EVALUASI PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008
DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL

TESIS

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DIAJUKAN OLEH :

RUMANTA PASKAH MARTANA

NIM : 151102936

KEPADA

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak tedapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2017

Rumanta Paskah Martana

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S-2 Program Studi Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

(1) Dr, Nur Wening, M.Si, dan Dra. Sulastiningsih, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini;

(2) Pihak Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dan seluruh jajarannya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

(3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan

(4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tugas ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta Maret 2017

Penulis

RUMANTA PASKAH MARTANA

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Pernyataan.....iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi v
Daftar Tabel vi
Daftar Gambar.....vii
Motto dan Persembahan.....viii
Abstrak.....ix

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1-13
1.2. Perumusan Masalah 13
1.3. Pertanyaan Penelitian 13
1.4. Tujuan Penelitian 13
1.5. Manfaat Penelitian 13
1.5.1. Manfaat Teoritis 13
1.5.2. Manfaat Praktis 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1. Penelitian Terdahulu 15-19
2.2. Kinerja 19
2.2.1. Pengertian Kinerja..... 19-20
2.2.2. Indikator Kinerja 20-21
2.2.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja 21
2.2.4. Penilaian Pelaksanaan Kinerja 21-23
2.3. Pelayanan Publik 23
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik..... 23-24

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.3.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik 25-26
2.3.3. Konsep Kinerja Pelayanan Publik 26-27
2.4. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 28
2.4.1. Pengertian Tentang ISO 28
2.4.2. Konsep Manajemen Mutu 28-29
2.4.3. Prinsip Manajemen Mutu 29-31
2.4.4. Manfaat ISO 31-33
2.4.5. Kerangka Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 33-35
2.4.6. Sistem Manajemen Mutu 35-37
2.4.7. Tinjauan Manajemen 37-38

BAB III METODA PENELITIAN 39
3.1. Desain Penelitian 39-40
3.2. Data dan Sumber Data 40
3.2.1. Data 40
3.2.2. Sumber Data 40-41
3.3. Teknik Pengumpulan Data 42-43
3.3.1. Observasi 43-44
3.3.2. Wawancara 44-45
3.3.3. Dokumentasi 45
3.4. Tekhnik Analisa Data 46-47
3.4.1. Tahapan Analisa Data 47-48
3.4.2. Indikator Keberhasilan Penerapan ISO 9001:2008 48
3.5. Obyek Penelitian dan waktu Penelitian 49

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN 50
4.1. Gambaran Umum Dinas Prijinan Kabupaten Bantul 50
4.1.1. Gambaran Umum 50-53
4.1.2. Struktur Organisasi 53-55
4.1.3. Keadaan Pegawai 55-59

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.2. Perencanaan Kinerja 59
4.2.1. Penetapan Indikator Kinerja Utama 59-60
4.2.2. Perencanaan Strategis 60-64
4.2.3. Rencana Kinerja Tahunan 64-65
4.2.4. Penetapan Kinerja 65-67
4.3. Akuntabilitas Kinerja 67
4.3.1. Pencapaian Indikator Kinerja Utama 67-76
4.3.2. Pencapaian Sasaran Strategis 76-79
4.3.3. Evaluasi Capaian Sasaran Strategis 80-82
4.3.4. Akuntabilitas Keuangan 83
4.4. Evaluasi Implementasi Penerapan SMM ISO 9001:2008 83
4.4.1. Tahapan Sertifikasi ISO 9001:2008 83-88
4.4.2. Sasaran Mutu 88-90
4.4.3. Audit Mutu..... 91-94
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian 94-97
4.5.1. Tujuan, Sasaran dan Manfaat 97-98
4.5.2. Survei Harian 98-102
4.5.3. Survei Indek Kepuasan Masyarakat 102-107
4.5.4. Survei 5 Dimensi Mutu 107-111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 112
5.1. Kesimpulan 112-113
5.2. Saran 114

DAFTAR PUSTAKA

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel	4.1.	Rekapitulasi Perizinan di Kabupaten Bantul Tahun 2015	53
Tabel	4.2.	Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sesuai Jenis Kelamin dan Jabatan periode 31 Desember 2016	56
Tabel	4.3.	Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berdasarkan Pendidikan Eselon / Jabatan periode 31 Desember 2016	57
Tabel	4.4.	Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Berdasarkan Pangkat/Gol. Ruang, Eselon dan Jabatan periode 31 Desember 2016	58
Tabel	4.5.	Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Berdasarkan Golongan dan Pendidikan periode 31 Desember 2016	59
Tabel	4.6.	Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2016	65
Tabel	4.7.	Penetapan Kinerja Tahun 2016	66
Tabel	4.8.	Hasil Pengukuran Capaian Indikator Kinerja Tahun 2016	73
Tabel	4.9.	Skala Pengukuran Ordinal Capaian Kinerja Sasaran	76
Tabel	4.10.	Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 1 Dinas Perijinan Thun 2016	78
Tabel	4.11.	Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 2 Dinas Perijinan Thun 2016	78
Tabel	4.12.	Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 3 Dinas Perijinan Thun 2016	79
Tabel	4.13.	Data Capaian Target 2013, 2014 dan 2015	82
Tabel	4.14.	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	104
Tabel	4.15.	Indeks Kepuasan	105
Tabel	4.16.	Hasil Pengolahan Kuisioner 5 Dimensi Dinas Perijinan Kab. Bantul Periode Semester II Tahun 2016.	110

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

			Halaman
Gbr.	4.1	Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	55
Gbr.	4.2.	Struktur Organisasi ISO Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	88
Lmp.	1	Rekapitulasi Hasil Survei Harian Tahun 2016 (Loket A)	115
Lmp.	2	Rekapitulasi Hasil Survei Harian Tahun 2016 (Loket B)	116
Lmp.	3	Rekapitulasi Hasil Survei Harian Tahun 2016 (Loket C)	117
Lmp.	4	Rekapitulasi Hasil Survei Harian Tahun 2016 (Loket D)	118
Lmp.	5	Rekapitulasi Hasil Survei Harian Tahun 2016 (Loket E)	119
Lmp.	6	Rekapitulasi Hasil Survei 5 Dimensi Semester II Tahun 2016.....	120

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

MOTTO dan PERSEMBAHAN

"Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, hari esok harus lebih baik dari hari ini. Jangan jadikan kegagalan kemarin sebagai penghambat hari ini, semangat untuk membuat hari esok lebih baik melalui hari ini"

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Kupersembahkan untuk :

- Keluarga tercinta : Istriku Dyah Pramastuti, anakku Sentanu Pramudyanto dan Kresnomurti Pramudyanto
- Rekan- Rekan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul
- Almamaterku

Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Rumanta Paskah Martana

Martana, Rumanta P. 2017, *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, di Dinas Perijinan Bantul.* Tesis, Program Studi Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, Pembimbing : (1) Dr. Nur Wening, M.Si dan (2) Dra. Sulastiningsih, M.Si.

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, data yang diperoleh digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil evaluasi penerapan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yakni: (1) observasi, (2) wawancara mendalam, (3) studi dokumentasi. Pemilihan responden menggunakan teknik *random sampling* dan data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan alur (a) reduksi data, (b) penyajian data, (c) penarikan kesimpulan.

Dari ke tiga jenis survei yang dilakukan yaitu Survei Harian, survei Indek Kepuasan Masyarakat dan survei Lima Dimensi dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam katagori Baik. Hal ini dapat di lihat dari hasil survei sebagai berikut :(1) Hasil survei harian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan tinggi (96,96%).(2) Hasil survei Indek Kepuasan Masyarakat disimpulkan bahwa: (a) Mutu pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori "baik". (b) Kinerja pelayanan termasuk dalam kategori "baik". Hal ini dapat dilihat dari hasil Survei IKM yang dilakukan dalam penelitian ini dengan 130 orang responden didapatkan hasil sebesar 78,88. (3) Hasil survei 5 Dimensi menunjukkan bahwa Gap secara keseluruhan semakin rendah nilainya (0,56), dengan nila rata-rata masing-masing dimensi diatas 4,20 (masuk kategori sangat baik). Hal ini bermakna bahwa pelayanan Dinas Perijinan semakin mendekati (sesuai) dengan apa yang diharapkan *customer*.

Kata kunci: SMM ISO 9001:2008, Kinerja, Kepuasan Pelanggan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan plagiat

Evaluation of Application Quality Management System ISO 9001: 2008, In Bantul District Licensing Agency

Rumanta Paskah Martana

Martana, Rumanta. 2017, Evaluation *of Application Quality Management System ISO 9001: 2008. In the Licensing Office of Bantul.* Thesis, Master of Management STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, Supervisor : (1) Dr. Nur Wening, M.Si and (2) Dra. Sulastiningsih, Msi.

Abstract

The focus of this study is the evaluation of the quality management system ISO 9001: 2008 in improving the quality of service to the community in Bantul District Licensing Agency. The study design uses descriptive qualitative, the data obtained used to describe and explain the evaluation results of Quality Management System ISO 9001: 2008 in Bantul District Licensing Agency. Collecting data is done through: (1) observation, (2) interview, (3) documentation study. Selection of respondents using random sampling techniques and the data collected was analyzed descriptively with (a) data reduction, (b) the presentation of the data, (c) conclusion.

Of the three types of surveys conducted namely daily surveys, public satisfaction index survey and Five Dimensions can be concluded that the adoption of the Quality Management System ISO 9001: 2008 in Bantul District Licensing Agency in the category Good. It can be seen from the survey as follows: (1) daily survey results show that the level of public satisfaction towards the high licensing services (96.95%). (2) public satisfaction index survey results concluded that: (a) the quality of services provided are included in the category of "good". (b) the performance of services included in the category of "good". It can be seen from the results of a survey of IKM conducted in this research with 130 respondents showed 78,88. (3) the results of the survey showed that 5 dimensions Gap value as a whole is lower (0.56), with the average value of each dimension above 4.20 (categorized as very good). This means that services given by Bantul District Licensing Agency closer to what the customer expected.

Keywords: SMM ISO 9001: 2008, Performance, Customer Satisfaction

STIE Widya Wiwaha Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pentingnya laju pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi mendorong pemerintah untuk melakukan penyederhanaan layanan perizinan yang sudah dimulai beberapa tahun yang lalu dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Peraturan Menteri ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan berbagai perizinan sehingga harapannya dapat menunjang laju pertumbuhan ekonomi daerah, yang pada gilirannya dapat membuka lapangan kerja serta menurunkan angka kemiskinan. Pemerintah daerah perlu menjamin iklim inventasi yang kondusif, memberikan kepastian hukum, melidungi kepentingan umum, dan memelihara lingkungan hidup, dimana perizinan berfungsi sebagai instrumen pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, perlindungan dalam kegiatan berusaha maupun dalam kegiatan kemasyarakatan yang berdampak pada kepentingan umum.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam konsiderannya menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan,

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya juga disebutkan bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah dan antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ini menjadi tonggak reformasi otonomi daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah untuk memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan ketentuan Pasal 349 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengamanatkan bahwa daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Untuk itu, pemerintah daerah perlu menjamin iklim inventasi yang kondusif, memberikan kepastian hukum, melidungi kepentingan umum, dan memelihara lingkungan hidup, dimana perizinan berfungsi sebagai instrumen pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, perlindungan dalam kegiatan berusaha maupun dalam kegiatan kemasyarakatan yang berdampak pada kepentingan umum. Berkenaan dengan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Bantul telah memperoleh kewenangan untuk dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, sehingga dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan yang memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi iklim investasi di daerah.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain, proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain yang langsung inilah dinamakan pelayanan. Sedangkan layanan dalam bahasa Indonesia setara dengan servis, namun dalam bahasa sehari-hari servis diartikan sebagai jasa atau layanan, layanan itu sendiri amat

bergantung pada dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi orang yang dilayani. Menurut Thoha (2001:12), pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan jasa *(service)* kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Juliantara (2005:9) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik, pelayanan publik merupakan salah satu isu tujuan penting dari administrasi publik yang meliputin penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif (dalam kurniawan, 2003:26). Salah satu indikasi Negara kesejahteraan yaitu tersedianya pelayanan terbaik kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi, karena dalam konteks Negara demokratis, tugas Negara adalah untuk mengabdi sepenuhnya kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban mereka sebagai warga Negara. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Implementasi reformasi pelayanan publik didaerah, salah satunya adalah reformasi pelayanan perizinan dari pemerintah kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator penting dari keseriusan pemerintah dalam mendorong pertumbuhan investasi perekonomian daerah ataupun pelayanan publik secara umum. Namun demikian Pemerintah Kabupaten Bantul masih menghadapi beberapa permasalahan yang fundamental di bidang perizinan antara lain :

1. Banyaknya jumlah instansi yang bertanggungjawab untuk perizinan, yang masing-masing membawa kepentingannya sendiri;

2. Persyaratan perizinan yang tumpang tindih dan tidak konsisten;
3. Kurang jelasnya biaya dan waktu yang diperlukan untuk memperoleh izin;
4. Belum tersedianya standar pelayanan minimal; dan,
5. Kurangnya insentif atau standar akuntabilitas untuk menghambat praktek korupsi.
6. Sulitnya pengurusan izin mendorong para pelaku usaha untuk menggunakan jasa calo, atau memilih untuk tetap berada di sektor informal. Pelaku usaha yang berusaha mengurus sendiri biasanya harus mengeluarkan uang "pelicin" untuk meja-meja yang harus dilewatinya. (dalam *The Asia Foundation, 2007* dalam http://asiafoundation.org/ *resources/pdfs/IDOSSind.pdf,* diakses 10 April 2014.).

Sejak dibentuknya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tahun 2008, Dinas ini merupakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang harapannya semua pengurusan perizinan melalui Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dinas ini senantiasa berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat pemohon Izin. Banyak Inovasi yang telah dilakukan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul diantaranya yang dilakukan guna peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat adalah Penerapan Program Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. Keberhasilan dari pelaksanaan inovasi tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan warga masyarakat pencari izin. Guna melihat

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

keberhasilan inovasi tersebut maka akan dilakukan *survey* terhadap Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Kinerja pelayanan yang dilakukan Aparatur Sipil Negara Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas maupun responsibilitas dari karyawan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, hal ini dapat dilihat dari seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan. Aparatur Sipil Negara Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada petunjuk pelaksanaan saja, sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen Aparatur Sipil Negara Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Pemberian pelayanan perizinan yang memakan proses dan prosedur yang panjang rendahnya akuntabilitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang merugikan pengguna layanan serta Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang tidak transparan juga dapat merugikan pelanggan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Menghadapi tuntutan masyarakat Kabupaten Bantul, khususnya di bidang perizinan, salah satu upaya dari Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan perbaikan pada berbagai aspek seperti prosedur, beaya, persyaratan, personal maupun

infrastruktur pendukungnya. Peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen semua aparat di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, sehingga Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berupaya untuk lebih berorientasi kepada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan publik ini dilakukan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sebagai upaya merespon perubahan dan untuk meningkatkan daya saing di era globalisasi saat ini.

Pelayanan publik ini diberikan kepada semua masyarakat Kabupaten Bantul maupun orang dari luar Kabupaten Bantul yang mempunyai rumah dan melakukan kegiatan usaha di Kabupaten Bantul. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, ini sebagai pedoman untuk standar pelayanan, harapannya agar semua elemen yang ada di Dinas Perijinan Kapaten Bantul selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen atau pelanggan dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat.

