin puas dengan pelayanannya.

2.Do (laksanakan)

Do (laksanakan), yaitu implementasikan proses – proses tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses disini adalah dari sebelum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 sampai bisa mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 untuk 3 tahun kedepan.

Sebelum diberlakukannya Sistem Manajemen Mutu (SMM) dibuat terlebih dahulu tim serta mengidentifikasi semua permasalahan yang ada. Implementasi ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berawal dari pembentukan kepala proyek. Kepala proyek ini merupakan kepala dinas Disdukcapil Bantul. Selanjutnya di bentuk struktur ISO, adapun struktur ISO terdiri dari Top Managment, Management Representative, Tim Audit Internal, Tim Survei Koordinator, Sekretariat dan terdiri dari bidang – bidang yaitu: Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Data Informasi. Semua tim dan bidang ini merancang rencana – rencana yang merupakan jembatan penghubung masa kini dan masa depan yang diharapkan (sasaran mutu). Tim mengarahkan strategi – strategi dan upaya – upaya, mempersiapkan perubahan dan mengelola perkembangan supaya memudahkan dan memperlancar implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga melakukan Sasaran Mutu. Yang dimaksud dengan sasaran mutu disini adalah target dari Disdukcapil dalam melakukan suatu proses yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Sasaran mutu juga disebut sebagai metode untuk tetap fokus mengejar target yang berasal dari Pedoman Mutu hingga rencana untuk

pencapaiannya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Wasis Basuki, S.Sos dalam wawancara dengan penulis:¹

“Setiap 1 (satu) tahun sekali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menetapkan sasaran mutu untuk pelayanan masyarakat. Setiap seksi maupun sub bagian juga membuat sasaran mutu minimal 1 (satu) program perseksi. Setelah 6 (enam) bulan berikutnya dibuat evaluasi kedepannya. Dari hasil evaluasi disusun sasaran mutu untuk periode atau semester selanjutnya. Kalau sudah mendapatkan nilai yang bagus maka sasaran mutu merubah programnya atau membuat inovasi yang lain sesuai dengan tugasnya masing – masing.”

Berikut Hasil Capaian Sasaran Mutu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel 3.2
HASIL CAPAIAN SASARAN MUTU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL

No.	Bidang	Target	Sasaran Mutu	Hasil Pencapaian
1.	Dinas	95%	Tingkat Kepuasan Masyarakat	(Tercapai)
2.	Sub Bagian Umum	95%	Pelayanan Alat Tulis Kantor	93,62% (Belum Tercapai)
3.	Sub Bagian Program	100%	Entry E-SAKIP	100% (Tercapai)
4.	Sub Bagian Keuangan	94%	Penyusunan Laporan Keuangan	(Tercapai)
5.	Seksi NIK, KK dan KTP	98%	Perekaman KTP Elektronik	98% (Tercapai)
6.	Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan & Pengangkatan Anak	91%	Penerbitan Akta Kelahiran	98,36% (Tercapai)
7.	Seksi Mutasi Penduduk	94%	Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI	96,15% (Tercapai)
8.	Seksi Pengolahan Data & Informasi	95%	Penerbitan Kartu Insentif Anak	81% (Belum Tercapai)
9.	Seksi Pengendalian &	95%	Sosialisasi Kebijakan	100%

¹ Wawancara dengan Bapak Wasis Basuki, S.Sos selaku Sekretaris Tim Survei Koordinator ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 07 Januari 2016 pukul 14.15 WIB)

	Penyuluhan		Kependudukan	(Tercapai)
10.	Seksi Perkawinan, Penceraian, dan Pengesahan Anak	95%	Penerbitan Akta Penceraian	100% (Tercapai)

Dari tabel diatas tentang Sasaran Mutu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat disimpulkan bahwa dari 10 Sasaran Mutu yang ada 2 sasaran mutu yang belum tercapai yaitu a) Sub Bagian Umum: Pelayanan Alat Tulis Kantor, sasaran mutu ini belum tercapai dikarenakan banyaknya pemohon atau masyarakat sehingga pemenuhan 3 jenis barang berupa bolpoint, isi parker dan steples mengalami kekurangan. b) Seksi Pengolahan Data & Informasi: Penerbitan Kartu Insentif Anak, sasaran mutu ini belum tercapai karena banyaknya jumlah permohonan dan untuk alat printer hanya 1 unit, target yang dicetak sejumlah 7.500 KIA yang tercetak baru 6.087 KIA.

