

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan adalah salah satu ujung tombak yang berpengaruh terhadap citra pada organisasi publik. Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin baik pula citra organisasi tersebut. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kinerja pada organisasi. Jika kinerja pada organisasi sudah baik maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat dikatakan berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memuaskan keinginan konsumennya. Sebagai organisasi publik, ada tiga jenis tugas pokok organisasi pemerintah, yaitu tugas layanan, tugas pembangunan, dan tugas pemberdayaan. Kegiatan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui ASN (Aparatur Sipil Negara) menyangkut semua kebutuhan masyarakat, baik layanan barang publik, layanan jasa publik dan layanan administratif; baik layanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan kehidupan berbangsa, bernegara dan berpemerintahan (Silalahi & Syafri, 2015:13). Organisasi publik harus memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang setara kepada masyarakat, tanpa memperhitungkan seberapa besar kemampuan masyarakat untuk membayar pelayanan tersebut (Berman, 2015:9).

Pada organisasi publik, kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap reputasi organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh King dan Strivers yang dikutip dalam (Silalahi & Syafri, 2015:14), “Jika layanan yang diberikan oleh ASN berkualitas dan memuaskan publik, maka citra pemerintah akan positif di mata

publik, namun ketika pemerintah melalui ASN tidak memberikan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan, itu akan menimbulkan *negative public image*". Dimana ASN merupakan representasi dari pemerintah, maka layanan yang diberikan oleh ASN akan memberikan dampak bagi citra pemerintah di mata publik. Hal ini menjadi salah satu alasan bagi organisasi pemerintah untuk melakukan sertifikasi.

Tujuan utama dilakukan sertifikasi adalah untuk membenahi kinerja pada organisasi. Setelah desentralisasi dan reformasi birokrasi mulai digencarkan, banyak instansi pemerintah yang mulai membenahi kinerjanya. Berdasarkan Undang-Undang Otonomi Daerah (UU-OD), berbagai kewenangan pemerintah, termasuk kewenangan pemberian layanan publik, telah diserahkan kepada pemerintah daerah untuk dilaksanakan secara otonom oleh pemerintah daerah. Dalam UU No. 32/2004 pada butir a disebutkan "dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui layanan". Dengan adanya UU-OD dalam pemberian layanan publik dengan memberi otoritas yang lebih luas kepada pemerintah daerah dalam pengelolaan kegiatan layanan publik agar lebih dekat dan lebih langsung kepada warga (Silalahi & Syafri, 2015:23). Sejalan dengan hal tersebut, besar harapan masyarakat atau publik untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dari pemerintah daerah.

Kultur birokrasi yang berkembang di era orde baru yaitu kultur yang lebih menekankan pada kekuasaan dan bukan pada layanan, hal ini menjadi faktor determinan yang menghambat kinerja layanan publik (Silalahi & Syafri, 2015:3). Seperti yang umum diketahui bahwa instansi pemerintah memiliki berbagai *stereotype* yang kurang menyenangkan. Mulai dari prosedur birokrasi yang panjang atau berbelit, rumit, pungutan bayaran, petugas yang malas, fasilitas atau sarana pelayanan yang buruk, dan sebagainya. Menurut Dahyar Daraba, hal tersebut dikarenakan para birokrat tidak memiliki urgensi untuk memberikan pelayanan yang baik karena mereka digaji dengan *fixed income* dan hampir tidak ada insentif ketika mereka memberikan pelayanan lebih baik atau memberi pelayanan kepada pelanggan (masyarakat) yang lebih banyak (Daraba, 2019:195). Maka yang terjadi ialah pemberian layanan publik masih cenderung tidak transparan (*untransparent*), tidak partisipatoris (*unparticipatory*), tidak responsif (*unresponsive*), dan tidak akuntabel (*unaccountable*) kepada masyarakat (Silalahi & Syafri, 2015:7). Tidak transparan maksudnya informasi terkait pelayanan publik sulit diakses oleh masyarakat atau publik. Tidak partisipatoris maksudnya masyarakat atau publik tidak memiliki cukup kemampuan untuk memengaruhi pemberian layanan publik, sehingga masukan masyarakat belum optimal. Tidak responsif maksudnya birokrasi pemberi layanan publik kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat atau publik dan tidak sensitif atau peka terhadap kepentingan masyarakat. Dan tidak akuntabel maksudnya ada kecenderungan birokrat daerah lebih menghiraukan pertanggung jawaban kepada atasan atau pimpinan daripada pertanggung jawaban kepada masyarakat atau publik.