Tujuan implementasi ISO 9001:2008 adalah untuk memberikan kerangka yang efektif bagi organisasi dalam rangka memenuhi persyaratan *customer*, peraturan dan perundang-undangan sekaligus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi persyaratan pelanggan, maka organisasi harus mampu:

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

a) mendemonstrasikan pelaksanaan sistem mutu secara konsisten dalam menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan, regulasi, dan peraturan perundangan;

b) meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk koreksi sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi dan peraturan perundangan yang berlaku (Bakti dan Sumaedi, 2012:43).

Setiap organisasi yang baik pasti memiliki tujuan dan sasaran yang dituangkan dalam sistem manajemen mutu yang pada dasarnya mengarah pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan tersebut manajemen setiap organisasi tentu memiliki acuan tersendiri untuk menyusun standar manajemen mutu yang akan diterapkan dalam pelaksanaan proses sehari-hari organisasi.

Berbagai upaya dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang antara lain dengan menerapkan standar manajemen mutu yang efektif serta dengan perbaikan terus menerus agar mampu untuk memenuhi keinginan serta pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, untuk menerapkan upaya perbaikan yang terus menerus, organisasi harus mampu mengukur dan mengontrol manajemen mutunya, itulah sebabnya diperlukan standar yang bersifat lokal, nasional maupun internasional.

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul pada tahun 2014 mulai menggagas untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ini berisi persyaratan yang lebih menekankan pada pendekatan proses, hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, pada Dinas Perijinan merupakan sesuatu yang mendesak (*urgent*) agar dapat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk mengantisipasi tuntutan pelanggan, Dinas Perijinan melakukan peningkatan layanan dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, walau demikian masih terdapat permasalahan yang sering dikeluhkan pelanggan dalam proses penyelesaian produk layanan perizinan, hal ini menunjukkan belum tercapainya tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, permasalahan di bidang keorganisasian dan sumber daya manusia juga belum begitu optimal dilaksanakan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ISO adalah sebuah sistem dengan standar mutu yang telah dibakukan, menurut Purwadi. (2012:29) ISO bukanlah akronim, ISO merupakan makna kecil *(short form)* Organisasi Standar Internasional. ISO diambil dari bahasa Yunani "ISOS" yang berarti "sama" seperti *Isoterm* (suhu yang sama*) Isometric* (dimensi yang sama) & *Isobar* (tekanan yang sama) pengunaan kata ISO untuk memudahkan penggunaannya. Untuk menciptakan tujuan sebuah mutu, maka harus ada bermacam-macam sub sistem yang berperan dan saling berkaitan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan maka istilah ISO dibakukan menjadi *International Organization for Standardization* yaitu suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Menurut Purwadi (2012:30) ISO merupakan Organisasi Standar Internasional yang telah diakui lebih dari 175 negara dan berdiri pada tahun 1947 di Jenewa, Swiss, yang bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan standar-standar umum yang berlaku secara Internasional yang bertujuan untuk memajukan pengembangan standarisasi dan aktivitas yang terkait di seluruh dunia dan hasilnya berupa persetujuan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar internasional.

Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, hal ini akan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut *(word of mouth)* yang menguntungkan bagi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Selama ini belum pernah dilakukan penelitian khusus mengenai dampak penerapan Sistem Manejemen Mutu ISO 9001 : 2008, terhadap kinerja karyawan atau terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

bagi pelanggan secara optimal. Selain itu organisasi juga diposisikan menjadi bagian dari sistem lingkungan, dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung oleh baik buruknya lingkungan. Selain itu perilaku organisasi juga berpengaruh pada kondisi lingkungan sekitar, dengan demikian organisasi yang menghendaki sebuah keberhasilan maka harus senantiasa memperhatikan kondisi lingkungannya.

Dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, harapannya bahwa permasalahan mengenai pelayanan kepada masyarakat pencari izin dapat diselesaikan dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara prima.

Berdasarkan hasil *survey* terhadap Indek Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2016, yang dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Nopember 2016, diperoleh capaian nilai 78,88. Skor ini mengalami peningkatan dari semester pertama sebesar 78,06. Nilai IKM Dinas Perijinan Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori "baik" karena berada pada kisaran nilai 62,51 – 81,25. Namun demikian ternyata masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain :

1. Kepastian jadwal pelayanan penyelesaian produk perizinan masih rendah;
2. Prosedur pelayanan yang telah ditentukan belum tercapai secara penuh;
3. Kecepatan pelayanan penyelesaian produk perizinan masih rendah.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan urgensi permasalahan dan analisis situasi tersebut di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

Masih adanya ketidak sesuaian jadwal pelayanan penyelesaian produk perizinan, prosedur pelayanan serta kecepatan pelayanan penyelesaian produk perizinan, dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sehingga kepuasan pelanggan belum optimal.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana keberhasilan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ?.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pemaknaan konsep Pelayanan Perizinan sesuai dengan program ISO 9001:2008; guna memberikan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Pelayanan Prima bagi pemohon Izin, sehingga dimungkinkan untuk menambah sudut pandang baru terhadap pengembangan teori tersebut. Penelitian ini dapat melengkapi hasil penelitian terdahulu dan menambah referensi pembelajaran mengenai strategi penelitian reformasi pelayanan publik dan pelayanan perizinan sehingga dapat di kembangkan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai masukan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dan pemangku kepentingan yang terkait dengan pelayan perizinan di Kabupaten Bantul.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Kajian tentang ISO telah banyak dilakukan sebelumnya oleh berbagai kalangan, khususnya para akademisi, diantaranya adalah :

1. Cipta Dharma (2007) dengan judul Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Kinerja pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada PT Jasa Raharja (Pesero) Sumatera Utara yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2000. Walaupun telah memperoleh sertifikasi tersebut akan tetapi di dalam kinerja rutin PT. Asuransi Jasa Raharja masih sering terjadi waktu penyelesaian proses administrasi dan keuangan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, hal ini menunjukkan belum tercapainya tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, permasalahan di bidang keorganisasian dan sumber daya manusia juga belum begitu optimal dilaksanakan. Rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja karyawan pada PT Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara?.

   Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara. Penelitian ini adalah merupakan penelitian *Survey*. Penelitian *Survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian *survey* di sini bertujuan menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara. Berdasarkan sifat, penelitian ini bersifat *descriptive explanatory* yaitu menguraikan dan menjelaskan pengaruh antara karakteristik SDM dan karakteristik organisasi terhadap kinerja karyawan melalui hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara pada tingkat kepercayaan 95% (α=5%). Hal ini berarti setiap kebijakan yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Secara parsial variabel variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara berpengaruh postif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2. Peneliti lain adalah Hendri Kus Fendi (2014), dengan judul Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dengan Model Model *Countenance Stake* dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di SMK Kabupaten Kebumen.

Tujuan penelitian ini untuk :

a. Mengetahui penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dengan model *countenance stake*,
b. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di SMK Kabupaten Kebumen,
c. Mengetahui faktor-faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen,
d. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen, dan
e. Mengetahui upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan menggunakan model *countenance stake* yang telah dimodifikasi sehingga terdiri dalam tiga aspek yaitu *antecedents, transactions dan outputs*. Informan dalam penelitian ini yaitu: *quality management representative,* wakil kepala sekolah bagian kurikulum, dan kepala program keahlian,

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

sedangkan responden penelitian ini untuk pelaksana manajemen (*QMR*, WKS, Guru) sebanyak 36 orang dan siswa sebanyak 57 orang, untuk responden kepuasan pelanggan terdiri dari siswa dan orang tua siswa kelas XII dengan jumlah sampel masing-masing sebanyak 307 orang. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi. Validitas kontruk instrumen penelitian dengan *Expert Judgement* dan *validitas instrumen* angket dilakukan dengan analisis butir. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif melalui analisis rata-rata yang dinilai berdasarkan kriteria penilaian disertai analisis deskriptif kualitatif melalui wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian diketahui bahwa:

a. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan tinggi dengan nilai 3,01 dari nilai tertinggi 4,00 dengan masing masing nilai rata-rata pada evaluasi *antecedents* sebesar 2,87 dari nilai tertinggi 4,00 yang termasuk kategori tinggi, nilai rata-rata pada evaluasi *transactions* sebesar 3,12 dari nilai tertinggi 4,00 yang termasuk kategori tinggi, dan nilai rata-rata pada evaluasi *outputs* sebesar 3,05 dari nilai tertinggi 4,00 yang termasuk kategori tinggi,

b. Tingkat kepuasan pelanggan di SMK Kabupaten Kebumen dikategorikan tinggi, dari siswa dengan nilai rata-rata sebesar 3,03

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dari nilai tertinggi 4,00 termasuk kategori tinggi dan dari orang tua siswa dengan nilai ratarata sebesar 3,03 dari nilai tertinggi 4,00 termasuk kategori tinggi,

c. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen adalah pengelolaan sistem manajemen mutu oleh top manajemen, kontrol, koordinasi, evaluasi dan tingkat pelayanan sistem,

d. Faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen adalah kendala dalam penerapan sistem manajemen terutama dalam hal pemahaman oleh warga sekolah tentang ISO dan minat belajar dalam pembelajaran serta faktor lingkungan keluarga,

e. Upaya untuk mengatasi faktor kendala sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen adalah dengan meningkatkan pemahaman ISO terhadap warga sekolah, komunikasi dan motivasi siswa serta mengoptimalkan fungsi guru.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja.

Kinerja menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa Kinerja erupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya

secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Bisri, 2005 : 50). Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong 1999:15), Sedangkan Mathis dan Jackson (2006 : 65) menyataakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau apa yang tidak dilakukan pegawai. Pendapat Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.2.2 Indikator kinerja

Indikator Kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) terdiri dari :

a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas b kerja ini dapat dilihat dari kecepatan setiap pegawai itu masing-masing.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seseorang pegawai ditentukan oleh factor-faktor yang mempengaruhi, baik langsung maupun tidak langsung. Menurut Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan *(ability)* dan factor motivasi *(motivation)*. Menurut Timple sebagaimana yang dikutip oleh Mangkunegara (2006:15) Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor Internal dan faktor eksternal, "*Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim kerja organisasi.*"

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.2.4 Penilaian pelaksanaan Kinerja

Menurut Nawawi (2003: 395) pengertian penilaian pelaksanaan pekerjaan yang bersifat komprehensif meliputi:

a. Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur atau menilai dan mengelola pelaksanaan pekerjaan oleh para karyawan.

b. Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi dan menilai aspek-aspek pelaksanaan pekerjaan yang berpengaruh kepada kesuksesan organisasi non profit dalam mencapai tujuannya.

c. Penilaian kinerja adalah kegiatan mengukur/menilai untuk menetapkan seorang pegawai/karyawan sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaannya dengan mempergunakan standar pekerjaan sebagai tolok ukurnya.

Amstrong (1998: 194) menjelaskan bahwa penilaian kinerja bukanlah kegiatan kontrol atau pengawasan, dan bukan pula mencari-cari kesalahan untuk menjatuhkan sanksi atau hukuman. Kegiatannya difokuskan pada usaha mengungkapkan kekurangan dalam bekerja untuk diperbaiki dan kelebihan bekerja untuk dikembangkan, agar setiap pegawai/karyawan mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas kontribusinya dalam melaksanakan pekerjaannya guna mencapai tujuan organisasi nonprofit yang mempekerjakannya. Untuk itu aspek-aspek yang dinilai harus sesuai dengan apa yang seharusnya dikerjakan, sebagaimana terdapat di dalam analisis pekerjaan berupa deskripsi pekerjaan.

Menurut Alewine *dalam* Timple (2002:115), standar kinerja dapat dibuat dari uraian jabatan untuk menghubungkan definisi jabatan statis ke kinerja dinamis. Standar kinerja juga dibuat untuk setiap individu dengan berpedoman pada uraian jabatannya. Setiap karyawan mengusulkan sasaran-sasarannya sendiri kepada pimpinan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

secara tertulis, bila keduanya menyepakati setiap sasaran, kemudian dapat dibuat pernyataan sasaran secara tertulis.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Thoha (2001:12), pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ini merupakan norma hukum yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukatas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Dengan adanya Undang undang ini harapannya Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9). Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.3.2 Unsur unsur Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Pelayanan Publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, hal ini disebabkan karena salah satu tugas pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Secara umum dapat disebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi hak hak warga Negara. Dalam kaitan tersebut, idealnya pelayanan publik dapat diberikan dengan mutu yang baik guna mencapai

kepuasan masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik ini menjadi penyebab timbulnya kasus kasus yang dapat dikategorikan sebagai mal administrasi, diantaranya pelayanan yang berlarut larut, perlakuan tidak adil, permintaan imbalan, dan penyalahgunaan wewenang, kondisi diatas berpangkal pada buruknya tiga aspek yaitu pola penyelenggaraan atau ketatalaksanaan yang kurang *responsive*, kurang *informative*, kurang *accessible*, terlalu birokratis. Sumber daya manusia yang kurang professional dan tidak kompeten dibidangnya serta kelembagaan yang cenderung hierarkis dan tidak dirancang agar mampu memberikan pelayanan secara efisien dan optimal.

2.3.3 Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Konsep kinerja pelayanan publik setidaknya berkaitan erat dengan efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap, sedangkan manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi termasuk kinerja masing masing individu dan kelompok. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan publik yang baik adalah bakat, pendidikan, pendidikan dan latihan, lingkungan dan fasilitas, iklim kerja, motivasi dan kemampuan, kesempatan berprestasi dan lain sebaginya.

Menurut Payaman (2005:87) kinerja setiap karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompol, yaitu :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

a. Kompetensi Individu

Kompetensi karyawan adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja.Kompetensi karyawan dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan kerjanya serta motivasi dan etos kerjanya.Kemampuan dan keterampilan kerja karyawan dipengaruhi oleh kebugaran fisiknya, latar belakang pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerjanya.

b. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi mencakup pengorganisasian sistem kerja, kejelasan wewenang dan tanggung jawab, penyediaan saran kerja, pilihan teknologi, kenyaman lingkungan kerja, sarana keselamatan dan kesehatan kerja, keharmonisan hubungan industrial, sistem pengupahan dan jaminana sosial.

c. Dukungan Manajemen

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan bila manajemen mampu menciptakan iklim dan suasana kerja yang kondusif, menyusun pembagian kerja yang jelas, menyusun dan menyediakan buku-buku petunjuk atau pedoman kerja, memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pekerja yang menghadapi kesulitan dalam melaksanakan tugasnya, membuka kesempatan bagi pekerja untuk memperkaya atau memperdalam pengalaman kerjanya serta menumbuhkan dan mengembangkan motivasi dan etos kerja karyawan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

2.4.1 Pengertian tentang ISO

ISO adalah sebuah sistem dengan standar mutu yang telah dibakukan, menurut Gaspersz (2003:1) mengemukakan bahwa, ”*International Standard Organisation* atau lebih dikenal dengan ISO adalah organisasi internasional yang bertanggungjawab dalam mengkoordinasikan penyusunan standar baru ataupun revisi ISO standard yang telah ada. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu system manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan.

2.4.2 Konsep Manajemen Mutu

Gaspersz (2002:10) mendefinisikan manajemen mutu sebagai : “Suatu Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi”. Mutu adalah kebutuhan setiap manusia dan kewajiban setiap orang untuk memberikan yang bermutu sehingga siapapun akan puas bilamana kebutuhan mutunya terpenuh, mutu diartikan juga sebagai kesesuaian dengan persyaratan dan peraturan perundang-undangan. Untuk menciptakan tujuan sebuah mutu, maka harus

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ada bermacam-macam sub bagian/sub sistem yang berperan dan saling berkaitan.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, kualitas layanan akan memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, sehingga akan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(Word of mouth)* yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia internasional dan bersifat global untuk berbagai bidang usaha, selain dapat meningkatkan kemampuan bersaing, masih banyak manfaat dari perolehan sertifikasi ISO 9001:2008 yang telah dteliti dan dipublikasikan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.4.3 Prinsip Manajemen Mutu

Pada hakikatnya implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 menjadikan pelayanan menjadi lebih baik, semua kegiatan dilakukan secara prosedural, terdokumentasi dan secara rutin dapat dilakukan analisis terhadap kegiatan yang telah dilakukan.