Selanjutnya tim ISO ini melakukan diklat atau pelatihan selama 1 tahun dari bulan Januari sampai Desember 2014. Pelatihan tersebut terdiri dari pelatihan sumber daya manusia, pelatihan perilaku dan pemikiran, pelatihan pembenahan dokumen – dokumen, pelatihan pembenahan sarana dan prasarana. Selama itu juga tim ISO didampingi oleh pihak ke-3 dan konsultan dari CV Gama Konsultan. Selain itu, ada pembentukan organisasi dan merancang program & anggaran.

Selama 1 tahun juga dilakukan penilaian dari Tim Audit Internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul. Tim Audit Internal menilai dari dokumen – dokumen, prosedur, pelayanan, sarana dan prasarana maupun mengevaluasi segala seksi maupun mengevaluasi ketua. Pada tanggal 24 Februari 2015 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008, penilaian dari Tim Auditor Eksternal yaitu Badan

Sertifikasi ISO 9001:2008 dari auditor National Quality Assurance (NQA) Palembang. Beberapa yang dinilai diantaranya penilaian dari kepala dinas dan staf, sistem dokumentasi, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana pendukung untuk peningkatan pelayanan, adanya kelengkapan SOP (Standart Operasional Prosedur) pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia.

Setelah dilakukan Pemeriksaan oleh Tim Audit Surveillance dari Badan Sertifikasi NQA Indonesia, pada tanggal 22 Februari 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berhak mempertahankan ISO 9001:2008 yang diraih sejak 2015. Surveillance adalah pengawasan setiap tahun untuk memeriksa masih layak atau tidaknya dalam mendapatkan ISO 9001:2008. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Emmy Nikmawati, SH dalam wawancara dengan penulis:²

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten masih layak untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 karena pelayanan di Dinas selalu menerapkan standar internasional dengan baik. Dan sertifikat ISO 9001:2008 ini berlaku untuk 3 tahun kedepan sampai tahun 2018”.

. Hasil dari pemeriksaan tidak ada temuan Minor atau Mayor hanya ada beberapa observasi atau masukan dari tim Audit untuk perbaikan kedepannya.

² Wawancara dengan Ibu Emmy Nikmawati, SH selaku sekretaris Management Representative ISO 901:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 07 Januari 2016 pukul 13.45)

3. *Check* (periksa)

Yang dimaksud dengan *Check* (periksa) disini yaitu memonitor, memantau dan mengukur pelaksanaan proses, produk yang dihasilkan, mencocokkan dengan tujuan dan standar produksi serta melaporkan hasilnya. Didalam *Chek* (periksa) ini terdapat proses Audit internal. Audit internal adalah pemeriksaan keuangan. Menurut ISO 9000:2005, Audit adalah:

“Serangkaian kegiatan yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit (*audit evidence*) dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit (*audit criteria*) terpenuhi”.³

Audit internal disebut juga *first party audit*, karena dilakukan oleh internal perusahaan/organisasi. Audit internal merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan klausul 8.2.2 Audit Internal. Selain itu, audit internal juga untuk menilai efektifitas sistem manajemen mutu organisasi. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Heni Rahmawati, SE dalam wawancara dengan penulis:⁴

“Pada kegiatan audit internal, obyek pada audit internal adalah prosedur kerja, instruktur kerja, sasaran mutu, visi dan misi, budaya kerja, ruang kerja, meja kerja, dan pendingin ruangan. Sedangkan lingkup yang diaudit yaitu dokumen, perilaku, sarana & prasarana, lingkungan dan termasuk kantin yang ada di Disdukcapil juga diaudit.”

Audit internal bertujuan untuk memeriksa sejauh mana organisasi menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan organisasinya; memeriksa kesesuaian penerapan dengan persyaratan sistem manajemen mutu;

³ <http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/audit-mutu-internal/> (diakses rabu, 30 Maret 2016 pukul 07.26 WIB)

⁴ Wawancara dengan Ibu Heni Rahmawatiselaku koordinator Tim Audit Internal ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 15 Maret 2016 pukul 12.21 WIB)

menilai organisasi dengan standar ISO 9001:2008. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus melakukan audit internal pada selang waktu tertentu. Artinya, organisasi dibebaskan untuk menentukan frekuensi pelaksanaan audit internal apakah setiap tiga bulan sekali, enam bulan sekali, atau satu tahun sekali. Organisasi harus menuju beberapa orang sebagai Auditor Internal. Auditor Internal harus orang yang memiliki kompetensi tentang kegiatan audit internal. Ini bisa dibuktikan dengan sertifikat training, absensi atau yang bisa dijadikan bukti pelaksanaan pelatihan audit internal. Selain itu, auditor internal tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.

