

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Skripsi ini membahas dan menganalisis permasalahan pokok tentang “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Layanan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul)”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dalam bab – bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan terkait dengan pokok masalah tersebut, sebagai berikut:

Implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditandai dengan adanya memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 yang berstandar Internasional serta telah menjalani Audit Internal/Eksternal oleh Badan Sertifikasi Nasional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Survei Harian dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Harian periode Juli – Desember 2015 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.

Akan tetapi dalam setiap proses peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bnatul juga terdapat kendala,

diantaranya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam melaksanakan Sasaran Mutu masih kurang efektif karena dari 10 Sasaran Mutu ada 2 yang belum tercapai yaitu pelaksanaan Penerbitan KIA (Kartu Insetif Anak) dan pelayanan Alat Tulis Kantor. Dan untuk Audit Internal dari 15 unit semua memiliki kategori Minor dan 2 unit yang masih terdapat kategori Mayor yaitu di Kasi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, dan Kasi Perkawinan.

Efektifitas Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bantul masih belum maksimal karena untuk kepastian waktu dalam memberikan pelayanan masih belum sesuai dengan peraturan Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2014 dan minimnya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang menyebabkan kenyamanan kurang dan masyarakat pun sering mengeluh.

Kendala Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menyangkut Keterbatasan Sumber Daya Manusia di bidang Administrasi Kependudukan kurang maksimal, hal ini mengakibatkan sebagian besar masyarakat banyak yang mengeluh tentang jumlah operator yang minim.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dibuat oleh penulis maka penulis memberikan saran dan rekomendasi yang diharapkan dapat dijadikan masukan bagi organisasi dalam memperbaiki dan meningkatkan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, adapun saran dari penulis yaitu:

- a. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus bisa memaksimalkan fungsi sasaran mutu dan harus mempunyai target tercapai untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dan untuk Audit Internal harus ditingkatkan lagi atau terus diperbaiki sampai benar – benar tuntas.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul seharusnya perlu meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan focus utama pada pelanggan. Sebagaimana prinsip dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adanya perbaikan terus – menerus (*continuous improvement*), sehingga dapat terus memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Terutama masalah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus dilengkapi dan diperbaiki lagi untuk membuat masyarakat merasa puas sehingga kualitas pelayanan semakin baik lagi.
- c. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul perlu mengadakan pelatihan 6 bulan sekali untuk peningkatan kemampuan pegawai dan bisa menangani keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam bidang Administrasi Kependudukan serta harus menciptakan kesadaran dan meningkatkan Sumber Daya Manusia yang baik dari segi kualitas dan kuantitas.