Kondisi tersebut tidak bisa dibiarkan begitu saja. Sebagai salah satu organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sangat penting bagi instansi pelayanan publik untuk bisa menyediakan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Masyarakat membutuhkan sosok birokrasi ideal yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu instansi pelayanan publik harus mampu membenahi kinerjanya, agar memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan memiliki citra baik di masyarakat.

Sertifikasi dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kredibilitas suatu badan, baik perorangan maupun organisasi. Salah satu sertifikasi yang sering digunakan oleh organisasi yaitu sertifikasi ISO 9001:2015. Dalam pelaksanaannya proses untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 ini tidak dapat dikatakan mudah namun tidak terbilang sulit juga. Dibutuhkan perencanaan yang mapan agar manfaat dari sertifikasi dapat dirasakan secara maksimal oleh organisasi. Mulai dari pemilihan badan sertifikasi, mendefinisikan aspek-aspek kualitas yang ingin dicapai oleh organisasi, proses pendokumentasian persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk sertifikasi, hingga komitmen para pegawai. Semua hal harus dipersiapkan secara matang oleh organisasi untuk menjamin keberhasilan sertifikasi ISO 9001:2015.

Sertifikasi ISO 9001:2015 tidak terbatas pada jenis dan ukuran organisasi. Sertifikasi ISO 9001:2015 adalah suatu standar internasional yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi telah menjalankan sistem manajemen mutu dengan baik. Organisasi yang memiliki sertifikasi ISO 9001:2015 diyakini lebih efisien dan efektif dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, sehingga dapat meningkatkan

kinerja pada Organisasi tersebut. Saat organisasi mampu menunjukkan kinerja yang baik, maka output yang dihasilkan akan terjamin kualitasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tasikmalaya adalah beberapa dari sekian banyak instansi pelayanan publik yang memiliki sertifikasi ISO 9001:2015. Layanan publik umumnya dikategorikan menjadi dua, yaitu layanan administrasi atau layanan perijinan (*administrative service/licensing services*) dan layanan umum atau layanan non-perijinan (*non-licensing services*). Disdukcapil dan Disnaker termasuk ke dalam layanan administrasi, sedangkan BPBD termasuk ke dalam layanan umum non-perijinan.

Selain dibutuhkan perencanaan yang mapan, komitmen organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan sertifikasi ISO 9001:2015. Penerapan ISO 9001:2015 tidak akan berjalan lancar tanpa adanya kontribusi dari para anggota organisasi. Karena dalam penerapannya dibutuhkan kontribusi dari semua anggota organisasi, mulai dari manajer tingkat atas, manajer tingkat menengah, sampai para anggota. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi mampu memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat.

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan berkeinginan melaksanakan pelayanan prima (Mulyawan, 2016:4). Dalam hal ini masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan, maka kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan yang sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Dengan tujuan agar masyarakat benar-benar merasakan kinerja instansi pelayanan publik yang 'melayani'. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimana penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Setelah organisasi menetapkan keputusan untuk melaksanakan sertifikasi ISO 9001:2015, maka organisasi harus siap menerima segala perubahan dimana sistem kerja lama akan tergantikan dengan sistem kerja baru yang sudah terintegrasi dengan standar yang ditetapkan dalam ISO 9001:2015. Penerapan prosedur baru yang telah terintegrasi dengan standar ISO 9001:2015 ini dimaksudkan untuk membuat sistem kerja yang lebih andal dibandingkan dengan sebelumnya.

Dengan demikian pengaruh sertifikasi ISO 9001:2015 ini sangatlah penting dan diharapkan mampu memperbaiki kinerja operasional pada instansi pelayanan publik. Penerapan standar pelayanan publik akan meningkatkan efektivitas kerja berbagai unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik, mampu menghemat energi dan biaya yang dikeluarkan birokrasi karena adanya prosedur kerja yang jelas (Daraba, 2019:199). Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah bentuk jaminan bahwa organisasi sudah memiliki sistem manajemen mutu yang baik. Dimana berarti kinerja pada instansi pelayanan publik telah dijalankan dengan baik sesuai dengan prinsip dan klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015.

Namun pada kenyataannya (khususnya Kota Tasikmalaya) tidak banyak organisasi yang melaksanakan sertifikasi ISO 9001:2015. Karena tidak ada tuntutan dari masyarakat, proses untuk memperoleh sertifikasi rumit, biaya dan usaha yang

dikeluarkan tidak sebanding dengan manfaat yang diterima oleh organisasi. Namun peneliti merasa ada beberapa variabel yang memiliki pengaruh cukup besar yang melatarbelakangi keberhasilan penerapan ISO 9001:2015 dalam rangka untuk memperbaiki kinerja operasional organisasi, yaitu perencanaan yang matang, komitmen organisasi, dan proses penerapan prosedur ISO 9001:2015. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERENCANAAN SERTIFIKASI ISO 9001:2015, KOMITMEN ORGANISASI, DAN PENERAPAN PROSEDUR TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA INSTANSI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TASIKMALAYA (SURVEY PADA DISDUKCAPIL, BPBD, DAN DISNAKER KOTA TASIKMALAYA)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Perencanaan ISO 9001:2015 pada instansi pelayanan publik ?
2. Bagaimana Komitmen Organisasi pada instansi pelayanan publik ?
3. Bagaimana Penerapan Prosedur ISO 9001:2015 pada instansi pelayanan publik ?
4. Bagaimana Kinerja Operasional pada instansi pelayanan publik ?
5. Bagaimana pengaruh Perencanaan ISO 9001:2015, Komitmen Organisasi, dan Penerapan Prosedur terhadap Kinerja Operasional ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat disimpulkan beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Perencanaan ISO 9001:2015 pada instansi pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bagaimana Komitmen Organisasi pada instansi pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prosedur ISO 9001:2015 pada instansi pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Operasional pada instansi pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Perencanaan ISO 9001:2015, Komitmen Organisasi, dan Penerapan Prosedur terhadap Kinerja Operasional.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini, diantaranya yaitu sebagai berikut :

### **1. Pengembangan Ilmu**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengaharapkan dapat memberikan kontribusi dalam khasanah ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen mengenai manajemen kualitas, SMM ISO 9001:2015, dan kinerja operasional.

### **2. Terapan Ilmu**

#### **a. Bagi Instansi**

Dapat dijadikan acuan oleh instansi dalam memperbaiki proses pelayanan publik serta mengetahui kesesuaian implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada instansi.

#### **b. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa pendidikan dan sebagai salah satu aktualisasi dalam menjalankan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu penelitian.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada tiga instansi pelayanan publik di Kota Tasikmalaya, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

yang beralamat di Jalan Ir. H. Djuanda, Panyingkiran, Kec. Indihiang, Tasikmalaya, Jawa Barat. Selanjutnya Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) yang beralamat di Jalan Siliwangi No. 73, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat. Dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan KM 6, Karsamenak, Kec. Kawalu, Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan yaitu dari bulan Januari 2022 sampai Juli 2022. Adapun jadwal penelitian terlampir.