Tujuan dari dilaksanakan Audit Internal adalah untuk menentukan pemenuhan dari Sistem Manajemen Mutu Auditee (orang atau bagian yang diaudit) dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu, untuk menentukan apakah Sistem Manajemen Mutu Auditee telah dilaksanakan dan dipelihara secara cukup, dan mengidentifikasi area yang berpotensi untuk perbaikan kedepannya. Sedangkan cara melaksanakan Audit Internal adalah sebagai berikut:

- a) Organisasi harus membentuk tim audit. Auditor internal sebaiknya setingkat kepala bagian atau manajer ke atas agar pelaksanaannya lebih lancar. Auditor ataupun Auditee disini berbeda setiap pelaksanaan Audit Internal karena sudah ditentukan atau sudah dijadwalkan sebelumnya bersama – sama.

Tabel 3.3
DAFTAR AUDITOR DAN AUDITEE AUDIT INTERNAL ISO 9001:2008
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL

No.	Unit	Auditor	Auditee	Kategori Temuan
1.	Kepala Dinas	Heni Rahmawati, SE & Drs. Ag. Bagus Dwiwamwoto	Ir. Fenty Yusdayati, MT	Minor
2.	Sekretaris Dinas	Heni Rahmawati, SE & Drs. Ag. Bagus Dwiwamwoto	Toyib, S.Pd, MM	Minor
3.	Sekretaris ISO	Tri Sumiati, SH	Heni Rahmawati, SE	Minor
4.	Kabid Pendaftaran Penduduk	Ch. Siwi Budi Astuti, SE & kk	Heni Rahmawati, SE	Minor
5.	Kabid Pencatatan Sipil	Titik Suparmi	Dra. Sri Nuryanti, M.Si	Minor
6.	Kabid Data dan Informasi	Ch. Siwi Budi Astuti, SE dan kk	Heni Rahmawati, SE	Minor
7.	Ka. Subag Program	Ani Sugiyarti, SIP & Anjarwati, SH	Emmy Nikmawati, SH	Minor
8.	Ka. Subag Keuangan dan Aset	Ani Sugiyarti, SIP & Anjarwati, SH	Yoice Bunga Midasari, S.Psi	Minor
9.	Ka. Subag Umum	Heni Rahmawati, SE & Yoice Bunga Midasari, S.Psi	Wasis Basuki, S.Sos	Minor
10.	Kasi Pencatatan Kelahiran dan Kematian	Sri Purwayati, B.A.	Anjarwati, SH	Minor & Mayor
11.	Kasi Perkawinan	Sri Purwayati, B.A.	Ch. Siwi Budi Astuti, SE	Minor & Mayor
12.	Kasi Pengolahan Data dan Informasi	Yoice Bunga Midasari, S.Psi & Ani Sugiyarti, SIP	Toyib, S.Pd, MM	Minor
13.	Kasi Pengendalian dan Penyuluhan	Yoice Bunga Midasari, S.Psi & Ani Sugiyarti, SIP	Emmy Nikmawati, SH	Minor
14.	Kasi NIK, KK dan KTP	Ch. Siwi Budi Astuti, SE dan kk	Tri Sumiati, SH	Minor
15.	Kasi Mutasi Penduduk	Ch. Siwi Budi Astuti, SE dan kk	Sri Purwayati, B.A.	Minor

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2105
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

b) Bila waktu pelaksanaan audit internal sudah dekat, maka tim audit membuat rencana audit (*audit plan*) yang berisi jadwal pelaksanaan audit dan ruang lingkup audit termasuk bagian mana saja yang diaudit. Audit plan ini harus didistribusikan ke seluruh bagian yang akan diaudit.

Tabel 3.4
PERSIAPAN AUDIT INTERNAL

Unit yang diperiksa: Ka. Dinas		Auditor Periksa: HN dan BG	
Tanggal Pemeriksaan: 01 Desember 2015			
No.	Rencana Pemeriksaan		Catatan
	Lingkup Audit Dokumen Perilaku Sarana dan Prasarana Lingkungan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja cukup memadai 2. Meja kerja cukup rapi 3. Pendingin ruangan berfungsi normal 4. Sudut ruangan tidak berdebu/bersih 5. Sudah terdapat meja khusus untuk makanan dan minuman 6. Washtafel ada sedikit retakan dengan dinding dan air kadang tidak lancar 7. Visi dan moto cukup hafal dan bias menjelaskan arti dan maksudnya 8. Misi hafal 9. Budaya kerja hafal 10. Mars, Hymne Disdukcakil hafal
	Objek Prosedur Kerja Institusi Kerja Sasaran Mutu Visi dan Misi Ruangan	Budaya Kerja Ruang Kerja Meja Kerja Pendingin	
	Alokasi Waktu 60 Menit		
	Metode Audit Observasi Wawancara		
Tanggal 01 Desember 2015 Auditor HN dan BG			
No Formulir: A1-03/Disdukcakil/2015	Terbitan	Revisi berlaku	Tanggal mulai Halaman

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2105
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

c) Untuk memudahkan pelaksanaan audit internal, sebaiknya tim audit membuat audit checklist: sebuah dokumen yang berisi poin – poin penting yang harus ditanyakan ke auditee (orang/bagian yang akan diaudit). Audit

Checklist ini penting mengingat tidak semua auditor internal memahami seluruh persyaratan ISO 9001:2008.

Tabel 3.5
DAFTAR PERTANYAAN AUDIT INTENAL

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak	Klausal
1.	Apakah kondisi ruangan kerja ibu sudah cukup memadai?	V		6.4
2.	Apakah meja kursi dan perlengkapan kerja cukup memadai?	V		6.4
3.	Apakah ruangan anda rapi?	V		6.4
4.	Apakah ruangan dan perlengkapan toilet sudah lengkap?	V		6.4
5.	Adakah makanan dan minuman diatas meja?	V		6.4
6.	Apakah anda memiliki sasaran mutu?	V		4.2.1.2
7.	Apakah anda hafal visi Disdukcapil?	V		4.2.1.2
8.	Apakah anda hafal misi Disdukcapil?	V		4.2.1.2
9.	Apakah anda hafal motto Disdukcapil?	V		4.2.1.2
10.	Apakah anda hafal budaya kerja Disdukcapil?	V		4.2.1.2
11.	Apakah ada pedagang makanan masuk ruangan anda?		V	6.4
12.	Apakah anda hafal mars dan Hymne Disdukcapil?	V		4.2.1.2

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2105
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

Keterangan Klausal:

1.2.1.2 : Tentang Umum dan Pedoman Mutu. Umum disini artinya apakah organisasi telah menetapkan dokumentasi SMM 9001:2008 yang dibutuhkan. Dokumentasi SMM harus mencakup: persyaratan terdokumentasi mengenai kebijakan mutu dan sasaran mutu, pedoman mutu, prosedur terdokumentasi yang diperlukan dan dokumen – dokumen,

termasuk catatan, yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk memastikan perencanaan dan pengendalian proses yang efektif.

Sedangkan Pedoman Mutu disini adalah organisasi yang menetapkan dan memelihara pedoman mutu mencakup ruang lingkup sistem manajemen mutu.

6.4 : Tentang Lingkungan Kerja, artinya lingkungan kerja harus sesuai dengan proses organisasi yang telah ditetapkan dan organisasi harus menetapkan atau mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian.

- d) Setelah audit internal, tim audit harus mengumpulkan semua temuan audit (*audit finding*) yang didasari dengan bukti obyektif (*objective evidence*) dan menyimpulkan menjadi sebuah laporan audit internal. Semua temuan yang dituangkan dalam laporan audit internal harus ditindaklanjuti oleh bagian terkait kemudian harus diverifikasi oleh tim audit untuk memastikan seluruh temuan telah diperbaiki sampai tuntas.

Tabel 3.6
RINGKASAN TEMUAN AUDIT

Unit: Kepala Dinas			Tanggal Pemeriksaan: 1 Desember 2015			
No	Uraian Ketidaksesuaian	Bukti-bukti Objektif	Ketidaksesuaian terhadap SMM	Klausul ISO	Kategori Temuan	Waktu Penyelesaian
1.	Pada saat dilaksanakan audit, terdapat retakan antara washtafel dengan dinding dan air terkadang tidak lancar	Ada retakan antara washtafel dengan dinding dan air kran terkadang kurang lancer	Manual Mutu	6	Minor	2 hari CLOSE
			Disiapkan Auditor	Disetujui Auditee		
			HN & BG	Ir. Fenty Yusdayati, MT		
No Formulir: A1-05/Disdukcapil/2015	Terbitan :	Revisi:	Tanggal mulai berlaku:	Halaman:		

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

Dari hasil Temuan Audit dapat disimpulkan bahwa temuan audit merupakan temuan dalam lingkup sarana dan prasarana saja.

