

## Pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 atas pelayanan IMB terhadap kepuasan pelanggan di dinas penataan dan pengawasan bangunan propinsi DKI Jakarta

Lia Rosiana Permatasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97684&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penyediaan layanan bermutu merupakan salah satu instrumen penting untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang antara lain dapat melalui peningkatan strategi mutu, yaitu penerapan Sistem Manajemen Mutu yang memberikan jaminan bahwa harapan pelanggan akan terpenuhi. Kepuasan pelanggan dalam bentuk jaminan mutu menjadi sangat penting terutama bagi penyelenggara pelayanan publik agar mempunyai tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dengan diperolehnya Sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9002:1994 dan revisinya ISO 9001:2000 di Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan ( DPPB ) Propinsi DKI Jakarta tidak berarti menjamin kepuasan seluruh masyarakat dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Real Estate, Non Pemugaran dan Tanpa Basement namun hanya merupakan langkah awal bagi terwujudnya standar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Karena fokus dan kualitas/mutu tertetap pada kepuasan pelanggan, maka pelanggan yang harus terpuaskan adalah berbagai pihak yang berkepentingan diantaranya pelanggan internal ( karyawan ) dan pelanggan eksternal ( pemilik/pemohon IMB ). Kepuasan karyawan dapat tercermin dari kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan internal tercermin dalam lingkungan kerja yang kondusif sehingga akan mengurangi hambatan-hambatan yang terjadi didalam organisasi. Hal ini akan mendorong loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian hasil akhirnya adalah tercapainya kepuasan pelanggan eksternal.

Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO, seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan internal dapat dicapai, hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan ISO, dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan eksternal.

Penelitian dilakukan dengan metode evaluasi dan survey lapangan kepada pelanggan internal dan eksternal. Metode evaluasi dilakukan untuk memastikan adanya jaminan mutu yang diberikan DPPB setelah menerapkan ISO. Survey lapangan dilakukan untuk mengetahui persepsi pelanggan internal tentang tingkat kepuasan dan hambatan yang dihadapi dalam penerapan ISO, selain secara deskriptif, juga dilakukan uji hipotesis dan Model Multidimensional Scaling ( MDS ) untuk melihat tingkat keragaman dari indikator hambatan. Sedangkan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara jaminan mutu dan kepuasan pelanggan eksternal dengan penelitian yang bersifat eksplanatif yaitu dengan menguji sampai seberapa jauh pengaruh hubungan diantara variabel dengan menggunakan analisis regresi linier yang diolah dengan program SPSS sehingga diperoleh koefisien regresi, korelasi, determinasi. Responden pelanggan internal yang digunakan sebanyak 88 (delapan puluh delapan ) orang dan responden pelanggan eksternal sebanyak 167 (seratus enam puluh tujuh ) orang yang dihitung secara proporsional menurut wilayah penelitian dengan

teknik purposive sampling.

Evaluasi terhadap laporan internal audit dan eksternal audit menyimpulkan bahwa DPPB Propinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya dapat menjalankan sistem manajemen mutu sehingga tidak dapat dikatakan cukup berhasil menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO. Dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO menunjukkan bahwa pelanggan internal ( pegawai ) yang menyatakan puas tidak besar, sehingga secara umum kurang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan internal. Hambatan penerapan ISO disebabkan oleh komitmen dari top manajemen tidak benar-benar dirasakan dan dipahami sampai dengan tingkat bawah (pelaksana), pemerintah tidak menyediakan dukungan dana yang cukup untuk sarana dan prasarana kerja, kurangnya SDM yang mempunyai kompetensi sesuai dengan standar yang ditetapkan, pegawai tidak terakomodasi dengan baik pada sistem ISO dan tidak ada reward dan Punishment yang jelas terhadap pegawai, baik sesuai maupun yang melanggar ketentuan. Sedangkan Indikator penerapan ISO yang paling menghambat ditimbulkan oleh tingkat pemahaman ISO yang berbedabeda antar pegawai; menghambat pada indikator tingkat penolakan dari pegawai; dan cukup menghambat pada indikator kebijakan dan dukungan manajemen. Variabel Jaminan Mutu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan eksternal ditunjukkan dari persamaan regresi yang didapat mempunyai koefisien determinasi yang cukup signifikan, artinya variasi daripada variabel kepuasan pelanggan eksternal dapat dijelaskan cukup besar oleh variasi variabel Jaminan Mutu.

Untuk itu penulis menyarankan agar DPPB Propinsi DKI Jakarta lebih konsisten dalam menerapkan ISO, mampu mengurangi temuan ketidaksesuaian terhadap klausulnya serta melakukan pengawasan terhadap pencapaian sasaran mutu secara periodik. Penerapan ISO hendaknya tidak hanya difokuskan pada 5 ( lima ) Kecamatan dan Suku Dinas yang telah memiliki sertifikat ISO saja tetapi juga ke seluruh kecamatan yang ada di wilayah DKI Jakarta dan seluruh produk perizinan yang diterbitkan juga secara bertahap dapat menerapkan sistem manajemen mutu ISO int. DPPS Propinsi DKI Jakarta harus melakukan proses perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internalnya (pegawai), mampu mengurangi hambatan internal dalam menerapkan ISO serta berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal.