

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008 DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Bantul)**
Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Dalam
Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Naskah Publikasi

JURNAL



Disusun oleh:

RARAS PRASETYANINGTYAS

NIM: 20120520208

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

2016

**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.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 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 masyarakat¹.

International Organization for Standardization atau lebih sering disebut dengan ISO adalah sebuah organisasi berbasis internasional yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan penyusunan standar baru atau perubahan ISO standar yang telah ada sebelumnya. 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 tuntutan dari pihak

¹ MENPAN No. 63 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta

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

Peneliti mengutarakan bahwa latar belakang di atas mengangkat masalah terkait pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 prasarannya. Dari beberapa pengaruh yang di paparkan 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 ?

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Yogyakarta.

Tujuan mengambil lokasi ini dikarenakan Disdukcapil salah satu instansi yang sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008.

3. Jenis Data

a. Primer

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

b. Sekunder

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

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

b. Dokumentasi

c. Observasi

5. Definisi Operasional

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
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

PEMBAHASAN

1. Plan (rencanakan)

Dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Sasaran Mutu sesuai dengan aturan Dokumen Pendukung. 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.

Tabel 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

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 & Penyuluhan	95%	Sosialisasi Kebijakan Kependudukan	100% (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.

3. Check (periksa)

Didalam *Chek* (periksa) ini terdapat proses Audit internal. 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; menilai organisasi dengan standar ISO 9001:2008.

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.	Kabiad 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

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	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 Disdukcapil hafal	
	Objek Prosedur Kerja Budaya Kerja Institusi Kerja Ruang Kerja Sasaran Mutu Meja Kerja Visi dan Misi Pendingin Ruangan		
	Alokasi Waktu 60 Menit Metode Audit Observasi Wawancara		
		Tanggal 01 Desember 2015 Auditor HN dan BG	
No Formulir: A1-03/Disdukcapil/2015	Terbitan	Revisi berlaku	Tanggal mulai Halaman

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 lancar	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*

4. Art (Bertindak)

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

a. Survei Harian

Survei harian 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.

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

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%.

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 diperoleh dengan cara mengedarkan Kuesioner sebanyak 350 lembar kepada masyarakat pelanggan dan yang dikembalikan sebanyak 330 lembar, dengan hasil sebagai berikut:

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

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 melaksanakan inovasi – inovasi pelayanan antara lain: (a) Program percepatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, (b) Program Kartu Insetif Anak (KIA), (c) SMS Gateway, (d) SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), (e) Pelayanan 6 hari kerja, (f) Pelayanan One Day Service.

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), Customer Service Excellent, Pelatihan Pelayanan Prima.

2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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.

3. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

Jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel
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
----	-------------------------------	---------------------

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

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditandai dengan adanya memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 yang berstandar Internasional. 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 Bantul 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 No. 40/2014

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 maskimal, 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. 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.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Supranto, J.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya.

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

Tjiptono, Fandy & Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management – Edisi Revisi*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Badrudin. 2015. *Dasar – dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta CV.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar,

Badan Standarisasi National. 2013. *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Penerapan Pada Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta

Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta :Ghalia Indonesia.

Masnur, Muslich. 2009. *Bagaimana Menulis Skripsi?*. Jakarta :PT Bumi Aksara,

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Undang – Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Bupati Kabupaten Bantul No 40 Tahun 2014 tentang Percepatan Pelayanan

JURNAL

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/118>

“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya)” (diakses tanggal 01 November 2015 2015 pukul 20.08 wib)

<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master-2409-bab%201.pdf>

“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu / Smm ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Lingkungan Puskesmas Se-Kota Tangerang” (diakses tanggal 01 November 2015 2015 pukul 20.15 wib)

[http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/11/JURNAL%20\(11-06-14-10-57-47\).pdf](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/11/JURNAL%20(11-06-14-10-57-47).pdf)

“Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkata Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Dinas Kesehatan Kota Tarakan” (diakses tanggal 01 November 2015 pukul 21.15 wib)

<http://digilib.uinsby.ac.id/178/5/Bab%202.pdf>

“Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid” (diakses tanggal 02 November 2015 pukul 08.45 wib)

<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/2891/2597>

“Implementasi Sistem Manajemen Kualitas Hotel X Dari Persektif ISO 9001:2008 (diakses tanggal 04 Desember 2015 pukul 11.00 wib)

“Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance Pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara” penulis Sarastiana 2013 Universitas Gadjah Mada (diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 13.00 wib)

“Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi Migas: Studi PT XYZ” penulis Robi Surya Dwi Nugraha 2013 Universitas Gadjah Mada (diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 15.15 wib)

INTERNET

<http://documents.tips/documents/iso-juju.html>(diakses tanggal 02 November 2015 pukul 10.00 wib)

<http://disdukcapil.bantulkab.go.id/>

(diakses tanggal 28 Oktober 2015 pukul 16.30 wib)

<http://jogja.tribunnews.com/2015/02/24/standar-pelayanan-disdukcapil-bantul-dinilai-tim-auditor-iso>

(diakses tanggal 28 Oktober 2015 pukul 16.30 wib)

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Penny%20Rahmawaty,%20M.Si./Artikel%20Dampak%20Penerapan%20Sistem%20Manajemen%20Mutu%20ISO%209001.pdf> (diakses 05 Desember 2015 pukul 10.15 wib)

<http://www.bpkp.go.id/perekonomian/berita/read/10608/0/PENERAPAN-SISTEM-MANAJEMEN-MUTU-ISO-90012008-PADA-TIM-OPTIMALISASI-PENERIMAAN-NEGARA-OPN.bpkp>(diakses 14 Desember 2015 pukul 07.25 wib)

<http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/kabupaten/id/34/name/di-yogyakarta/detail/3402/bantul> (diakses tanggal 10 Maret 2016 pukul 08.42 wib)

<http://regionalinvestment.bkpm.go.id/newsipid/demografipendudukjel.php?ia=3>

[402&is=37](http://regionalinvestment.bkpm.go.id/newsipid/demografipendudukjel.php?ia=3402&is=37) (diakses tanggal 10 Maret 2016 pukul 09.00 wib)