Sedangkan Temuan Audit adalah sebagai berikut:

a. Sesuai (*Acceptable*)

Yang dimaksud *Acceptable* disini adalah sistem mutu diterapkan dengan efektif, penerapan sesuai dengan dokumentasi sistem mutu yang telah ditetapkan dan tidak ada masalah sama sekali.

b. Ketidaksesuaian

Laporan ketidaksesuaian merupakan dokumentasi yang diserahkan antara Auditor, Auditee dan Wakil Manajemen (*routing document*). Untuk uraian Ketidaksesuaian diisi oleh Auditor, uraian Perbaikan diisi oleh Auditee dan untuk Pemeriksaan Tindakan Perbaikan diisi oleh Auditor dan Wakil Manajemen

- (*Non Compliance / Conformance*) Mayor

Ketidaksesuaian Mayor disini adalah tidak mendokumentasikan, tidak mengimplementasikan atau tidak menerapkan sama sekali persyaratan standar ISO 9001:2008 dan hal tersebut akan berdampak signifikan terhadap pelanggan.

- (*Non Compliance / Conformance*) Minor

Ketidaksesuaian Minor disini adalah kekurangan – kekurangan kecil dari dokumentasi sistem mutu. Jika beberapa ketidaksesuaian minor di area yang sama dapat menjadi ketidaksesuaian Mayor. Temuan Minor disini langsung ditindaklanjuti, maksimal untuk memperbaiki 2 hari.

e) Tindak Lanjut Audit dan Perbaikan

Tindak lanjut audit merupakan tindakan perbaikan dan pencegahan setelah adanya laporan ketidaksesuaian baik dalam temuan minor maupun mayor yang terjadi pada saat proses audit. Hasil dari proses audit mutu internal ini harus dilaporkan dalam rapat tinjauan Manajemen.

Dalam tindakan perbaikan disini auditor menyelidiki dan menentukan akar masalah (5 why dan 5 M). Dalam menentukan akar masalah melihat Laporan Ketidaksesuaian, apa saja yang harus diperbaiki. Apakah ada temuan Minor ataupun Mayor. Misalkan ada temuan Minor segera diperbaiki dengan memberikan jangka waktu baik dalam 1 – 2 hari sesuai dengan permasalahannya. Verifikasi terhadap tindakan perbaikan dan pencegahan. Dan untuk tidak terjadi kedua kalinya maka harus menerapkan tindakan yang terbaik dan merubah dokumen terkait jika diperlukan.

Tabel 3.7
LAPORAN HASIL PERBAIKAN/TINDAKAN KOREKSI

Uraian Temuan Audit	Kondisi Sebelum Tindakan Koreksi	Kesimpulan sebab – sebab	Tindakan koreksi yang telah dilakukan	Kondisi setelah tindakan koreksi	Tindakan Pencegahan
Pada saat dilaksanakan audit, terdapat retakan antara washtafel dengan dinding dan air terkadang tidak lancar	Ada retakan antara washtafel dengan dinding dan air kran terkadang kurang lancar	Penyelesaian plesteran tembok kurang sempurna dan adanya sumbatan air	Plesteran ulang antara washtafel dengan dinding dan memperlancar aliran air	Tidak ada retakan dan air mengalir lancar	3 Desember 2015
<p>Tanggal 4 Des 2015 Dilaporkan oleh Auditee</p> <p>Ir. Fenty Yusdayati, MT</p>					
No Formulir:A1-07/Disdukcapil/2015	Terbitan:	Revisi:	Tanggal mulai berlaku:	Halaman:	

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

Tabel 3.8
CATATAN HISTORIS TEMUAN AUDIT YANG TIDAK EFEKTIF

Uraian Temuan Audit	Kategori	Unit	Auditor	Perbaikan	Tanggal Selesai
<p>Tanggal 4 Desember 2015 Ketua Tim Audit</p> <p>Heni Rahmawati, SE</p>					
No Formulir: A1-08/Disdukcapil	Terbitan	Revisi:	Tanggal mulai berlaku:	Halaman:	

*Sumber: Sertifikasi Hasil Audit Internal ISO 9001:2008 Semester II Tahun 2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah menerapkan ISO 9001:2008 harus melakukan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Rapat Tinjauan Manajemen adalah rapat yang membahas terkait Audit Internal atau Eksternal dan membahas kendala – kendala yang terjadi terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 (enam) bulan sekali. Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan/dinotuliskan, diantaranya:

- a. Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan, dan dipersiapkan oleh Management Representative.
- b. Agenda Rapat Tinjauan Manajemen mencakup antara lain hal – hal sebagai berikut:
 1. Pemaparan 10 (sepuluh) Sasaran Mutu perbidang.
 2. Pemaparan evaluasi dari Top Management terkait 10 (sepuluh) Sasaran Mutu.
 3. Tindak lanjut dan rencana perbaikan / perubahan dari hasil pemaparan berbidang.

4. Act (bertindak)

Yang dimaksud dengan *Act* (bertindak), disini yaitu melakukan tindakan untuk meningkatkan secara terus – menerus kinerja dari proses dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan kinerja dari proses dan tujuan yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Sesuai dengan UU Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pemerintah harus memberikan pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang serta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan grand design Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yaitu, keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, maka Disdukcapil dalam struktur ISO 9001:2008 juga membentuk tim survei. Tim survei disini berhubungan langsung dengan masyarakat guna untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum.

Hal ini sesuai amanat pasal 40 Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat. Peningkatan mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sangat penting bagi kepuasan pelanggan. Karena pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan telah terpenuhi dengan baik. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya.

Berikut adalah beberapa survei yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul:

a. Survei Harian

Survei harian adalah metode pengukuran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul kepada masyarakat yang sebagai responden atau pengguna layanan. Survei ini dilakukan selama 15 (lima belas) hari kerja yang dipilih secara acak masyarakatnya. Kuesioner yang diedarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 950 lembar kepada masyarakat, yang dikembalikan pelanggan sebanyak 900 lembar.

Alat ukur yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan Kuesioner. Dan responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample yaitu mengambil sample dengan memperhatikan strata (tingkatan) didalam populasi. Dalam stratified data dikelompokkan kedalam tingkatan – tingkatan tertentu, seperti: tingkatan tinggi, rendah, sedangatau baik, jenjang pendidikan, kemudian sample diambil dari tiap tingkatan tersebut.

Adapun tabulasi data dari Survei Harian sebagai berikut:

Tabel 3.9
TABULASI DATA SURVEI HARIAN
PERIODE JULI – DESEMBER 2015

No.	Hari	Tanggal	Frekuensi		% Puas
			Puas	Tidak Puas	
1.	Senin	21 Sept 2015	57	3	95.0
2.	Jum'at	02 Oct 2015	50	10	83.3
3.	Selasa	06 Oct 2015	55	5	91.7
4.	Kamis	08 Oct 2015	54	6	90.0
5.	Kamis	15 Oct 2015	57	3	95.0
6.	Rabu	28 Oct 2015	54	6	90.0
7.	Kamis	19 Nov 2015	59	1	98.3
8.	Rabu	25 Nov 2015	59	1	98.3
9.	Senin	14 Dec 2015	56	4	93.3
10.	Jum'at	18 Dec 2015	59	1	98.3
11.	Senin	21 Dec 2015	58	2	96.7
12.	Selasa	22 Dec 2015	58	2	96.7
13.	Rabu	23 Dec 2015	58	2	96.7
14.	Senin	28 Dec 2015	60	0	100.0
15.	Selasa	29 Dec 2015	57	3	95.0
	Jumlah		851	49	94,6

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Semester II Tahun 2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul*

Dari tabulasi data survei hari semester ke 2 diatas periode Juli – Desember 2015 dapat disimpulkan bahwa survei harian yang dilakukan kepada pelanggan yang mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 94,0% dan sisanya 5,4% yang menyatakan tidak puas. Sesuai Mutu Pelayanan jumlah nilai 94,0% masuk dalam kategori Sangat Baik dengan kisaran nilai dari 81,26 – 100,00%. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Emmy Nikmawati, SH dalam wawancara dengan penulis⁵: “ketidakpuasan masyarakat

⁵Wawancara dengan Ibu Emmy Nikmawati, SH selaku sekretaris Management Representative ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 15 Maret 2016 pukul 09.10 WIB)

dengan alasan sarana dan prasarana yang belum maksimal dan kurang memadai, misalnya seperti ruang pelayanan yang sempit.”