Prinsip Manajemen Mutu menurut Gaspersz (2003:75-84) antara lain :

a. Fokus pada pelanggan

Organisasi bergantung pada pelanggannya, sehingga mereka harus memahami kebutuhan pelanggan pada saat ini dan masa datang, agar organisasi dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan mampu imelebihi harapan pelanggan.

b. Kepemimpinan

Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal tempat orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian tujuan organisasi.

c. Pelibatan seluruh pegawai

Personil pada semua tingkatan adalah inti sebuah organisasi dan pelibatan penuh mereka memungkinkan kemampuannya dimanfaatkan untuk keuntungan organisasi.

d. Pendekatan Proses

Hasil yang dikehendaki akan dicapai secara lebih efisien bila sumber daya dan kegiatan dikelola sebagai suatu proses

e. Pendekatan Sistem

Mengidentifikasi, menetapkan, memahami dan mengelola sistem sebagai proses yang saling terkait untuk mencapai sasaran akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

STIE Widya Wiwana
Jangan Plagiat

f. Peningkatan terus menerus

Peningkatan berkelanjutan *(continual improvement)* haruslah menjadi tujuan/sasaran permanen dari organisasi. *(hari ini lebih baik dari kemarin, hari esok harus lebih baik dari hari ini).*

g. Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan.

Keputusan yang efektif selalu didasarkan pada analisis data dan informasi.

h. Hubungan saling menguntungkan

Suatu organisasi dan pemasoknya saling ketergantungan satu dan lainnya, dan suatu hubungan yang saling menguntungkan yang akan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan manfaat.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.4.4 Manfaat ISO

Selain itu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai sebuah Standar internasional mengenai system manajemen mutu telah terbukti efektif meningkatkan performa mutu organisasi yang menerapkannya, standar tersebut dapat dimanfaatkan oleh instansi pelayanan publik untuk mencapai reformasi birokrasi. Pemilihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sebagai model dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik didasari beberapa pertimbangan, antara lain :

a. ISO 9001 memberikan sebuah kerangka sistem manajemen yang komprehensif. Persyaratan-persyaratan ISO 9001 tidak hanya mengatur kriteria-kriteria pengelolaan proses inti layanan publik tetapi

juga mengatur proses-proses manajemen sumber daya, tanggung jawab manajemen, dan peningkatan mutu.

b. ISO 9001 memungkinkan untuk mengarahkan integrasi antara persyaratan persyaratan yang ada dalam sistem manajemen dengan peraturan perundangan yang berlaku.

c. ISO 9001 mengarahkan institusi pelayanan publik untuk mengidentifikasi, memetakan dan menetapkan kriteria serta standar penerimaan proses proses yang dimilikinya. Hal ini diharapkan akan mengurangi inefisiensi serta ketumpang tindihan tugas dan wewenang atau meningkatkan efektifitas tata laksana institusi pelayanan publik.

d. ISO 9001 mengarahkan institusi pelayanan publik untuk menetapkan dan memastikan bahwa sumber daya manusianya kompeten dan *aware* terhadap tugas dan tanggung jawabnya melalui serangkaian persyaratan penetapan kompetensi, evaluasi kompentensi, perumusan, pelaksanaan danevaluasi efektifitas program pengembangan kompetensi. Dengan demikian, diharapkan hal ini akan meningkatkan "kualitas" sumber daya manusia institusi pelayanan publik.

e. ISO 9001 mengarahkan institusi pelayanan publik untuk menetapkan dan memastikan bahwa struktur organisasi, tugas, wewenang, dan pola hubungan komunikasi antar tiap personil efektif. Dengan demikian diharapkan hal ini akan meningkatkan aspek kelembagaan institusi pelayanan publik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

f. ISO 9001 berbasis pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan.

Hal ini mengarahkan agar instansi pelayanan publik selalu berfokus pada kebutuhan dan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. ISO 9001 tidak hanya berbicara dalam tataran prinsip-prinsip umum tetapi juga kerangka operasional sehingga lebih mudah dalam penerapannya.

2.4.5. Kerangka Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,

Dalam sebuah organisasi yang melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, akan menerapkan beberapa kegiatan ataupun melaksanakan ketentuan dari SMM ISO yang berupa :

a. Komitmen Manajemen

Sebagai salah satu wujud komitmen dari Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk memberikan kepuasan kepada kosumen dan senantiasa melakukan perbaikan berkesinambungan, Dinas Perijinan Kabupaten Bantul mempunyai Visi, Misi, Budaya Kerja, Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu yang digunakan sebagai landasan dalam mengambil setiap kebijakan.

b. Pusat Perhatian pada Pelanggan

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menyadari bahwa pelanggan harus mendapatkan perhatian utama, oleh karena itu harus senantiasa dilakukan pengidentifikasian kebutuhan dan harapan setiap pelanggan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dan menetapkan proses proses yang dibutuhkan dalam merealisasikan harapanya.

c. Kebijakan Mutu

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah menetapkan Kebijakan Mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi dan upaya upaya untuk selalu memelihara dan meninjau kesesuaianya.

d. Sasaran dan Perencanaan Mutu

Dinas Periijinan Kabupaten Bantul telah menetapkan Sasaran Mutu yang selaras dengan Kebijakan Mutu yang ditetapkan termasuk penetapan Sasaran Mutu yang relevan pada masing masing fungsi atau bagian.

Sasaran Mutu yang telah ditetapkan meliputi :

1) Kepuasan Pelanggan
2) Penilaian SKP
3) Pertanggungjawaban Anggaran
4) Pelayanan Data
5) Pelayanan Front Office dan Penerimaan Berkas Permohonan Izin
6) Penetapan Jadual Survey Lokasi Permohonan Izin
7) Penyerahan Berkas Permohonan Izin ke Back Office
8) Sosialisasi Perizinan
9) Sim Perizinan
10) Survey Lokasi

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

11) Entri Data Pemohon Izin

12) Penetapan Izin

13) Pengaduan Perizinan

14) Pengawasan Perizin

15) Pengendalian Perizinan

Perencanaan Sistem Manajemen Mutu dinyatakan dalam bentuk Rencana Mutu, Sasaran Mutu dan Rencana Kerja Anggaran Dinas yang merupakan penjabaran dari rencana kerja untuk pencapaian Sasaran Mutu Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

2.4.6 Sistem Manajemen Mutu.

Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dikenal beberapa istilah dalam penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan penerapan SMM ISO 9001;2008, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang antara lain :

a. Tanggung Jawab dan Wewenang.

Tugas dan tanggung jawab setiap personil pada perusahaan ditetapkan dalam bentuk *job description* yang dikomunikasikan kepada masing-masing personil agar dapat memahami dan melaksanakan sebagaimana seharusnya.

b. *Management Representative* (Wakil Manajemen).

Management Representative adalah pejabat yang ditunjuk oleh Direksi dan bertanggung jawab memastikan proses-proses yang dibutuhkan sistem manajemen mutu dilaksanakan dan dipelihara

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

secara berkesinambungan serta memiliki wewenang tertinggi untuk menyelesaikan masalah mutu pelayanan santunan.

c. Komunikasi Internal.

Salah satu faktor penentu efektivitas sistem manajemen mutu adalah proses komunikasi internal di dalam tubuh organisasi. Oleh karena itu Dinas Perijinan Bantul telah menetapkan proses komunikasi tertentu sebagai media untuk mengkomunikasikan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu di lingkungan kantor yakni melalui papan informasi, rapat-rapat, koordinasi pimpinan, media komunikasi internet & *e-mail, training,* poster-poster dan lain-lain.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Maksut dan tujuan dilakukannya survei kepada para responden ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Untuk mengukur kualitas pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima melalui pelaksanaan survei dengan menggunakan parameter dan instrumen yang jelas. Parameter dan instrumen untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan disurvei dengan 3 (tiga) metode survei yaitu survei harian, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan survei 5 dimensi. Dari hasil survei akan dapat dilihat

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

tingkat ketercapaian dari Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

2.4.7 Tinjauan Manajemen.

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul memiliki kebijakan untuk melaksanakan peninjauan terhadap sistem manajemen mutu organisasi yang mencakup penilaian peluang perbaikan dan kebutuhan akan perubahan pada sistem manajemen mutu, termasuk peninjauan terhadap kebijakan mutu dan sasaran umum. Peninjauan dimaksudkan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu dapat terus berlanjut.

Hasil tinjauan manajemen dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen yang dilaksanakan setiap semester, yaitu pada bulan Juni dan Bulan Desember, Hal-hal yang dijadikan masukan untuk dibahas pada rapat tinjauan manajemen berupa hasil audit, umpan balik dari klaimen, kinerja proses dan mutu jasa, status tindakan perbaikan dan pencegahan, tindak lanjut dari rapat tinjauan manajemen. Keluaran dari rapat tinjauan manajemen berupa keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan perbaikan pada efektivitas sistem manajemen mutu dan proses, perbaikan pada mutu jasa yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dan bukti-bukti pelaksanaan rapat tinjauan manajemen ini termasuk notulen rapat yang harus disimpan dan dipelihara.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan seputar pelayanan perizinan dengan sebaik baiknya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian merupakan rencana dan struktur suatu penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Mc Millan *dalam* Ibnu Hadjar (1999 : 102). Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. (Suchman, 1967 : 307), dalam pengertian yang lebih sempit Desain Penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja, Desain penelitian tidak pernah dilihat sebagai ilmiah atau tidak ilmiah, tetapi dilihat dari segi baik atau tidak baik saja, karena desain ini juga mencakup rencana studi, maka didalamnya selalu ada *tradeoff* antara kontrol atau tanpa kontrol, antara obyektivitas dengan subyektifitas. Desain tergantung dari derajat akurasi yang diinginkan, level pembuktian dari tingkat perkembangan dari bidang ilmu yang bersangkutan. (Muh. Nazir, 2009:86)

Peneliti lain mendefinisikan Desain Penelitian sebagai sebuah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan bersifat deskriptif digunakan untuk menghimpun data secara sistematis, faktual, dan cepat sesuai dengan gambaran saat dilakukan penelitian. Sevilla (1993 : 61) berpendapat, apabila pendekatan deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

keadaan nyata sekarang, sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2005 :1), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat- sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang hasil evaluasi terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.2 Data dan Sumber data.

Data dan sumber data sangat penting dalam penelitian dan lebih lanjut digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian sehingga meminimalkan waktu dan biaya.

3.2.1 Data

a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama.

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada.

3.2.2 Sumber data

a. Sumber data primer,

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan kuisioner dan teknik wawancara didalam pengumpulan data dan observasi kepada para Aparatur Sipil Negara Dinas Perijinan Bantul yang sedang berkerja serta warga masyarakat yang sedang mencari izin di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

b. Sumber data sekunder,

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik yang didapat dari lokasi penelitian atau di luar lokasi penelitian dalam bentuk dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengunakan teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan hasil produk perizinan, aturan-aturan serta petunjuk pelaksanaan, *Standart Operating Proccedur* (SOP), Standar Pelayanan (SP), Hasil survei Indek Kepuasan Masyarakat per tahun, dan data data lain yang diperlukan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Data dan sumber data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah data tentang hasil hasil pelaksanaan pekerjaan dan kegiatan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebelum dan sesudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Sedangkan Sumber data yang diambil adalah dari sekretariat dan tiga bidang di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, pendekatan yang akan digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang diamati, alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif atau uraian dan bukan berupa angka-angka, data-data yang diperoleh berupa tulisan dan kata-kata yang berasal dari sumber-sumber atau informan yang dapat dipercaya, jenis penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi atau lembaga tertentu.

Metode pembahasan tesis ini menggunakan metode induktif yaitu berfikir berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit kemudian dari fakta atau penelitian yang khusus tersebut ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum. Menurut Sugiyono (2008 : 63) ada empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi.

Wawancara merupakan alat *recheckin* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya, teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam *(in depth interview)* yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan peneitian sedangkan Interview adalah usaha mengumpulkan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitia ini adalah :

3.3.1 Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan mencatat hasil pengamatan tersebut secara sistematis. Hal ini sesuai pendapat Guba dan Linclon *dalam* Lexy J. Moleong (2007 :174-175) yang menyatakan bahwa: *"Pertama, teknik pengamatan didasarkan atas pengamatan secara langsung. Kedua, memungkinkan melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebenarnya. Ketiga pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. Keempat, sering terjadi ada keraguan pada peneliti. Kelima, teknik pengamatan memungkinkan peneliti mampu memahami situasi–situasi yang rumit. Keenam, dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang bermanfaat."*

Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan dengan cara peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian dan mencatat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada kualitas proses pemberian layanan perizinan yang dilakukan mulai dari

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

front office hingga *back office* dan pelaksanaan peninjauan lapangan hingga diterbitkannya sertifikat perizinan. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data tentang implementasi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dalam proses penerbitan produk perizinan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Observasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang telah disiapkan.

3.3.2 Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2007: 135). Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data implementasi penerapanan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Bantul dilihat dari lima aspek yaitu :

a. *Tangibles* / nyata

Aspek ini berhubungan dengan bangunan gedung, ruang tunggu, kamar mandi dan WC, kelengkapan peralatan, papan petunjuk, danpenampilan petugas di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

b. *Empathy* / Empati

Aspek ini berhubungan dengan pendapat interviewee atau responden tentang empati dari petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan waktu pelayanan, perhatian, mendengarkan keluhan, menghargai kondisi pemohon izin, kesopanan dan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

keramahan dalam pelayanan

c. *Realibility* / Keandalan

Aspek ini berhubungan dengan pendapat interviewee atau responden tentang keandalan petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (ketelitian, kehati-hatian, dan tentang kejelasan dalam memberikan informasi)

d. *Responsivenness* / Ketanggapan

Aspek ini berhubungan dengan pendapat interviewee atau responden tentang daya tanggap petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam hal kemampuan/pengetahuan petugas dalam menanggapi keluhan keluhan, kecepatan dalam melakukan tindakan atas permasalahan pelayanan perizinan.

e. *Assurance* / Jaminan / Kepastian

Aspek ini berhubungan dengan pendapat interviewee atau responden tentang kepastian / jaminan oleh dalam hal ketepatan / kepastian penyelesaian izin, cekatan dalam proses perizinan dan tindakan petugas yang meyakinkan dalam melayani pelanggan.

3.3.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.4 Tekhnik Analisis Data

Kata *analisys* berasal dari bahasa Greek (Yunani), terdiri dari kata "*ana*" atau satas *(above)* dan "*lysis*" yang artinya memecahkan. Secara difinitif ialah :"*Analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elemen and structure"* IanDey (1995:30), agar data bisa dianalisis maka data tersebut harus dipecah dahulu menjadi bagian-bagian kecil (menurut elemen atau struktur), kemudian mengaduknya bersama untuk memperoleh pemahaman yang baru.