Dan yang disampaikan oleh Bapak Wasis Basuki, S.Sos dalam wawancara dengan penulis:⁶

“Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelangganyang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul bahwa ketidakpuasaan pelayanan diantaranya dalam pelayanan Legalisasi Dokumen, perekaman KTP-El, Mutasi Penduduk, Kelahiran dan Kematian”

b. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara mengedarkan Kuesioner sebanyak 350 lembar kepada masyarakat pelanggan dan yang dikembalikan sebanyak 330 lembar, dengan hasil sebagai berikut:

⁶ Wawancara Bapak Wasis Basuki, S.Sos selaku sekretaris Tim Survei ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 22 Juli 2016 pukul 13.15 WIB)

Tabel 3.10
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata
U1	Prosedur pelayanan	3.173
U2.	Persyaratan pelayanan	3.121
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.179
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.173
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.167
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.236
U7	Kecepatan pelayanan	3.176
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.321
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.242
U10	Kewajaran biaya pelanggan	3.373
U11	Kepastian biaya pelanggan	3.276
U12	Kepastian jadwal pelanggan	3.282
U13	Kenyamanan lingkungan	3.264
U14	Keamanan pelayanan	3.297

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Semester II Tahun 2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

IKM UNIT PELAYANAN: 80.37

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00

B (Baik) : 62,51 – 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 – 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75

Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,37 dengan kategori Baik. Dengan unsur tertinggi yaitu unsur Kewajaran Biaya Pelanggan dengan nilai 3.373 dan unsur terendah yakni unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.121.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti telah memberikan pelayanan publik yang berstandar Internasional, maka Disdukcapil Bantul berupaya melaksanakan inovasi – inovasi pelayanan antara lain:

a. Program percepatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul melakukan kerjasama dengan RSUD Panembahan Senopati, RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, Petugas Desa dan Petugas PKH dalam mempercepat pembuatan Akta Kematian, sedangkan dalam program percepatan Akta Kelahiran Bayi mendapatkan Kutipan Akta Kelahiran dan NIK.

b. Program Kartu Insetif Anak (KIA)

Kartu Insetif Anak (KIA) adalah kartu yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, bagi anak yang tercatat sebagai anggota keluarga di Kabupaten Bantul berusia 5 – 16 tahun dan belum menikah. KIA ini bermanfaat sebagai kartu identitas anak dan untuk mendapatkan fasilitas discount di beberapa mitra kerja pendukung program KIA, antara lain: BPD, BRI, Pantas Group, Toko Buku Gramedia, Social Agency Baru, Balong

Water Park, Grand Puri Water Park, Rumah Makan Bale Ayu, Apotik Manding dan Apotik Indah Farma.

c. SMS Gateway

SMS Gateway adalah salah satu pelayanan untuk mempermudah mengetahui jika pelayanan sudah selesai dan bisa diambil. Masyarakat yang akan membuat Akta Kelahiran, Kematian, dan Perkawinan diminta mengisi nomor telepon pada formulir permohonan akta. Setelah akta selesai diproses, maka petugas segera mengirim SMS melalui modem Gateway kepada pemohon akta. Dengan adanya SMS Gateway ini pelayanan menjadi lebih singkat dan adanya kepastian selesainya akta tersebut.

d. SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Aplikasi SIAK adalah untuk mempercepat pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian dengan sistem komputer. Aplikasi SIAK versi 5 ini sudah terpasang di RSUD Panembahan Senopati dan RS PKU Muhammadiyah.

e. Pelayanan 6 hari kerja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menambah 1 hari pelayanan untuk masyarakat di hari Sabtu pukul 07.30 – 11.00 WIB.

f. Pelayanan One Day Service

Setelah mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 dan untuk mempertahankannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan pelayanan yang dapat diakses dari rumah melalui internet serta untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat akan diupayakan adanya Mobil Unit Pelayanan Keliling sehingga One Day Service

bisa terwujud. Pelayanan One Day Service saat ini bisa dilayani pada pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian.

B. Efektivitas Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

1. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan cara mengikuti diklat atau pelatihan – pelatihan. Seperti Pelatihan ESQ Leadership Center (Ary Ginanjar) merupakan sebuah lembaga training sumber daya manusia yang bertujuan membentuk karakter melalui intelektual, emosional dan spiritual. Pelatihan Customer Service Excellent, pelatihan ini diikuti oleh pegawai Disdukcapil yang bertujuan untuk berinteraksi dan memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan. Serta pelatihan Pelayanan Prima yang bertujuan untuk membangun budaya pelayanan yang berorientasi kepada pelayanan prima.

2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang penting dan utama bagi terlaksananya pelayanan masyarakat. Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul diantaranya tersedianya ruang arsip dan rak arsip, ruangan pelayanan berAC sekitar 10x20 meter, ruangan khusus ISO 9001:2008, computer, kamar mandi, kantin dan tersedianya kotak saran yang bertujuan menerima aspirasi, kritik pendapat

atau perbaikan kepada pelayanan Didsukcapil Bantul supaya pelayanan Disdukcapil Bantul lebih baik lagi.

3. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

Setelah meraih penghargaan ISO 9001:2008 pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terus memperbaiki konsep pelayanannya dan berupaya memberikan pelayanan cepat, tepat & memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan Administrasi Kependudukan tidak dipungut biaya sedikitpun (gratis). Pelayanan Adminduk antara lain: Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Kematian, Perekaman KTP-EL, Pelayanan Pindah Datang WNI Antar Kota/Kabupaten dan Provinsi, Pelayanan Pindah WNI Antar Kota/Kabupaten dan Provinsi. Untuk penyelesaian pelayanan di Disdukcapil bisa dalam sehari dan maksimal 3 hari tidak boleh lebih. Ketentuan maksimal tiga hari tersebut diamanahkan Peraturan Bupati No. 40/2014. Jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel 3.11
JENIS DAN WAKTU PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL

No.	Jenis Pelayanan	Maksimal Waktu Penyelesaian
1.	KTP Elektronik (Pemula)	4 (empat) hari kerja
2.	KTP Elektronik (Perubahan Data, Hilang/Rusak)	2 (dua) hari kerja
3.	Kartu Keluarga (Perubahan Data)	4 (empat) hari kerja
4.	Kartu Keluarga (Hilang/Rusak)	2 (dua) hari kerja
5.	Surat Keterangan Pindah,ndan/atau Pindah Datang	4 (empat) hari kerja

6.	Kutipan Akta Pencatatan Sipil	3 (tiga) hari kerja
----	-------------------------------	---------------------

C. Kendala Dalam Mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Kendala dari mengimplementasikan ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, seperti yang disampaikan oleh Ibu Emmy Nikmawati, SH dalam wawancara dengan penulis:⁷

“Dalam melaksanakan program ISO 9001:2008 tidak ada kendala yang serius dan dari pihak Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah terbiasa, dan selalu meningkatkan pelayanannya. Tetapi masyarakat sering mengeluh tentang sarana dan prasarananya. Ruangan yang sempit yang membuat masyarakat sering berdesakkan dan kenyamanannya pun kurang”.

Dalam proses untuk mendapatkan Hasil Kepuasan Pelanggan yang dilakukan oleh Tim Survei kendalanya seperti yang disampaikan oleh Bapak Wasis Basuki, S.Sos dalam wawancara dengan penulis yaitu:⁸

“Ketika Tim Survei menyebarkan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pelanggan, pelanggan mengisi kuesioner tidak didampingi oleh pihak Tim Survei biasanya pelanggan mengisinya tidak benar atau tidak sesuai dengan yang diharapkan”.

Kendala untuk pelayanannya adalah faktor eksternal yaitu banyaknya pemohon, masih keterbatasan alat dan Sumber Daya Manusia yang menangani

⁷Wawancara dengan Ibu Emmy Nikmawati, SH selaku sekretaris Management Representative ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 07 Januari 2016 pukul 13.45 WIB)

⁸Wawancara dengan Bapak Wasis Basuki, S.Sos selaku Sekretaris Tim Survei Koordinator ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 07 Januari 2016 pukul 14.15 WIB)

Administrasi Kependudukan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul hanya memiliki 2 (dua) unit alat rekam data dan ditambah jumlah stok keeping blanko KTP yang sekarang tidak lebih dari 1.000 keping serta rusaknya alat cetak printer. Keterbatasan alat dan Sumber Daya Manusia ini disebabkan karena adanya laju pertumbuhan penduduk yang cenderung mengalami peningkatan. Dan lebih dari 40.000 ribu warga Bantul masih belum memiliki e-KTP. Jumlah tersebut merupakan akumulasi tunggakan sejak tahun 2013 – 2015.