Analisa data merupakan proses paling vital dalam sebuah penelitian, hal ini didasarkan pada argumentasi bahwa dalam analisa inilah data yang diperoleh bisa diterjemahkan menjadi hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah. Maka dari itu, perlu kerja keras, daya kreativitas dan kemampuan intelektual yang tinggi untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Sebuah penelitian tidak akan berarti jika hasil penelitian tidak punya nilai. Penelitian dikatakan memiliki faedah apabila hasil penelitian tersebut bisa dipertanggungjawabkan dengan menggunakan analisis data yang tepat sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dan memutuskan apa apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen, 1982:126), oleh karena itu diperlukan teknik tertentu dalam kegiatan analisis data.

3.4.1 Tahapan Analisis Data

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam tahap analisis data adalah:

1. Reduksi data

   Reduksi data merupakan kegiatan dalam tahap analisis data dimana peneliti menajamkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data kasar yang berasal dari catatan-catatan tertulis di lapangan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Reduksi data akan dilaksanakan secara terus menerus selama kegiatan penelitian berlangsung. Proses reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara merangkum hasil observasi, wawancara, dan hasil analisis dokumen yang masih bersifat acak ke dalam bentuk yang mudah dipahami.

2. Penyajian data

   Data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk tertentu dengan tujuan untuk menggabungkan informasi-informasi yang telah diperoleh sehingga mempermudah menarik kesimpulan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif sesuai dengan aspek yang diamati sehingga lebih mudah dipahami.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3. Penarikan kesimpulan

Data yang telah disajikan dalam bentuk tertentu tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Kesimpulan yang telah diperoleh harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan dilakukan sesuai masalah yang diangkat dalam penelitian.

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007 :248) , ”Analisis data Kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan oleh rang lain”.

3.4.2 Indikator Keberhasilan Penerapan ISO 2008

Menurut prinsip Manajemen Mutu Gaspersz (2003:75-84) maka penelitian ini menggunakan beberapa indikator evaluasi penerapan ISO 2008 jika memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Fokus pada pelanggan
b. Kepemimpinan
c. Pelibatan seluruh pegawai
d. Pendekatan Proses
e. Pendekatan Sistem
f. Peningkatan terus menerus *(continual improvement)*
g. Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan.
h. Hubungan saling menguntungkan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.5 Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, khusunya setelah dilakukan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. Dengan adanya studi kasus ini diharapkan peneliti dapat mengumpulkan data-data yang diperoleh baik berupa perencanaan, pelaksanaan yang digunakan serta evaluasi yang dilakukan, kemudian menganalisis dan menyimpulkannya, sehingga peneliti mendapatkan pemahaman yang jelas terhadap hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016, sebelum dilakukan perubahan *nomenklatur* dinas, dari Dinas Perijinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada bulan Januari 2017.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

4.1.1. Gambaran Umum

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan membuka peluang investasi yang mendorong pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bantul memandang perlu untuk melakukan perubahan terhadap sistem pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu. Paradigma bahwa pemerintah adalah pelayan, sedangkan masyarakat adalah pelanggan *(costumer)* yang harus dilayani secara prima,dengan menghilangkan kesan prosedur yang berbelit belit, persyaratan yang tidak jelas, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak pasti dan petugas yang tidak ramah.

Dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta Undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas KKN, yang berlaku efektif mulai 1 Januari 2001, sebagai landasan pelaksanaan Otonomi Daerah dan Desentralisasi Pemerintahan, maka Kabupaten Bantul menerima pelimpahan kewenangan yang lebih luas untuk

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

menyelenggarakan pemerintahan dan kebijaksanaan pembangunan secara otonom.

Pembangunan yang dilaksanakan bersama di Era Otonomi ini dihadapkan berbagai permasalahan dan persoalan yang harus dihadapi secara arif, diselesaikan secara bijaksana. Dengan semangat otonomi daerah dan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN itulah, dibentuklah Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan diberi pelimpahan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang Perizinan dan Non Perizinan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dasar pembentukan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah Peraturan Daerah Kabupaten Bantul nomor 16 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dan Peraturan Bupati Bantul nomor 20A tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Kualitas pelayanan perizinan dalam era otonomi daerah dan persaingan global saat ini, sangat menentukan eksistensi dan daya saing suatu daerah. Sesuai dengan visi Bantul Projotamansari Sejahtera Demokratis dan Agamis, spirit pembentukan Dinas Perizinan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, bersih dan akurat. Dalam kontek yang lebih luas, peningkatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan membuka peluang investasi sebanyak banyaknya di

Kabupaten Bantul. Investasi tersebut dipandang penting untuk memberikan kontribusi pada percepatan peningkatan kesejahteraan rakyat, yang selama ini sebagian besar masih menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian yang semakin lama semakin menyusut, seiring dengan pertambahan jumlah penduduk.

Dinas Perizinan dibentuk untuk menjawab permasalahan tersebut. Sesuai dengan paradigma pemerintahan yang baru, masyarakat adalah pelanggan(*costumer)* yang harus dilayani sebaik baiknya.

Pada tahun 2016, Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah melayani 99 jenis izin dan non izin yang terdiri dari:

1. Perizinan dasar : 4 jenis
2. Perizinan perdagangan dan industri : 13 jenis
3. Perizinan usaha dan jasa konstruksi : 3 jenis
4. Perizinan angkutan : 3 jenis
5. Perizinan bidang kesehatan : 53 jenis
6. Perizinan bursa kerja luar negeri : 1 jenis
7. Perizinan penjualan minuman beralkohol : 2 jenis
8. Perizinan usaha perikanan : 7 jenis
9. Usaha Pariwisata : 13 jenis

Dari 99 jenis izin dan non izin yang dilayani di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, jumlah permohonan izin yang masuk selama tahun 2016 sebanyak 6.930 dan dapat diterbitkan sebanyak 5.940 atau 85,71 %. Secara terperinci pelayanan perizinan disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini:

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.1

Rekapitulasi Perizinan di Kabupaten Bantul Tahun 2015

No.	Jenis Izin	Jumlah
1	Permohonan izin	6.930
2	Izin diterbitkan	5.940
3	Izin ditolak	151
4	Izin dalam proses	839

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016(diolah)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.1.2. Struktur Organisasi

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dipimpin oleh seorang Kepala yang mempertangungjawabkan segala kegiatan yang dilaksanakannya kepada Bupati Bantul, melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Bantul nomor 16 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dan Peraturan Bupati bantul nomor 20A tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Berdasar Peraturan tersebut, Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan unsur pelaksana pemerintah di Kabupaten Bantul yang bertugas melayani masyarakat di bidang pelayanan perijinan dan dilaksanakan dengan sistem pelayanan satu pintu.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 Dinas Tentang Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, sebagai berikut :

1. KEPALA DINAS

2. SEKRETARIS DINAS

2.1. Sub. Bag. Umum

2.2. Sub. Bag. Program

2.3. Sub. Bag. Keuangan dan Aset

3. BIDANG PELAYANAN DAN INFORMASI

3.1. Seksi Pendataan

3.2. Seksi Penetapan

4. BIDANG PENDATAAN DAN PENETAPAN

4.1. Seksi Pendataan

4.2. Seksi Penetapan

5. BIDANG PENGUADUAN PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

5.1. Seksi Pengaduan

5.2. Seksi Pengawasan dan Pengendalian

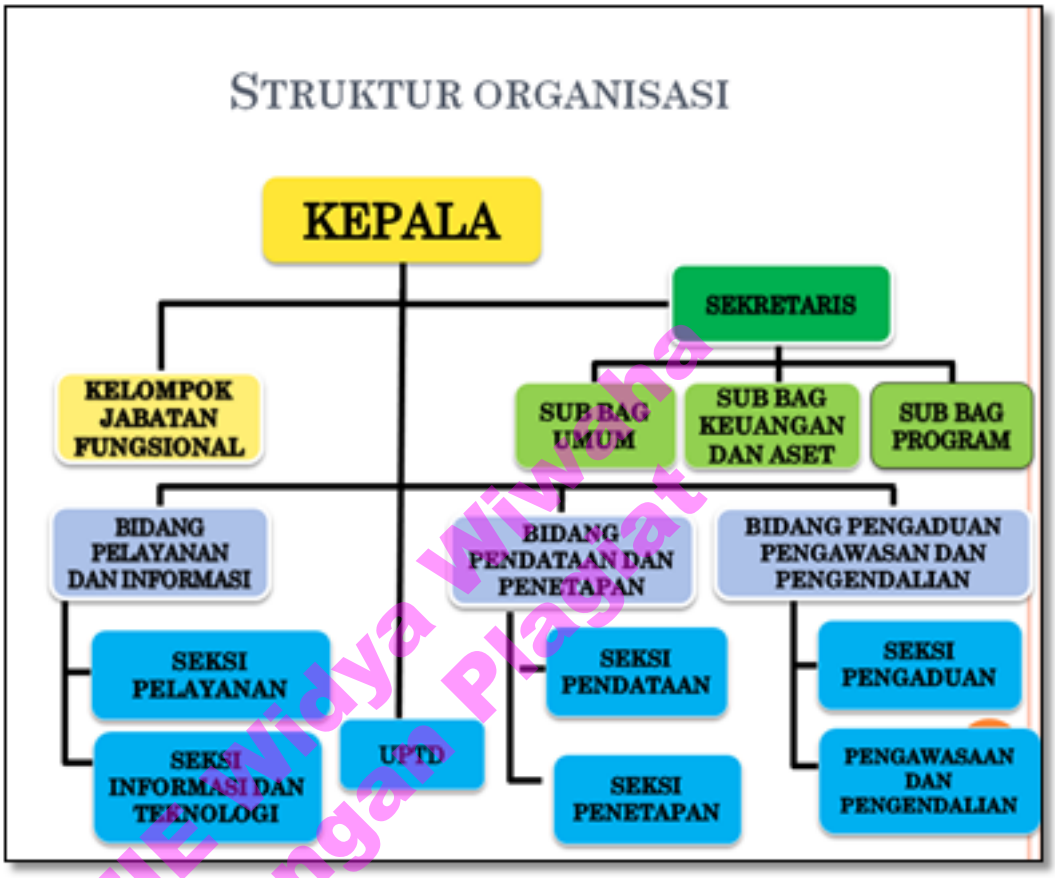
6. UNIT PELAKSANA TEKNIS

7. KELOMPOK JABATAN FUNSIONAL

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kab. Bantul



Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.1.3. Keadaan Pegawai

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul pada tanggal 31 Desember 2016 didukung dengan 35 orang Pegawai Negeri Sipil, dan dibantu oleh 7 (tujuh) orang tenaga kontrak sebagai *Costumer Service*, 2 (dua) tenaga kontrak (sebagai penjaga malam).dan 1 (satu) orang tenaga kebersihan. Jumlah tersebut masih jauh dari hasil Analisis Beban Kerja yang menunjukkan bahwa jumlah pegawai ideal yang sesuai dengan tingkat beban kerja di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah 70 orang.

Kondisi ini berpengaruh pada penyelesaian target kinerja yang telah ditetapkan. Hasil audit eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan pada awal tahun 2016 menunjukkan bahwa jumlah pegawai terutama yang berbasis IT dan berpendidikan Hukum masih dinilai kurang. Jumlah Pegawai Dinas Perijinan berdasarkan jenis kelamin dan jabatan pada tahun 2016 secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul
Sesuai Jenis Kelamin dan Jabatan
Periode 31 Desember 2016

JABTAN / JENIS KELAMIN	L	P	JMLH
Kepala	-	1	**1**
Sekretaris	-	-	**0**
Kepala Bidang	2	1	**3**
Kepala Sub Bagian	-	3	**3**
Kepala seksi	3	3	**6**
Staf	10	11	**21**
JUMLAH	**15**	**19**	**34**

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016(diolah)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Sedangkan untuk jumlah Pegawai Dinas Perijinan berdasar Pendidikan, Pangkat/Ruang, Eselon dan Jabatan dapat dilihat pada Tabel 4.3 , Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.3

Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Berdasarkan Pendidikan Eselon / Jabatan

Periode 31 Desember 2016

PENDIDIKAN	ESELON			STAF	JUMLAH
	II	III	IV		
S.2	1	1	5	0	7
S.1	-	2	4	6	12
D.3 / SARMUD	-	-	-	6	6
SMA	-	-	-	9	9
SMTP	-	-	-	0	0
SD	-	-	-	0	0
JUMLAH	**1**	**3**	**9**	**21**	**34**

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016 (diolah)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.4

Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Berdasar Pangkat/Golongan Ruang, Eselon dan Jabatan Periode 31 Desember 2016

PANGKAT / GOL. RUANG	ESELON			STAF	JUMLAH
	II	III	IV		
Pembina Utama muda, IV/c	-	-	-	-	-
Pembina Utama IV/b	1	-	-	-	**1**
Pembina IV/a	-	3	4		**7**
Penata Tingkat I III/d	-	-	4	-	**4**
Penata III/c	-	-	2	2	**4**
Penata Muda Tingkat I III/b	-	-	0	12	**12**
Penata Muda III/a	-	-	-	0	**0**
Pengatur Tingkat I II/d	-	-	-	6	**6**
Pengatur II/c	-	-	-	0	**0**
Pengatur Muda Tingkat I II/b	-	-	-	-	**0**
Pengatur Muda II/a	-	-	-	1	**1**
Juru Tingkat I I/d	-	-	-	-	**0**
Juru I/c	-	-	-	-	**0**
Juru Muda Tingkat I I/b	-	-	-	-	**0**
Juru Muda I/a	-	-	-	-	**0**
jumlah	**1**	**4**	**9**	**21**	**35**

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016(diolah)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Berdasar
Golongan dan Pendidikan Periode 31 Desember 2016

GOL./PENDIDIKAN	S 2	S 1	S. MUD	SMTA	SMTP	SD	JUMLAH
IV / b	1	-	-	-	-	-	**1**
IV / a	5	2					**7**
III / d	1	1					**2**
III / c	1	3	1				**5**
III / b	0	5	0	7			**12**
III / a		0	0	0			**0**
II / d			5	1			**6**
II / c				-			**0**
II / b							**0**
II / a				1			**1**
I / d							**0**
I / c							**0**
I / b							**0**
I / a							**0**
	8	**11**	**6**	**9**	**0**	**0**	**34**

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016(diolah)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.2 Perencanaan Kinerja

4.2.1 Penetapan Indikator Kinerja Utama

Penetapan Indikator Kinerja Utama Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bantul dan berpedoman Pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 74 Tahun 2015 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kabupaten Bantul,

Indikator Kinerja Utama Dinas Perijinan Kabupaten Bantul terdiri dari enam indikator yaitu :

a. Prosentasi terjadinya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan;
b. Prosentase Pengaduan yang ditangani;
c. Prosentase penyelesaian pengaduan;
d. Prosentase Unit usaha masyarakat yang telah memiliki izin;
e. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM);
f. Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP.

4.2.2 Perencanaan Strategis (Renstra)

Perencanaan Strategis (Renstra) merupakan suatu perencanaan jangka menengah yang sistematis dan berkesinambungan dari periode ke periode, dalam Renstra tersebut dimuat juga visi, misi, tujuan dan sasaran serta cara pencapaiannya.

1) V i s i

Visi adalah pandangan jauh kedepan tentang suatu lembaga, dapat juga diartikan sebagai tujuan lembagadan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya pada masa yang akan datang atau masa depan,

Visi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah ”DINAS TERPERCAYA DENGAN PELAYANAN PRIMA INTEGRITAS DAN PROFESIONALISME”. Visi tersebut mengandung pengertian :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

a. Pelayanan Prima adalah: memberi pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (masyarakat) yaitu mudah, murah, cepat, akuntabel, bersih dan akurat.

b. Integritas berarti : membangun kepercayaan pelanggan dengan menjaga kejujuran, tanggung jawab, transparansi dan menjunjung kode etik kerja aparatur.

c. Profesional adalah : melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian, ketrampilan di bidangnya untuk mencapai kinerja terbaik dengan tetap menjunjung tinggi kode etik kerja aparatur.

2) M i s i

Dalam upaya mewujudkan visi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, telah dirumuskan Misi yang berisi rumusan-rumusan pernyataan yang mencerminkan tentang segala sesuatu yang akan dilaksanakan untuk mencapai Visi. Adapun Misi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

a. Mewujudkan SDM aparatur yang berkualitas.

b. Melaksanakan Pelayanan Perijinan secara Prima.

c. Mengelola dokumen dan data perijinan dengan baik dan tertib.

d. Melaksanakan system informasi dan pelayanan secara elektronik.

e. Melaksanakan pengawasan pengendalian dan penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, adil dan professional.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3) Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1-5 tahun yang merupakan implementasi Visi dan Misi adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Misi 1

Mewujudkan SDM aparatur yang berkualitas, dilakukan dengan cara Meningkatkan kapasitas dan profesionalisme aparatur

b. Tujuan Misi 2

Melaksanakan Pelayanan Perijinan secara Prima, dilakukan dengan Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan

c. Tujuan Misi 3

Mengelola dokumen dan data perijinan dengan baik dan tertib, dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas tata kearsipan dokumen perijinan.

d. Tujuan Misi 4

Melaksanakan sistem informasi dan pelayanan secara elektronik, dilakukan dengan pengelolaan sistem informasi manajemen perizinan dan pengelolan teknologi informasi perijinan secara baik dan benar.

e. Tujuan Misi 5

Melaksanakan pengawasan pengendalian dan penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, adil dan professional, dengan melakukan peningkatan pengawasan dan pengendalian pelayanan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

perizinan serta mempercepat penyelesaian pengaduan secara baik dan benar.

4) Sasaran Strategis dan Indikator Sasaran

a. Meningkatnya kapasitas dan profesionalisme, Indikator sasarannya adalah Pegawai Dinas Perijinan memiliki integritas dan profesionalitas yang baik.

b. Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan, indikator sasarannya adalah :

- Tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai
- Peraturan yang jelas sebagai pedoman pelayanan
- Tepat waktu penyelesaian izin

c. Terciptanya iklim usaha yang kondusif sesuai peraturan perundang-undangan

d. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perizinan

e. Meningkatnya kualitas tata kearsipan dokumen perizinan dengan indikator sasarannya adalah tertatanya dokumentasi dan data perizinan

f. Terlaksananya pengelolaan Sistem Informasi Perizinan, indikator sasarannya adalah tersedianya data perizinan yang

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

akurat dan tersedianya sistem informasi perizinan yang mudah diakses publik

g. Meningkatnya pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan dan mempercepat penyelesaian pengaduan, indikator sasarannya adalah Terselesaikannya pengaduan dengan baik dan adil dengan menurunnya pengaduan/gugapan masyarakat terhadap izin terbit.

4.2.3. Rencana Kinerja Tahunan

Rencana kinerja tahunan (RKT) adalah dokumen rencana kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk perencanaan periode satu tahun. Rencana Kerja Tahunan mengacu pada rancangan awal Rencana Kerja Perangkat Daerah dan Rencana strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah. Rencana Kerja Tahunan juga merupakan dokumen yang dijadikan acuan dalam menilai capaian kinerja SKPD dalam satu tahun.

Rencana Kerja Tahunan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk tahun 2016 tersaji dalam Tabel 2.1 berikut ini:

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.6

Rencana Kinerja Tahunan

Tahun 2016 (Perbub 74 tahun 2015)

N	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1	Menurunnya pengaduan / gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	Prosentase terjadinya pengaduan /gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	0,0023
		Prosentase Pengaduan yang ditangani	100
		Prosentase penyelesaian pengaduan	100
2	Terciptanya iklim usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin	35
3	Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	75,67
		Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP	65

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.2.4 Penetapan Kinerja

Penyusunan penetapan kinerja tahun 2016 mengacu pada Rencana Kerja Tahunan Tahun 2015. Secara garis besar penetapan kinerja tahunan tahun 2016 meliputi sasaran strategis, indikator kinerja, target, program kegiatan, dan anggaran yang digunakan untuk pencapaian target kinerja tersebut. Adapun Penetapan Kinerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk tahun 2016 tersaji dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7

Penetapan Kinerja Tahun 2016

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Program / kegiatan	Anggaran
1	Menurunnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	Persentase terjadinya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	0,0023	Lokakarya Pengaduan Penyelesaian Pengaduan dan Wasdal Perizinan	21.479.990 122.059.000
		Persentase Pengaduan yang ditangani	100	Penyelesaian Pengaduan dan Wasdal Perizinan	122.059.000
		Persentase penyelesaian pengaduan	100	Penyelesaian Pengaduan dan Wasdal Perizinan	122.059.000
2	Terciptanya ikilm usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Persentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin	35	Sosialisasi Pengelolaan Perizinan	45.375.000
3	Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	75,67	Survey Kepuasan Masyarakat	7.900.000
		Persentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP	65	Pendataan dan Penetapan Izin	274.114.500

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.3 Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah instrument yang digunakan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi yang terdiri dari berbagai komponen yang merupakan suatu kesatuan yaitu perencanaan stratejik, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja dan pelaporan kinerja.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.3.1 Pencapaian Indikator Kinerja Utama

Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dilihat dari hasil pengukuran terhadap masing-masing Indikator Kinerja Utama. Pengukuran kinerja dilakukan dengan cara membandingkan antara target dengan hasil yang dicapai dalam satu tahun dengan menggunakan rumus tertentu. Indikator Kinerja Utama di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebagaimana tercantum dalam Keputusan Bupati Bantul Nomor 74 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 16B Tahun 2011 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU) Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015.

Indikator Kinerja Utama Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

1) Presentase terjadinnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan;
2) Persentase Pengaduan yang ditangani ;
3) Prosentase penyelesaian pengaduan ;
4) Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin ;
5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ;
6) Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP.

Ada dua macam rumus untuk menghitung capaian kinerja di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2016 sesuai jenis indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Bila kondisi indikator semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik, maka digunakan rumus :

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \textit{X100 \%}$$

2. Bila kondisi indikator semakin rendah realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik, digunakan rumus :

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Rencana} - (\textit{Realisasi} - \textit{Rencana})}{\textit{Rencana}} \textit{X100 \%}$$

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Dari data yang didapat dari Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tentang Pencapaian Indikator Kinerja diperoleh data yang bila dihitung dengan rumus diatas, maka pengukuran kinerja untuk masing masing indikator adalah sebagai berikut :

1. Realisasi indikator pertama yaitu **Prosentase terjadinnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Rencana- (Realisasi-Rencana)}}{\textit{Rencana}} \times 100\ \%$$

Artinya, semakin tinggi realiasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin kurang baik. Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator pertama yaitu **Presentase terjadinnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{0{,}0023 - (0{,}0020\text{-}0{,}0023)}{0{,}0023} \times 100\ \%$$

$$= 113\ \%$$

2. Realisasi indikator kedua yaitu **Persentase Pengaduan yang ditangani** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \times 100\ \%$$

Artinya, semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator kedua yaitu **Persentase Pengaduan yang ditangani** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{100}{100} \times 100\,\%$$

$$= 100\,\%$$

3. Realisasi indikator ketiga yaitu **Prosentase penyelesaian pengaduan** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \times 100\,\%$$

Artinya, semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik.

Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator ketiga yaitu **Prosentase penyelesaian pengaduan** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{75}{100} \times 100\,\%$$

$$= 75\,\%$$

4. Realisasi indikator keempat yaitu **Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \times 100\,\%$$

Artinya, semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator keempat yaitu **Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{34{,}32}{35} \times 100\ \% = 98{,}06\ \%$$

5. Realisasi indikator kelima yaitu **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \times 100\ \%$$

Artinya, semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik.

Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator kelima yaitu **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{78{,}04}{75{,}67} \times 100\ \% = 103{,}13\ \%$$

6. Realisasi indikator keenam yaitu **Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP** diukur dengan rumus:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{\textit{Realisasi}}{\textit{Rencana}} \times 100\ \%$$

Artinya, semakin tinggi realisasinya menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan rumus di atas, maka capaian indikator keenam yaitu **Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP** adalah:

$$\textit{Capaian indikator kinerja} = \frac{56{,}88}{65} \times 100\ \%$$

$$= 87{,}51\ \%$$

Hasil pengukuran capaian Indikator Kinerja Utama Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2016 secara ringkas tersaji pada tabel berikut :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.8
Hasil Pengukuran Capaian Indikator Kinerja Tahun 2016

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	PERSENTASE
1.	Menurunnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	Prosentase terjadinya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	0,0023	0,0020	113 %
		Prosentase Pengaduan yang ditangani	100	100	100
2.		Prosentase penyelesaian pengaduan	100	75	75%
	Terciptanya ikilm usaha yang kondusif dn sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin	35	34,32	98,06
	Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	75,67	78,04	103,13
		Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP	65	56,88	87,51

Sumber: Dinas Perizinan Bantul 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.8. menunjukkan bahwa pencapaian kinerja untuk indikator yang pertama yaitu **persentase terjadinya pengaduan atau gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan.** Target yang ditetapkan adalah 0,0023 % atau 2,3 pengaduan per seribu izin terbit. Realisasi yang dicapai adalah terdapat 12 (dua belas) pengaduan yang terkait dengan izin yang telah diterbitkan. Hal ini berarti bahwa terdapat 12 pengaduan dari total izin terbit sebanyak 5.940 izin. Artinya terdapat 2,0 pengaduan per seribu izin terbit atau terdapat capaian 0,0020 %. Karena indikator ini merupakan indikator *invert*, yaitu indikator yang

pencapaiannya lebih sedikit berarti lebih baik, maka capaian 0,0020 dibandingkan dengan target 0.0023 hasilnya adalah 113 %.

Pencapaian kinerja untuk indikator yang kedua yaitu **Prosentase Pengaduan yang ditangani.** Target yang ditetapkan adalah adalah 100 %, yang didasarkan pada jumlah pengaduan resmi yang ditangani dibagi jumlah pengaduan resmi yang masuk kali seratus persen. Realisasi yang dicapai adalah terdapat 12 (dua belas) pengaduan yang ditangani dari total jumalh pengaduan yang masuk sebanyak 12. Dengan target 100 %, maka capaian target indikator adalah 100 %.

Indikator ketiga yaitu **Prosentase penyelesaian pengaduan.** Target yang ditetapkan adalah adalah 100 %, yang didasarkan pada Jumlah penyelesaian pengaduan resmi yang diselesaikan dibagi jumlah penyelesaian pengaduan resmi yang masuk kali seratus persen. Realisasi yang dicapai ada 9 (sembilan) pengaduan yang diselesaikan dari total jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 12 dengan target 100 %, maka capaian target indikator adalah 75 %.

Indikator keempat yaitu **Prosentase Unit Usaha masyarakat yang telah memiliki izin.** Target yang ditetapkan adalah 35 %. Target ini didasarkan pada jumlah lapangan usaha di Kabupaten Bantul pada sensus tahun 2006 yaitu sejumlah 100.314 unit usaha. Dari jumlah tersebut diharapkan pada tahun 2016 telah memiliki izin, minimal izin gangguan sebanyak 35%. Namun, realisasi berdasarkan akumulasi jumlah izin usaha

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

yang diterbitkan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul hingga tahun 2016 adalah 34.429 izin atau 34,32 persen dari 100.314 unit usaha. Dengan target 35%, maka capaian target indikator adalah 98,06 %.

Indikator kelima yaitu **Indek Kepuasan Masyarakat.** Target yang ditetapkan adalah adalah 75,67 %, yang didasarkan pada perhitungan Nilai IKM dilakukan terhadap pemohon izin melalui counter pelayanan di *front office* pada saat pengambilan dokumen izin, penyebaran kepada *stake holders* dan pengusaha melalui asosiasi pengusaha dengan indikator 14 unsur dasar pengukuran. Berdasar hasil perhitungan tersebut realisasi Indek Kepuasan Masyarakat yang dicapai adalah 78,04 %.

Indikator keenam yaitu **Prosentase layanan yang diselesaikan sesuai Standar Operasional Prosedur**.(SOP) Target yang ditetapkan adalah adalah 65 %, yang didasarkan pada Jumlah layanan yang sesuai SOP dibagi jumlah seluruh layanan yang diselesaikan kali seratus persen. Realisasi yang dicapai pada tahun 2016 adalah 56,88 persen dan indikator ini merupakan indikator baru sesui Perbup nomor 74 tahun 2015.

Selain pengukuran Indikator Kinerja Utama, telah dilaksanakan juga pengukuran kinerja Program dan Kegiatan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2016 baik dari sisi input, output, dan outcome. Adapun program yang dilaksanakan sebanyak 6 (enam) program dengan 37 (tiga puluh tujuh) kegiatan, dengan target capaian 100%. Akumulasi persentase capaian kinerja kegiatan dari sisi penyerapan anggaran berjumlah 3.854.015.254,- / , 4.022.707.061,-X 100% = 95,81 % dengan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

kriteria nilai *"sangat tinggi"*. Hasil pengukuran kinerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul secara terperinci masing-masing program dan kegiatan dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

4.3.2. Pencapaian Sasaran Strategis

Capaian kinerja Sasaran Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2016 merupakan kemampuan pencapaian hasil dari pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Nilai capaian kinerjanya sasaran dimaksud dikelompokan dalam skala pengukuran ordinal sebagai berikut

Tabel 4.9
Skala Pengukuran Ordinal
Capaian Kinerja Sasaran

Urutan	Rencana capaian	Kategori Capaian
I	➢ 90,1	Sangat Tinggi
II	75 < X ≤ 90	Tinggi
III	65 < X ≤ 75	Sedang
IV	50 < X ≤ 65	Rendah
V	< 50	Sangat Rendah

Sumber: Data primer (diolah), 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Untuk capaian masing-masing indikator kinerja sasaran disimpulkan berdasarkan "**Metode Rata-Rata Data Kelompok**". Penyimpulan pada tingkat sasaran dilakukan dengan mengalikan jumlah indikator untuk setiap kategori (sangat berhasil, berhasil, cukup berhasil dan tidak berhasil) yang ada disetiap kelompok sasaran dengan nilai mean (rata-rata) skala ordinal dari setiap kategori, dibagi dengan jumlah indikator yang ada di kelompok sasaran tersebut.

$$\text{Capaian Sasaran} = \frac{\textit{Jumlah indikator untuk setiap kategori X Nilai mean setiap kategori}}{\textit{Jumlah indikator dalam kelompok sasaran}}$$

Nilai ***mean*** setiap kategori ditetapkan sebagai Hasil perkalian tersebut disimpulkan kembali berdasarkan skala pengukuran ordinal dengan katagori sebagai berikut:

Sangat Tinggi	:	90,1 lebih
Tinggi	:	75,1 sd 90
Sedang	:	65,1 sd 75
Rendah	:	50,1 sd 65
Sangat Rendah	:	0 sd 50

Capaian kinerja Sasaran diperoleh berdasarkan indikator kinerja sasaran yang dirumuskan berdasarkan intermediate out comes dari masing-masing kegiatan, kemudian dihubungkan dengan kebijakan, program dan kegiatan untuk pencapaian sasaran. Sasaran-sasaran yang dicapai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul selama tahun 2016 disajikan dalam Tabel 4.10 Tabel 4.11 dan Tabel 4.12 :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.10

Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 1 Dinas Perijinan Tahun 2016

No	Sasaran	Capaian Kinerja	Skala Pengukuran Ordinal				
			Sangat tinggi > 91	Tinggi 75,01 sd 90	Sedang 65,1 sd 75	Rendah 50,1 sd 65	Sangat rendah 0 sd 50
1	Menurunnya pengadaun/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan	**91,67 %**	Sangat Tinggi				

Sumber: Data primer (diolah),2016.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.11

Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 2 Dinas Perijinan Tahun 2016

No	Sasaran	Capaian Kinerja	Skala Pengukuran Ordinal				
			Sangat tinggi > 91	Tinggi 75,01 sd 90	Sedang 65,1 sd 75	Rendah 50,1 sd 65	Sangat rendah 0 sd 50
1	Terciptanya iklim usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	**98,06 %**	Sangat Tinggi				

Sumber: Data primer (diolah),2016.

Tabel 4.12

Tingkat Capaian Kinerja Sasaran 3 Dinas Perijinan Tahun 2016

No	Sasaran	Capaian Kinerja	Skala Pengukuran Ordinal				
			Sangat tinggi > 91	Tinggi 75,01 sd 90	Sedang 65,1 sd 75	Rendah 50,1 sd 65	Sangat rendah 0 sd 50
1	Meningkatnya Kualitas pelayanan perizinan	**95,32 %**	Sangat Tinggi				

Sumber: Data primer (diolah),2016.

Mean perkalian dari dari 3 kelompok Tingkat Capaian Kinerja Sasaran Dinas Perijinan Tahun 2016 menunjukkan hasil sebagai berikut:

$\frac{91,67 + 98,06 + 95,32}{3}$	= **95,02**	**Sangat Tinggi**

Tingkat capaian kinerja saran Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2016 sebagaimana ditunjukkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil yang diraih sangat tinggi dengan skor 95,02 yang merupakan gabungan dari indikator sasaran yang pertama, kedua dan ketiga. Tingginya pencapaian ini selaras dengan tingginya capaian indikator program dan kegiatan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebagaimana telah diungkapkan di atas.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.3.3 Evaluasi Capaian Sasaran Strategis

Evaluasi capaian strategis ini membandingkan capaian sasaran strategis Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam rentang waktu 5 tahun, yaitu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015. Namun, perlu dikemukakan bahwa indikator sasaran Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebagaimana diurai diatas merupakan indikator yang baru diberlakukan selama 1 tahun, yaitu tahun 2015. Dengan demikian, perbandingan yang akan disampaikan pada laporan ini hanya membandingkan antara sasaran strategis yang pertama dan kedua karena sasaran tersebut juga merupakan sasaran strategis pada tahun 2013, 2014 dan 2015. Sedangkan untuk Sasaran strategis yang ketiga merupakan sasaran dan Indikator baru.

Sasaran strategis yang pertama menurunnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan mempunyai hasil capaian sebesar 91,67 % dengan 3 indikator yaitu indikator pertama adalah prosentase terjadinya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan, tercapai 0,0020% dari target 0,0023 atau tingkat capaian kinerja sebesar 91,67%. Angka ini didapatkan dari adanya 12 pengaduan dari 5.940 total izin terbit. Hal ini bermakna bahwa terdapat 2,0 pengadu dari 1000 izin terbit dari target 2,3 pengadu dari 1000 izin terbit. Tahun ini pencapaian target kinerja melebihi target yaitu sebesar 113 %. Indikator kedua adalah Persentase pengaduan yang ditangani dengan target 100 % dan tercapai 100 % sedangkan indikator yang ketiga adalah persentase penyelesaian pengaduan, dengan target tahun 2015 100 %, tercapai 75 %.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Capaian ini tentu menunjukkan kinerja Dinas Perijinan yang baik dalam menerbitkan izin, dengan selalu menaati peraturan dan memperhatikan berbagai aspek sosial kemasyarakatan dalam memproses penerbitan izin. Untuk mempertahankan kondisi capaian kinerja yang sudah baik ini maka pengkajian terhadap regulasi dan kehati-hatian dalam menerbitkan izin perlu terus ditingkatkan agar masyarakat mendapatkan ketenangan dalam berusaha serta tidak ada gejolak yang timbul akibat diterbitkannya sebuah izin.

Untuk sasaran strategis yang kedua terciptanya iklim usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan indikator sasaran yaitu unit usaha masyarakat telah memiliki izin, pada tahun 2015 terdapat 34.429 unit usaha atau 34,32 persen dari total 100.314 unit usaha yang ada di Kabupaten Bantul. Jumlah tersebut diambil dari akumulasi jumlah izin usaha yang telah diterbitkan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sejak tahun 2008 yaitu berdirinya Dinas Perijinan hingga akhir tahun 2015. Capaian sebesar 34,32 % dari target 35 % tersebut berarti capaian kinerjanya adalah 98,06 % . Capaian ini lebih besar dari tahun lalu yang hanya 97,09 %. Untuk meningkatkan capaian indikator kinerja unit usaha masyarakat telah memiliki izin, Dinas Perijinan Kabupaten Bantul terus menggalakkan Sosialisasi Perizinan dengan beragam kalangan masyarakat pengusaha dengan mencakup seluruh kecamatan di Kabupaten Bantul.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Sasaran Strategis yang ketiga yaitu Meningkatnya kualitas pelayanan perijinan terdapat dua Indikator Kinerja Utama yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Persentase layanan yang diselesaikan sesuai SOP. Untuk Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan penurunan. Indeks Kepuasan Masyarakat mulai ditargetkan tahun 2010 yaitu sebesar 75,54 dan realisasi 75,56, tahun 2011 terdapat peningkatan capainan dari target 75,57 tercapai 81,88, tahun 2012 dengan target 75,60 tercapai 75,10, tahun 2013 dengan target 75,62 tercapai 77,20, tahun 2014 dengan target 75,65 tercapai 77,66 sedangkan untuk tahun 2015 dengan target 75,67 tercapai 78,04.

Berikut ini disajikan perbandingan capaian kinerja antara tahun 2013, 2014 dan tahun 2015 untuk dua sasaran strategis :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

TABEL 4.13
Data Capaian Target 2013, 2014 dan 2015

TAHUN	Menurunnya pengaduan/gugatan masyarakat terhadap izin yang telah diterbitkan			Terciptanya iklim usaha yang kondusif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku		
	Target	Realisasi	Prosentase	Target	Realisasi	Prosentase
2013	31	30,01	97,09	0,0026	0,0027	96,15
2014	33	31,06	94,12	0,0025	0,0013	148
2015	35	34,32	98,06	0,0023	0,0020	113

Sumber : Dinas Perizinan Bantul 2016

4.3.4 Akuntabilitas Keuangan

Anggaran Belanja Tidak Langsung Dinas Perizinan tahun anggaran 2015 sebesar Rp. 2.444.575.000,- tersebut digunakan untuk pembayaran gaji pegawai sebesar 95,58% atau sebesar Rp. 2.336.605.632,-sisa anggaran sebesar Rp. 107.969.368,- atau 4,42 % dikembalikan ke Kas Daerah sebagai upaya efisiensi anggaran. Sementara itu total anggaran Belanja Langsung Dinas Perizinan sebesar Rp. 1.678.132.061,- terealisasi Rp. 1.517.409.932,- atau 96,15 %, apabila dibandingkan antara realisasi anggaran, khususnya anggaran belanja langsung dengan capaian indikator kegiatan program dan kegiatan lainnya yang mencapai 100 % dapat diketahui bahwa terdapat efisiensi anggaran s=sebesar 3, 85 % dengan pencapaian target kegiatan program tetap yaitu 100 %.

Sementara berdasarkan analisis dan perhitungan capaian kinerja sasaran strategis diperoleh hasil sebesar 95,01%, dibandingkan dengan realisasi anggaran 96,03% dan efisiensi anggaran sebesar 3,85%, dapat dikatakan bahwa capaian kinerja Dinas Perizinan termasuk dalam kategori sangat baik

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.4 Evaluasi Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

4.4.1 Tahapan Sertifikasi ISO 9001:2008

Dinas Perijinan Bantul pada tanggal 25 Februari 2015 telah berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dari lembaga sertifikasi *NQA*

Jakarta, yang didahului dengan pendampingan dari *Gama Solution* Yogyakarta selama satu tahun lebih, dengan dilakukan pembenahan terhadap mental kerja dan mindset karyawan, lingkungan kerja, perangkat kerja, prosedur kerja serta instruksi kerja yang harus dilakukan. Pentingnya merubah *mindset* dari karyawan, karena modal utama dari pelaksanaan Program ISO adalah pekerja, sehingga perubahan pola pikir ini akan mempengaruhi pola kerja dan perilaku seseorang.

Tahapan Sertifikasi ISO meliputi :

1. Pendampingan implementasi SMM ISO 9001:2008 dengan Pihak ke III,

   Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menunjuk *CV. Gama Solution* sebagai pendamping dalam mempersiapkan tahapan sertifikasi ISO 9001:2008, dan *Audit Eksternal Surveilance* Tahun I pada bulan Pebruari 2016 oleh *NQA Audit Finding and Corrective Action Submission Form.* yang berpusat di Jakarta.

2. Penyusunan Dokumen Mutu:

   Dokumen Mutu meiputi :

   - Pedoman Mutu/Manual Mutu, Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu
   - Prosedur Mutu/Prosedur Kerja
   - Petunjuk Mutu/Instruksi Kerja
   - Dokumen Pendukung / Rencana Mutu

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3. Audit Mutu Internal

Audit merupakan salah satu instrument implementasi SMM ISO 9001:2008. Merupakan kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan melalui interaksi (pemeriksaan, pengukuran dan penilaian yang berujung pada penarikan kesimpulan) secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas penggalian nilai atau manfaat. Audit Mutu Internal adalah proses pengukuran dan penilaian secara ***sistematik, objektif, dan terdokumentasi*** yang dilakukan oleh auditor internal untuk memastikan bahwa kegiatan manajemen mutu telah sesuai dengan pengaturan-pengaturan atau sistem yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan.

Tujuan Audit Mutu Internal adalah untuk membantu menyelesaikan permasalahan organisasi, terutama ditinjau dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara umum.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei Kepuasan Pelanggan merupakan suatu kgiatan yang dimaksutkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan didalam mendapatkan pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, survey ini terdiri dari tiga jenis survei yang antara lain Survei Harian, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei 5 Dimensi yang

STIE Widya Wiwana
Jangan Plagiat

dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Survei ini merupakan salah satu instrumen untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

Rapat Tinjauan Manajemen adalah suatu rapat yang dipimpin langsung oleh pemimpin suatu organisasi yang dilakukan setiap periode waktu tertentu dan dihadiri oleh seluruh karyawan.

Rapat Tinjauan Manajemen dilakukan untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan, efektivitas sistem manajemen mutu, Tinjauan ini harus mencakup penilaian untuk peningkatan dan perubahan SMM, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu, kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen ini untuk membahs hasil dari tinjauan manajemen yang telah dilaksanakan dan harus didokumentasikan dengan baik.

Materi Rapat Tinjauan Manajemen berupa hasil temuan, audit umpan balik pelanggan dalam Survei Kepuasan Pelanggan (termasuk keluhan dan pengaduan), kinerja layanan, usulan peningkakan SMM dan lain-lain.

Hasil yang diharapkan adalah berupa peningkatan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan proses peningkatan hasil layanan pelanggan serta pemenuhan kebutuhan sumber daya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

6. Audit Mutu Eskternal

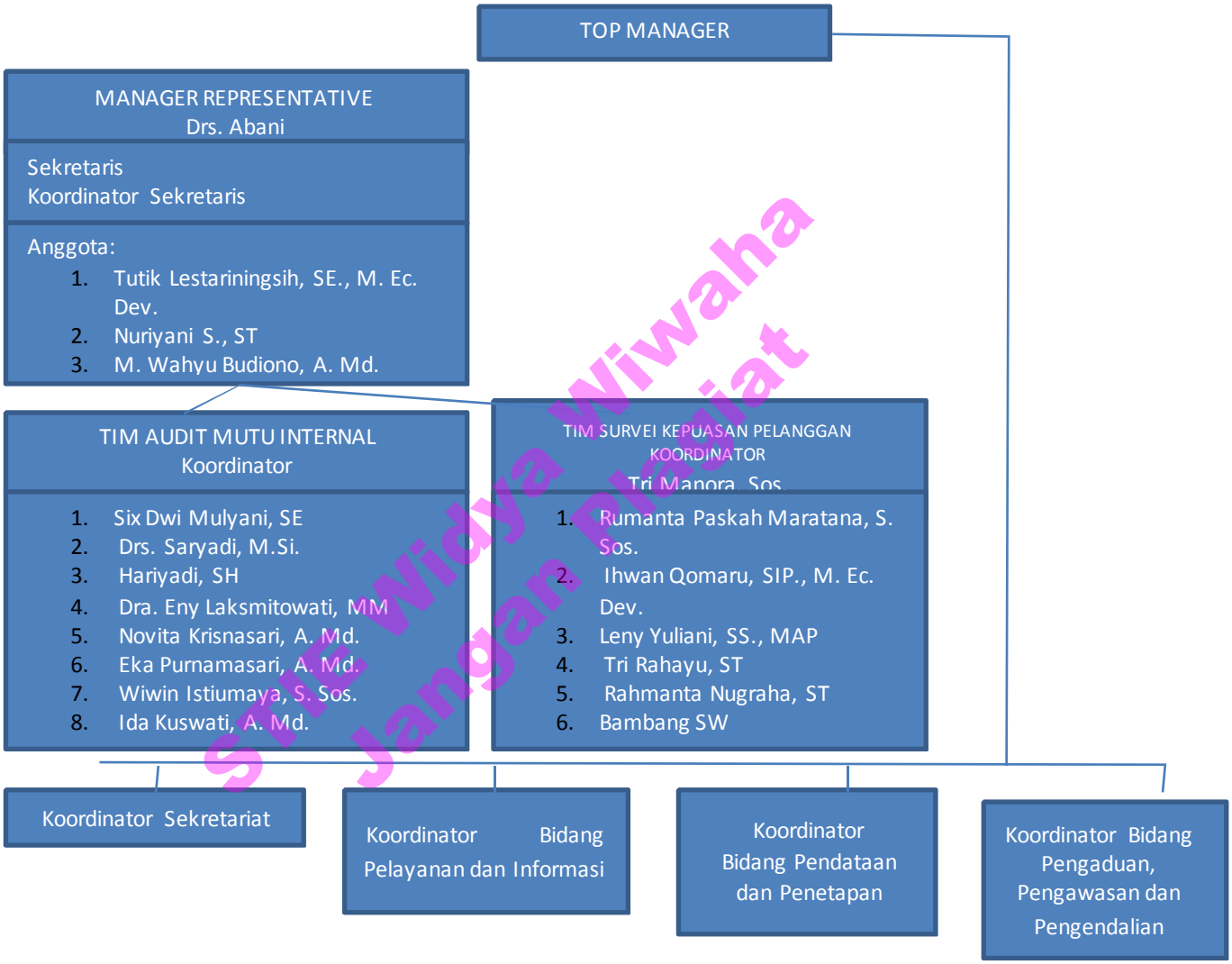
Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bertekad untuk terus mempertahankan keberhasilannya dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang telah diterapkannya sejak Tahun 2015. Melalui Audit Mutu Eksternal atau *Surveilance* Pertama Tahun 2016, Dinas Perizinan mampu dan bisa membuktikan bahwa selama ini telah secara konsisten dan berkelanjutan menerapkan manajemen mutu yang terstandar. Kegiatan audit tersebut dilakukan NQA. sebagai *Lead Auditor* bersama Tim pendamping ISO dari Gama Solution.

Dalam rangka implementasi SMM ISO 9001:2008 dibuat Struktur Organisasi ISO, sebagai berikut :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Gambar 4.2

Struktur Organisasi ISO Dinas Perijinan Kabupaten Bantul



SMK Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.4.2 Sasaran Mutu

Manajemen Mutu adalah sistem manajemen untuk ***mengarahkan dan mengendalikan*** organisasi dalam hal mutu. Salah satu sistem manajemen mutu adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Sistem

ini merupakan persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi ***persyaratan pelanggan*** dan peraturan yang sesuai. ISO 9001 mempersyaratkan instansi memiliki sistem manajemen yang ter***dokumen***tasi. Dalam hal ini, dokumentasi harus tertulis dalam media kertas atau komputer yang memenuhi persyaratan ISO 9001. Dokumen Mutu meliputi:

a. Pedoman Mutu/Manual mutu (Kebijakan Mutu & Sasaran Mutu)
b. Prosedur Mutu/Prosedur kerja
c. Petunjuk Mutu/Instruksi kerja
d. Dokumen Pendukung (Rencana Mutu)

Sasaran Mutu merupakan salah satu klausul yang digunakan dalam Sistem Manajemen Mutu, yaitu Klausul 5.4.1. Sasaran Mutu ini akan menggambarkan parameter parameter yang terukur dengan menetapkan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari proses proses yang sudah ditetapkan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Sasaran Mutu yang ditetapkan harus terukur, dan konsisten terhadap kebijakan Mutu. Sasaran Mutu ditetapkan dimasing-masing unit, evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing masing unit dengan mengacu pada periode pengukuran pencapaian terhadap Sasaran Mutu yang ditetapkan dan dimasukkan dalam agenda pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Sasaran Mutu Dinas Perijinan yang akan dicapai

periode Juli – Desember 2016 ada 16 Sasaran Mutu dari 3 Sub. Bagian dan 6 Seksi adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan
2. Penilaian SKP
3. Pertanggungjawaban Anggaran
4. Pelayanan Data
5. Pelayanan Front Office Penerimaan Berkas Permohonan Izin
6. Penetapan Jadwal Survei Lokasi Permohonan Izin
7. Penyerahan Berkas Permohonan Izin ke Back Office
8. Sosialisasi Perizinan
9. SIM Perizinan
10. Survei Lokasi
11. Entri Data Permohonan Izin
12. Penetapan Izin
13. Pengaduan Atas Perizinan dan Non Perizinan yang Diterbitkan
14. Pengaduan Yang Terselesaikan
15. Pengawasan Perizinan
16. Pengendalian Perizinan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.4.3 Audit Mutu

Audit merupakan salah satu instrument implementasi SMM ISO 9001:2008. Yang dimaksud dengan Audit adalah kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan melalui interaksi (pemeriksaan, pengukuran dan penilaian yang berujung pada penarikan kesimpulan) secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas penggalian nilai atau manfaat. Jadi, Audit merupakan instrumen bagi manajemen untuk membantu mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

Tujuan Audit adalah mendapatkan data dan informasi faktual dan signifikan berupa data hasil analisa, penilaian, rekomendasi auditor sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan atau perubahan. Dengan demikian, manfaat audit tidak lain adalah sebagai dasar untuk pengambilan keputusan, melakukan perbaikan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi organisasi, serta sebagai media pembelajaran dan pertumbuhan bagi para pelaku audit.

Terkait dengan implementasi SMM ISO 9001:2008, ada dua macam Audit, yaitu Audit Mutu Internal dan Audit Mutu Eksternal.

Audit Mutu Internal adalah proses pengukuran dan penilaian secara ***sistematik, objektif, dan terdokumentasi*** yang dilakukan oleh auditor internal untuk memastikan bahwa kegiatan manajemen mutu telah sesuai dengan pengaturan-pengaturan atau sistem yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tujuan Audit Mutu Internal adalah untuk membantu menyelesaikan permasalahan organisasi, terutama ditinjau dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara umum.

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang bertekad untuk terus menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008 yang telah berhasil diraih pada bulan Februari 2015 dan berhasil ditegaskan ulang melalui Audit Eksternal *Surveilance* Tahun I pada bulan Februari 2016, melakukan pembenahan di semua sisi mengacu pada *NQA Audit Finding and Corrective Action Submission Form*. Oleh Karen a itu, Audit Mutu Internal pun dilakukan guna mengevaluasi hal-hal yang perlu dibenahi agar kian memenuhi standar manajemen mutu. Pelaksanaan Audit Mutu Internal ini merupakan rangkaian kegiatan penerapan sistem manajemen mutu yang bermuara pada pelaksanaan Audit Mutu Eksternal oleh auditor eksternal dari pihak eksternal/institusi independen.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Audit Mutu Internal Dinas Perijinan Kabupaten dilakukan oleh Tim Audit Mutu Internal yang telah dibentuk oleh Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dan dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Nomor 029 Tahun 2014. Tim ini dipimpin oleh seorang Koordinator Tim, dengan auditor sebanyak 9 orang. Tim Audit Mutu Internal Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah melaksanakan audit untuk Semester I Tahun 2016 pada tanggal 13 – 15 Juli 2016.

Selanjutnya, Tim Audit Mutu Internal Dinas Perijinan Kabupaten Bantul pun telah melaksanakan audit untuk Semester II Tahun 2016 pada tanggal 7 – 10 November 2016. Persiapan pelaksanaan Audit Mutu Internal dibahas dan direncanakan pada saat pelaksanaan *Open Meeting* yang digelar pada tanggal 4 November 2016. Adapun hasil Audit Mutu Internal dikomunikasikan kepada *auditee* pada saat dilaksanakannya *Close Meeting* pada tanggal 14 November 2016.

Audit Mutu Internal Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang telah dilaksanakan menetapkan Komitmen dan Strategi, serta Kinerja sebagai lingkup auditnya. Objek audit meliputi: Mekanisme pelayanan perizinan, Sarana Pendukung Pelayanan Perizinan, serta Kompetensi Pegawai.

Adapun beberapa temuan hasil Audit Mutu Internal Dinas Perijinan Kabupaten Bantul secara terperinci adalah, sebagai berikut:

1. Sarana kerja kurang memadai (sebagian komputer, laptop, UPS dan mobil dinas sudah tidak layak pakai, *server* perlu ditambah);
2. Belum semua pengelolaan anggaran dapat ter-spj-kan tepat waktu;
3. Kompetensi petugas *Front Office* masih perlu ditingkatkan;
4. Belum ada kepastian waktu untuk pelayanan duplikat dan legalisir izin.
5. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian izin terbit belum optimal, karena kuantitas pegawai kurang.

Temuan hasil audit mutu internal tersebut di atas telah dikomunikasikan kepada semua *auditee* dan telah ditindaklanjuti.

Tindak lanjut temuan hasil audit mutu internal adalah sebagai berikut:

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

1. Mengkomunikasikan ke Sub Bagian Umum agar segera diusulkan penganggaran pengadaan sarana kerja baru;
2. Meminta semua unit untuk selalu mempertanggungjawabkan kegiatan dengan tepat waktu;
3. Mengagendakan *briefing* rutin dua kali sebulan untuk petugas *Front Office*;
4. Menyempurnakan SOP pelayanan Duplikat dan Legalisir Izin;
5. Mengusulkan penambahan pegawai di Seksi Wasdal, termasuk Jabatan Fungsional Umum Verifikator Dokumen

Audit Mutu Internal Semester II Tahun 2016 Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah terlaksana dengan baik. Beberapa temuan hasil Audit Mutu Internal pun telah ditindak lanjuti, dengan harapan ada perbaikan dan peningkatan kualitas secara linier, baik SDM maupun saranan prasarana kerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penyusunan tesis ini penulis melakukan 3 jenis survei dengan menyebarkan Kuesioner kepada responden yang diambil dari para pemohon izin maupun masyarakat yang pernah melakukan atau mengajukan proses permohonan perizinan. Maksut dan tujuan dilakukannya survei kepada para responden ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Di sisi lain survei ini juga sebagai salah satu tolok ukur kinerja pelayanan perizinan dan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan dan penyempurnaan pelayanan perizinan pada masyarakat. Hasil Survei digunakan sebagai indikator atau tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Sebagai konsekuensi logis dan upaya mempertahankan standar mutu pelayanan ISO 9001-2008, Dinas Perijinan Kabupaten Bantul terus melakukan pembenahan di semua bidang, terutama untuk hal-hal yang terkait kualitas maupun instrumen pelayanan yang masih perlu perbaikan. Pencapaian standard mutu pelayanan tersebut merupakan sebuah momentum bagi Dinas Perijinan untuk selalu memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan disamping pelaksanaan kinerja birokrasi internal.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Untuk mengukur kualitas pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima melalui pelaksanaan survei dengan menggunakan parameter dan instrumen yang jelas. Parameter dan instrumen untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan disurvei dengan 3 (tiga) metode survei yaitu survei harian, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan survei 5 dimensi. Dari hasil survei akan dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Perizinan serta dapat diidentifikasi kualitas unsur pelayanannya, selanjutnya akan dapat dirumuskan strategi sebagai upaya nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk tetap mempertahankan predikat standard pelayanan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa *(service quality management)*, yakni upaya meminimalisir kesenjangan *(gap)* antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna). Pengukuran kinerja secara periodik sangat perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesenjangan yang terjadi. Kinerja merupakan konsep yang *multi dimensional* dan banyak dipengaruhi berbagai macam faktor. Ukuran kinerja yang layak bagi organisasi layanan publik ini tidak sekedar bersifat *finansial (input).* Kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari *outcome*-nya karena *outcome* atau (hasil) inilah merupakan variabel kinerja yang paling mewakili *derivasi* (penurunan) dari misi organisasi sampai pada aktivitas operasional.

Monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan publik dan program-program organisasi penyedia layanan publik ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Monitoring kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

baik daripada sebelumnya. Dengan dilakukan monitoring kinerja secara berkelanjutan, sebenarnya akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi layanan publik itu sendiri.

Terkait hal inilah, survei ini dilaksanakan dan masyarakat pun dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perizinan, dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.5.1 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan dari dilaksanakannya kegiatan survei ini adalah:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik.
2. Mengetahui perbedaan persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh masyarakat penerima layanan.
3. Menyediakan data sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan lebih lanjut dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Menyediakan sarana peran serta masyarakat untuk ikut mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik, agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi tuntutan, harapan dan kebutuhannya.
5. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sasaran dari survei adalah pada penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga dengan mengetahui hasil pelaksanaan survei ada harapan pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.

Manfaat dari tersedianya data survei secara periodik adalah :

1. Dapat diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Dapat diketahui kinerja unit penyelenggara pelayanan secara periodik;
3. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan lebih lanjut bagi peningkatan kualitas pelayan publik.
5. Sebagai sarana peran serta masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan dari unit pelayanan pemerintah.

4.5.2 Survei Harian

Survei harian digunakan untuk melihat respon masyarakat terhadap pelayanan perizinan setiap harinya. Survei harian dilakukan dalam rentang waktu bulan Nopember sampai dengan bulan Desember dengan sasaran responden adalah pemohon izin. Beberapa loket dilakukan survei efektif pada awal bulan Desember, sementara di loket D yang memang tidak sebanyak loket yang lainnya, survei dilakukan terus menerus dari bulan Nopember sampai dengan bulan Desember.

Kuesioner dengan menggunakan model tertutup atau pilihan jawaban sudah disediakan, dengan pilihan jawaban puas atau tidak puas

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

atas pelayanan yang diterima. Ketika pemohon datang ke Dinas Perijinan dan mendatangi salah satu counter atau seksi yang ada, maka pemohon akan mendapatkan satu kuesioner survei harian, diisi dan dikumpulkan saat itu juga. Strategi ini dipilih agar pemohon langsung memberikan penilaian atas pelayanan yang diterima secara spontan dan objektif.

Jenis pelayanan perizinan yang dinilai oleh pemohon izin meliputi 5 seksi layanan dalam proses penerbitan izin yaitu :

1. Seksi Informasi (Loket A : Informasi Perizinan)
2. Seksi Pelayanan (Loket B : Pendaftaran Permohonan Perizinan)
3. Seksi Pengawasan dan Pengendalian (Loket C :Pengambilan Izin)
4. Seksi Pengaduan (Loket D : Pelayanan Pengaduan Perizinan)
5. Seksi Pendataan (Pelayanan Peninjauan Lokasi Permohonan Perizinan)

Hasil survei pada masing masing Seksi di Dinas Prijinan Kabupaten Bantul :

1. Seksi Informasi (Loket A: Informasi Perizinan)

   Survei harian terhadap seksi informasi untuk periode dengan responden sebanyak 60 orang. Tingkat kepuasan pemohon izin terhadap seksi informasi atas pelayanan yang diberikan sebesar 98,33% (turun dibanding semester II tahun 2015 :98,97% dan naik dibanding semester I tahun 2016 sebesar 97,98%).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2. Seksi Pelayanan (Loket B: Pendaftaran Permohonan Perizinan)

   Survei harian terhadap seksi Pelayanan dilakukan pada responden sebanyak 77 orang. Tingkat kepuasan pemohon izin terhadap seksi Pelayanan atas pelayanan yang diberikan sebesar 97,40%, naik dari semester I sebesar 96,09%. Namun turun jika dibandingkan semester II di tahun 2015 98,31%.

3. Seksi Pengawasan dan Pengendalian (Loket C: Pengambilan Izin)

   Survei harian terhadap seksi Pengawasan dan Pengendalian dengan jumlah responden sebanyak 71 orang. Tingkat kepuasan pemohon izin terhadap seksi Pengawasan dan Pengendalian atas pelayanan yang diberikan sebesar 91,55% naik tajam dibanding semester I tahun 2016 (75%) maupun semester II tahun 2015 (89,12%), trend pada survei sebelumnya, ketidakpuasan pemohon di loket ini lebih dikarenakan pada keterlambatan proses perizinan dan bukan pada pelayanan customer service terhadap pemohon yang akan mengambil izin, 6 responden yang tidak puas, 5 diantaranya menyatakan alasan ketidakpuasan mereka lebih pada proses perizinan lama atau melebihi dari perkiraan penyelesaian izin sebagaimana tercantum dalam bukti pendaftaran.

4. Seksi Pengaduan (Loket D: Pelayanan Pengaduan Perizinan)

   Survei harian terhadap seksi Pengaduan dilakukan dengan 8 data responden yang masuk dengan tingkat kepuasan 100%. Ada peningkatan jumlah pengadu di semester ini yang bisa diasumsikan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dalam 2 makna, yaitu bisa jadi karena masyarakat memang menilai pelayanan perizinan semakin tidak baik, atau justru ini mengindikasikan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perijinan sebagai tempat mengadukan berbagai permasalahan dalam perizinan. Di sisi lain, dengan banyaknya media aduan (sms, email, online, telephone, dll) juga belum bisa diukur tingkat kepuasan pengadu terhadap layanan aduan dengan model survei ini.

5. Seksi Pendataan (Pelayanan Peninjauan Lokasi Permohonan Perizinan)

   Survei harian terhadap seksi Pendataan hanya dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Tingkat kepuasan pemohon izin terhadap seksi Pendataan atas pelayanan yang diberikan sebesar 100% meningkat dibanding semester I sebesar 97,78% dan stabil dibanding semester II tahun 2015 (100%).

   Survei harian keseluruhan dilakukan terhadap 296 responden. Secara keseluruhan tingkat kepuasan di semua loket/seksi yang dilakukan survei adalah sebesar 96,96% naik dibandingkan dengan semester I dimana tingkat kepuasan di semua loket atau seksi yang dilakukan survei sebesar 91,78% dan semester II/2015 adalah sebesar 95,49%.

   Catatan penting dalam pelaksanaan survei harian ini adalah tidak konsistennya pelaksanaan survei dan tidak bisa terus menerus

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

sehingga belum bisa merepresentasikan hasil ukur kualitas pelayanan perizinan secara menyeluruh.

4.5.3 Survei Indek Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei IKM tahun 2016 dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pemohon izin. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bantul. Ada 14 macam unsur pelayanan yang dijabarkan dalam kuesioner, yaitu:

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

10. Kewajaran biaya pelayanan;

11. Kepastian biaya pelayanan;

12. Kepastian jadwal pelayanan;

13. Kenyamanan lingkungan;

14. Keamanan pelayanan.

Data dari 150 kuesioner yang diberikan kepada responden dan diisi serta dikembalikan sebanyak 130 kuesioner, Dari 130 responden yang terdiri dari masyarakat pemohon izin sebagai, diperoleh data yang kemudian diolah guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul. Data yang merupakan penilaian responden terhadap keempat belas unsur yang dinilai tersebut disajikan secara terperinci dalam lampiran.

Analisa Data berdasarkan hasil isian kuesioner pada 130 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14

NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	RANKING	INDEK UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.071)
1	U13 (Kenyamanan Lingkungan)	3,35	1	0,238
2	U9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)	3,28	2	0,233
3	U14 (Keamanan Pelayanan)	3,27	3	0,232
4	U5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	3,24	4	0,230
5	U10 (Kewajaran Biaya Pelayanan)	3,20	5	0,227
6	U3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	3,18	6	0,226
7	U6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	3,18	7	0,226
8	U11 (Kepastian Biaya Pelayanan)	3,17	8	0,225
9	U8 (Keadilan Mendapat Pelayanan)	3,16	9	0,224
10	U4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan)	3,13	10	0,222
11	U2 (Persyaratan Pelayanan)	3,12	11	0,221
12	U7 (Kecepatan Pelayanan)	3,08	12	0,218
13	U1 (Prosedur Pelayanan)	3,05	13	0,217
14	U12 (Kepastian Jadwal Pelayanan)	3,02	14	0,215

Sumber : data primer, diolah (2016)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.15.

INDEKS KEPUASAN

	NILAI INDEKS	**3,155**
a)	**KONVERSI NILAI IKM**	**78,88**
b)	**MUTU PELAYANAN**	**B**
c)	**KINERJA UNIT PELAYANAN**	**BAIK**

Sumber : data primer, diolah (2016)

Dari Tabel 4.14 dan 4.15 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,215 hingga 0,238, naik dari periode lalu yang berada pada kisaran 0,203 hingga 0,233. Hal ini menunjukkan per unsur pelayanan termasuk pada kategori "baik". Demikian juga dengan nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan juga termasuk pada kategori "baik" dengan nilai 3,155, naik cukup signifikan dari 3,114 pada hasil survey periode lalu.

Berdasarkan hasil konversi dapat dinyatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori "baik", karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 78,88. Skor ini mengalami peningkatan dari periode lalu yang mencapai nilai 78,06. Nilai IKM Dinas Perijinan termasuk dalam kategori "baik" karena berada pada kisaran nilai 62,51 - 81,25. Lebih lanjut dapat dianalisa, bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebesar 78,88 lebih mendekati kategori sangat baik (81,26 – 100).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Secara umum, dibandingkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I tahun 2016, hasil survei menunjukkan adanya kenaikan indeks untuk secara keseluruhan (nilai indeks pada Semester I tahun ini : 3,114). Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk terus meningkatkan kinerja pelayanannya.

Dari ke-14 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah adalah unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) pada urutan ke 14 dan unsur Prosedur Pelayanan (U1) pada urutan ke-13, adapun unsur terendah ketiga adalah Kecepatan Pelayanan (U7). Kepastian jadwal pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan kecepatan pelayanan merupakan tiga unsur yang saling berkaitan. Dari periode ke periode unsur kepastian jadual pelayanan dan kecepatan pelayanan menjadi unsure-unsur dengan skor terendah. Hal ini disebabkan faktor internal dan eksternal. Secara internal, faktor keterbatasan SDM menjadi kendala yang cukup berarti mengingat dari hasil analisis jabatan dengan beban kerja di Dinas Perijinan saat ini diperlukan sekitar 90 pegawai. Sementara itu, di Dinas Perijinan saat ini jumlah pegawai PNS hanya 33 orang dan pegawai Non PNS sejumlah 10 orang. Secara eksternal, data yang diberikan oleh pemohon secara administratif adakalanya tidak sesuai dengan kondisi faktual di lapangan. Untuk kasus seperti ini seringkali Dinas Perijinan memberikan toleransi dengan memberikan kesempatan kepada pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi persyaratan, yang berimplikasi pada waktu penyelesaian izin menjadi lebih lama.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah U13, Kenyamanan Lingkungan, dengan nilai 3,35. Keberhasilan U13 menempati peringkat pertama tidak terlepas dari berhasil dipertahankannya (surveillance) sertifikasi ISO 9001:2008 pada awal tahun 2016 ini. Dengan selalu berpedoman pada klausul-klausul yang ada dalam ISO 9001:2008, kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan dapat terus dijaga dan ditingkatkan kualitasnya. Tidak hanya menempati urutan pertama, unsur ke-13 ini juga mengalami kenaikan indeks dari 3,3 pada periode lalu menjadi 3,35 pada periode ini. Unsur kedua terbaik yaitu U9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas). Unsur ini juga selalu menduduki peringkat tiga besar pada setiap survey, bersama dengan U14 (Keamanan Pelayanan) dan U13 (Kenyamanan Lingkungan). Untuk ketiga unsur tersebut yang terpenting adalah mempertahankan dan lebih baik jika terus ditingkatkan capaian indeksnya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.5.4 Survei 5 Dimensi Mutu

Survei 5 Dimensi ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan, tanggapan dan harapan masyarakat pencari izin terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Hal yang akan diungkap dalam kuesioner 5 dimensi adalah pendapat responden terhadap 5 hal meliputi :

1. Kondisi fisik meliputi bangunan gedung, ruang tunggu, kamar mandi & WC, kelengkapan peralatan, papan petunjuk, dan penampilan petugas, (*tangibles*/nyata)

2. Empati petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan waktu pelayanan, perhatian, mendengarkan keluhan anda, menghargai kondisi anda dan juga kesopanan & keramahan dalam pelayanan (*emphaty*)
3. Keandalan petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (ketelitian, kehati-hatian, dan tentang kejelasan dalam memberikan informasi/*realibility*)
4. Daya tanggap petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (misalnya kemampuan/pengetahuan petugas dalam hal menanggapi keluhan-keluhan, kecepatan dalam melakukan tindakan atas permasalahan pelayanan perizinan (*responsiveness*)
5. Kepastian/Jaminan oleh petugas Dinas Perijinan Kabupaten Bantul misalnya dalam hal ketepatan/kepastian penyelesaian izin, cekatan dalam proses perizinan, dan tindakan petugas yang meyakinkan dalam melayani anda (*assurance*/jaminan/kepastian).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan pengalaman survei di semester yang lalu, dimana beberapa responden mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan maupun pernyataan yang ada, maka dilakukan perubahan penyusunan kuesioner dengan menampilkan pilihan jawaban berjajar pada satu pertanyaan, antara faktual/kenyataan yang dirasakan responden dengan harapan/yang diinginkan oleh responden. Dengan model ini diharapkan responden lebih mudah memahami dan menjawab kuesioner yang diberikan.

Survei 5 dimensi dilakukan terhadap responden / pemohon izin yang sudah mendapatkan dokumen perizinan ataupun non perizinannya. Data responden di tentukan dengan metode acak pada setiap pemohon yang pernah berproses perizinannya. Metode eksplorasi data dilakukan dengan penyebaran/pengisian kuesioner.

Survei 5 dimensi ini di harapkan dapat mengetahui kondisi faktual dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga data yang didapatkan adalah data gap/kesenjangan atas suatu jenis dimensi perizinan yang di survei. Semakin kecil *gap* tersebut, maka kualitas dalam pelayanan perizinan akan semakin baik, demikian juga sebaliknya.

Kategori jawaban responden di kelompokkan dalam nilai antara yaitu :

1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner sejumlah 34 kuesioner adalah sebagai berikut :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.16

HASIL PENGOLAHAN KUISIONER 5 DIMENSI DINAS PERIJINAN KAB BANTUL

PERIODE SEMESTER II TAHUN 2016

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN		HARAPAN		GAP
		JUMLAH	RATA RATA	JUMLAH	RATA RATA	
1	TANGIBLES/ NYATA	144	4,24	162	4,76	0,53
2	EMPATHY/ EMPATI	148	4,35	157	4,62	0,26
3	RELIABILITY/ KEANDALAN	149	4,38	162	4,76	0,38
4	RESPONSIVENESS/ KETANGGAPAN	146	4,29	160	4,71	0,41
5	ASSURANCE/ JAMINAN/ KEPASTIAN	143	4,21	162	4,76	0,56

Sumber : data primer, diolah (2016)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Dari hasil olahan survei 5 Dimensi tersebut dapat dilihat bahwa menurut responden, unsur *realibility*/keandalan menurut mereka sudah masuk kategori baik dengan nilai rata-rata 4,38 (tertinggi) dengan nilai Gap dari unsur ini juga kecil nilainya (0,38) yang dapat diartikan bahwa sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh responden (pemohon izin).. Selain itu, unsur *Emphaty* (empati dalam memberikan waktu pelayanan, perhatian, mendengarkan keluhan anda, juga kesopanan & keramahan) juga memiliki nilai rata-rata baik yaitu 4,35 dengan gap paling kecil 0,26 .

Sedangkan untuk unsur yang nilainya paling kecil adalah unsur *assurance*/jaminan/kepastian dengan jumlah rata-rata 4,21 (kategori sangat baik). Gap dari unsur *assurance*/jaminan/kepastian ini juga ternyata paling besar yaitu

0,56 yang berarti menjadi unsur pelayanan yang paling jauh dari harapan responden.

Secara keseluruhan, dibandingkan dengan semester I Tahun 2016, semua unsur mengalami peningkatan nilai yang cukup signifikan. Gap secara keseluruhan juga semakin rendah nilainya, yang tentunya bermakna bahwa pelayanan Dinas Perijinan semakin mendekat dengan apa yang diharapkan *customer*. Bahkan nilai rata-rata masing masing dimensi yang diukur diatas 4,20 (masuk kategori sangat baik).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berhasil dengan baik, yang ditunjukkan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik pada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Hal ini dibuktikan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam katagori **Baik**. Survei yang dilakukan dengan 3 metode yaitu Survei Harian, Survei IKM dan Survei Lima Dimensi sebagai berikut :

1. Hasil survei harian menunjukkan bahwa Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan tinggi (96,96%). Bahkan naik tajam dibanding tahun tahun sebelumnya yang juga dilakukan survei secara Internal, untuk tahun 2015 (91,78%).
2. Hasil survei terhadap Indek Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menyimpulkan bahwa:
   a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

b. Kinerja pelayanan pada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori "baik".

Angka capaian nilai IKM trend nya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada semester I Tahun 2015 sebesar 77,85 menjadi 78,04 pada Semester II Tahun 2015, pada semester I Tahun 2016 adalah 78,06 dan hasil Survey IKM yang dilakukan dalam penelitian ini dengan 130 orang responden didapatkan hasil sebesar 78,88. Upaya yang harus dilakukan agar IKM pada unsur Kecepatan Pelayanan adalah dengan peningkatan mutu dan kinerja pelayanan, diantaranya melalui peningkatan kecepatan pelayanan yang terkait dengan target waktu penyelesaian proses pelayanan perizinan dan ketepatan jadwal waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Disamping itu, perlu ada agenda rutin untuk membahas secara komprehensif permohonan-permohonan izin yang belum diputuskan untuk diterbitkan atau ditolak sehingga dapat segera ditemukan solusinya dan permohonan izin tidak berlarut-larut tanpa kepastian.

3. Hasil survei 5 Dimensi secara keseluruhan, dibandingkan dengan Tahun-tahun sebelumnya, semua unsur mengalami peningkatan nilai yang cukup signifikan. Gap secara keseluruhan juga semakin rendah nilainya, yang tentunya bermakna bahwa pelayanan Dinas Perijinan semakin mendekati (sesuai) dengan apa yang diharapkan customer. Bahkan nilai rata-rata masing masing dimensi yang diukur diatas 4,20 (masuk kategori sangat baik).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

5.2 S A R A N

Saran yang perlu disampaikan kepada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

1. Dengan mempertimbangkan cukup berartinya Program SMM ISO 9001:2008 di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, sesuai dengan hasil penelitian, maka direkomendasikan kepada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk tetap menerapkan SMM ISO 9001:2008 dengan meningkatkan kinerja, sehingga senantiasa dapat dipelihara dan ditingkatkan.
2. Dinas Perijinan Kabupaten Bantul disarankan untuk meningkatkan program SMM ISO 9001:2008 menjadi SMM ISO 9001:2015 yang lebih baru.

STIE Widya Wiwana
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan

Amstrong, M (1994) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Media Kompetindo

Bogdan, R.C dan Biklen, S.K (1982), *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston : Allyn and Bacon, Inc

Basri, A,F.M., dan Rivai, V (2005), *PerformanceAppraical*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Dale, Timpe (2002), *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja*, Cetakan ke lima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Dharma, Cipta (2007), "*Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatra Utara*", Tesis S-2 tak diterbitkan, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Fendi, Hendri Kus (2014), "*Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, dengan model Countenance Stake dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di SMK Kebumen*", Tesis S-2 tak diterbitkan, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Gaspersz, V (2001), *ISO 9001 : 2000 and continual quality improvement*. Jakarta : Gramedia

Gaspersz, V (2003), *Total quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Hadjar, Ibnu (1999), *Dasar-dasar Metodologi Penelitian kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Juliantara, Dadang, dkk (2005), *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PEMBARUAN

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke dua belas, Jakarta : PT. Index Gramedia

Mangkunegara, Anwar Prabu (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Moenir, H.A.S. (2014), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy. J. (2013), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Nazir, Moh. (2009), *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nawawi, H. Hadari (2002), *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada *University*, Press

Purwadi (2012), *ISO 9001:2008, Document Development Compliance Manual*. Penerbit Media

Sedarmayanti (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan ke lima. Bandung : PT. Refika Aditama

Sevila, Consuelo et.Al. (1993), *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia Press

Siagian, P & Sondang. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Simanjuntak, Pajaman J. (2005), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sinambela, Lijan, Poltak. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono (2005), *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 19. Bandung : Alfabeta

Thoha, Mifftah. 1983. *Prilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wening, Nur (2015), "Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima", Makalah pada Bimbingan Teknis Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Kementrian PPN/Kepala BAPPENAS (2009), Kajian Kompetensi SDM Aparatur Dalam Mendukung Kinerja Instansi Pemerintah.

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (2015), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (2016), Dokumen Implentasi ISO 9001:2008.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat