

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu elemen kunci dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan yang baik mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan warganya secara profesional dan akuntabel.. Pelayanan publik yang berfungsi dengan baik dikatakan menciptakan kepercayaan terhadap pemerintah, tetapi hubungan antara kinerja dan kepercayaan ini hanya dapat terjalin apabila kondisi tertentu terpenuhi (Van de Walle & Bouckaert, 2003)

Salah satu sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional adalah SMM ISO 9000. Standar ini memspesifikasikan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen. Hal ini sejalan dengan tujuan dari SMM ISO 9001:2015, yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah standar yang menyediakan kerangka kerja bagi organisasi untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas layanan mereka. Standar ini berfungsi sebagai panduan bagi berbagai jenis organisasi, termasuk instansi pemerintah, dalam merumuskan kebijakan, prosedur, dan proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu. Hal ini bertujuan untuk memastikan tercapainya efisiensi, transparansi, dan kualitas dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, SMM ISO 9001:2015 membantu memastikan bahwa proses kerja dilakukan secara konsisten dan sesuai standar yang ditetapkan.

Di Indonesia, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO di sektor publik diatur melalui sejumlah regulasi. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menggarisbawahi pentingnya reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan memiliki kinerja optimal.

Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik menyediakan panduan bagi instansi pemerintah mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Pada tingkat daerah, kewajiban instansi daerah dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Salah satu instansi yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2015 adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Instansi ini bertugas memberikan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran, yang sangat vital bagi masyarakat.

Tugas utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas ini mencakup penyediaan layanan administrasi kependudukan, pengelolaan sistem informasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan. Adapun fungsi dari dinas ini meliputi: (a) merumuskan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, (b) menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, (c) melaksanakan kegiatan evaluasi dan penyusunan laporan dinas, serta (d) menjalankan fungsi-fungsi lainnya yang sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya.

Pemilihan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung didasarkan pada beberapa alasan akademik yang kuat. Disdukcapil Kota Bandung merupakan dinas di Kota Bandung yang telah mendapatkan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 secara resmi, yang diterbitkan oleh *VE International Certification Group of Company* pada 30 Mei 2022. Informasi ini dapat ditemukan pada bagian sorotan "Tentang Kami" di akun Instagram resmi (bdg.dukcapil,2025)

Gambar 1. 1

Sertifikat SMM ISO 9001:2015 Disdukcapil Kota Bandung



Sumber: Platform Instagram (2024)

Selain faktor sertifikasi, alasan akademik lain yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian adalah karakteristik layanan di Disdukcapil yang memiliki tingkat permintaan (*high demand*) dan frekuensi layanan (*high frequency*) yang tinggi dibandingkan dinas lainnya. Disdukcapil bertanggung jawab atas layanan administrasi kependudukan yang mencakup seluruh penduduk Kota Bandung, menjadikannya sebagai dinas yang memiliki cakupan layanan luas dan tingkat interaksi yang tinggi dengan masyarakat.

Ini diperkuat dengan data dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DISDUKCAPIL 2024 yang menyatakan:

Tabel 1.1

Capaian Kinerja Layanan Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2023

Indikator	Capaian Tahun 2020	Capaian Tahun 2021	Capaian Tahun 2022	Capaian Tahun 2023	Keterangan
Cakupan layanan administrasi kependudukan	96,06%	96,13%	97,23%	97,74%	Hampir seluruh penduduk Kota Bandung mengakses layanan ini setiap tahunnya
Jumlah Kartu Keluarga yang diterbitkan	385.598 KK	356.725 KK	821.267 KK	832.935 KK	Menunjukkan skala layanan yang sangat besar
Jumlah perekaman KTP-el	1.884.958 jiwa	1.827.283 jiwa	1.855.146 jiwa	1.896.336 jiwa	Hampir semua penduduk dewasa harus berinteraksi dengan Disdukcapil

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) 2020-2023

Tingginya intensitas pelayanan ini membuat implementasi SMM ISO 9001:2015 di Disdukcapil memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dibandingkan dengan dinas lainnya.

Meskipun capaian kinerja Disdukcapil Kota Bandung dari tahun ke tahun menunjukkan tren positif, namun Disdukcapil Kota Bandung menyebutkan bahwa masih terdapat tantangan internal, seperti yang tertuang dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Identifikasi Isu-Isu Bagian Kepegawaian

Aspek	Kondisi	Keterangan
Kapasitas Sumber daya Aparatur	Keterbatasan sumber daya manusia	Jumlah pegawai operasional tidak mencukupi beban kerja yang ada
Kompetensi Pegawai	Kompetensi belum merata	Pegawai belum memiliki kompetensi yang merata di seluruh unit
Beban Kerja	Tingkat beban kerja yang tinggi	Pegawai menghadapi beban kerja yang berlebihan memengaruhi efektivitas pelayanan
Mutasi Pegawai	Tingkat mutasi pegawai tinggi	Mutasi yang sering mengganggu stabilitas kerja di beberapa unit

Sumber: Panduan SMM ISO 9001:2015 Disdukcapil Kota Bandung 2022

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah keterbatasan jumlah pegawai operasional yang tidak sebanding dengan beban kerja yang ada. Hal ini diperkuat oleh data pada dokumen Rencana Strategis Tahun 2018-2023 dan dokumen Rencana Strategis tahun 2024-2026 yang memperlihatkan penurunan jumlah pegawai dari 113 orang pada tahun 2021 menjadi 83 orang pada tahun 2024 akibat pensiun dan mutasi, menunjukkan bahwa pegawai yang tersisa harus menanggung beban kerja yang lebih besar.

Table 1.3
Data Formasi Eselonering Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

No	Tingkat Jabatan	Jumlah (Tahun 2021)	Jumlah (Tahun 2024)
1	Eselon II.b	1 orang	1 orang
2	Eselon III.a	1 orang	1 orang
3.	Eselon III.b	3 orang	4 orang
4	Fungsional Tertentu	14 orang	15 orang
5	Fungsional Umum	94 orang	63 orang
	Jumlah	113 orang	83 orang

Sumber: Dokumen RENSRA 2018-2023 dan RENSRA 2024-2026
Disdukcapil Kota Bandung

Selain itu tertulis di dokumen LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan SDM karena permasalahan kompetensi pegawai yang belum merata di seluruh unit kerja juga menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, sebagaimana tercantum dalam Panduan Mutu dan dokumen strategis instansi. Mutasi pegawai yang tinggi juga turut berdampak pada stabilitas unit kerja, menghambat kesinambungan pelayanan, dan menambah beban adaptasi terhadap sistem dan prosedur yang berlaku. Keseluruhan tantangan ini tidak hanya berdampak pada kinerja individu pegawai, tetapi juga pada pencapaian target organisasi secara keseluruhan. Maka dari itu, peningkatan kapasitas, kompetensi, dan manajemen SDM yang efektif menjadi kebutuhan mendesak dalam memperkuat implementasi sistem mutu dan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Unsur penting dalam Sistem Manajemen Mutu, seperti strategi nilai pelanggan, sistem organisasional dan peningkatan kualitas berkelanjutan, seharusnya dapat membantu organisasi mengatasi isu-isu tersebut. Namun, penerapan prinsip-prinsip ini di Disdukcapil tampaknya belum maksimal, sehingga memengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal tersebut, penulis mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dalam penerapan SMM ISO 9001:2015, yaitu:

1. Masih kurangnya pegawai operasional hingga tidak mencukupi untuk menangani beban kerja, sehingga memengaruhi efisiensi pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih adanya ketidakmerataan kompetensi pegawai, kemampuan yang merata, yang menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan antar unit.
3. Beban kerja yang berlebihan mengakibatkan penurunan efektivitas pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
4. Mutasi pegawai yang sering terjadi mengganggu stabilitas kerja dalam unit, sehingga menghambat konsistensi dan kualitas pelayanan.
5. Belum optimalnya menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang menyebabkan pelaksanaan sistem manajemen mutu kurang efektif.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
2. Seberapa besar kontribusi fokus pada pelanggan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
3. Seberapa besar kontribusi kepemimpinan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
4. Seberapa besar kontribusi keterlibatan personel pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
5. Seberapa besar kontribusi pendekatan proses pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
6. Seberapa besar kontribusi peningkatan berkelanjutan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
7. Seberapa besar kontribusi pengambilan keputusan berbasis bukti pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?
8. Seberapa besar kontribusi manajemen hubungan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi fokus pada pelanggan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepemimpinan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi keterlibatan personel berkelanjutan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pendekatan proses pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi peningkatan berkelanjutan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengambilan keputusan berbasis bukti pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.

8. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi manajemen hubungan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan di atas, maka diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan penelitian, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen mutu, khususnya terkait implementasi SMM ISO 9001:2015 di sektor publik

- b. Referensi akademik

Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengaruh sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai

- c. Kontribusi pada teori

Penelitian ini membantu mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam konteks manajemen mutu di instansi pemerintahan

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015 dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji permasalahan organisasi melalui penelitian terapan

b. Bagi instansi

Memberikan kontribusi sebagai bukti implementasi penelitian terapan yang mendukung pengembangan keilmuan di universitas dan memperluas cakupan studi lapangan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah.

c. Bagi Disdukcapil Kota Bandung

Memberikan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan penerapan SMM ISO 9001:2015 dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen mutu sehingga dapat dilakukan perbaikan yang berkelanjutan, serta dapat menyediakan data dan analisis yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial.

F. Kerangka Berpikir

Kualitas produk merupakan salah satu aspek penting yang menentukan tingkat daya saing suatu organisasi. Namun, kualitas tersebut bersifat fluktuatif jika tidak didukung oleh penerapan sistem manajemen mutu yang mampu meminimalkan kemungkinan terjadinya produk yang tidak sesuai standar atau tidak diinginkan

Mutu menurut standar ISO 8402 *Quality Management and Quality Assurance Vocabulary*, mutu diartikan sebagai “Keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang dinyatakan langsung/tersurat maupun secara tidak langsung/tersirat”

Sistem manajemen mutu adalah serangkaian proses dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menetapkan, menerapkan, dan menjaga kualitas, termasuk berbagai proses yang dibutuhkan untuk memastikan

interaksi yang sesuai dengan ketentuan standar internasional (Deysher, 2015).

Dalam kajian sistem manajemen mutu, penelitian ini mendasarkan pada prinsip-prinsip SMM ISO 9001:2015 sebagai dimensi untuk mengukur penerapan sistem manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini memberikan panduan pada organisasi dalam meningkatkan efisiensi, fokus pada pelanggan dan budaya perbaikan (*International Organization for Standardization, 2015*)

1. Fokus pada pelanggan, yaitu memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi dan berupaya melampaui harapan mereka.
2. Kepemimpinan, di mana pemimpin di semua tingkatan menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan mutu dan organisasi
3. Keterlibatan personel, melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya di semua tingkatan organisasi untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menghasilkan produk dan layanan.
4. Pendekatan proses, yaitu mengelola kegiatan sebagai proses yang saling terkait untuk mencapai hasil yang konsisten dan efisien.
5. Peningkatan berkelanjutan, memastikan organisasi terus melakukan peningkatan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan
6. Pengambilan keputusan berbasis bukti, yaitu membuat keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data untuk mendukung pencapaian hasil yang diinginkan
7. Manajemen hubungan, mengelola hubungan dengan pihak berkepentingan seperti pemasok atau mitra *outsourcing* untuk mendukung tujuan organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja, perilaku kerja, dan kualitas personal yang memengaruhi efektivitas organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Afandi, 2018). Dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu yang sesuai, diharapkan tercipta lingkungan kerja yang kondusif, produktivitas yang tinggi, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan teori mengenai hubungan antara sistem manajemen mutu sISO dan kinerja pegawai. Implementasi SMM ISO 9000 memberikan berbagai manfaat yang signifikan, salah satunya adalah peningkatan dalam sistem penilaian kinerja internal. Hal ini berkontribusi pada evaluasi dan pengembangan karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. (Dissanayaka, dkk., 2001)

Dengan adanya sistem yang lebih terstruktur dan komunikasi internal yang lebih baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Peningkatan daya saing perusahaan dan kepuasan klien yang lebih tinggi juga dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, pengurangan pekerjaan ulang atau perbaikan yang dihasilkan dari penerapan sistem ini berkontribusi pada efisiensi operasional, yang juga berdampak positif pada kinerja pegawai.

Pemilihan teori dalam penelitian ini didasarkan pada relevansi akademik dalam menganalisis implementasi sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai. Teori yang digunakan mengacu pada prinsip-prinsip ISO 9001:2015, yang menekankan tujuh aspek utama, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, peningkatan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan. Pendekatan ini dipilih karena berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa prinsip-prinsip tersebut berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi (Sallis, 2002; Nasution, 2015). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan Teori Kinerja Pegawai yang dikembangkan oleh Afandi (2018) serta Mathis & Jackson (2008), yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dan efektivitas pegawai dalam suatu organisasi. Pemilihan teori ini tidak hanya relevan dengan penelitian yang dilakukan tetapi juga didukung oleh berbagai studi terdahulu yang menunjukkan adanya

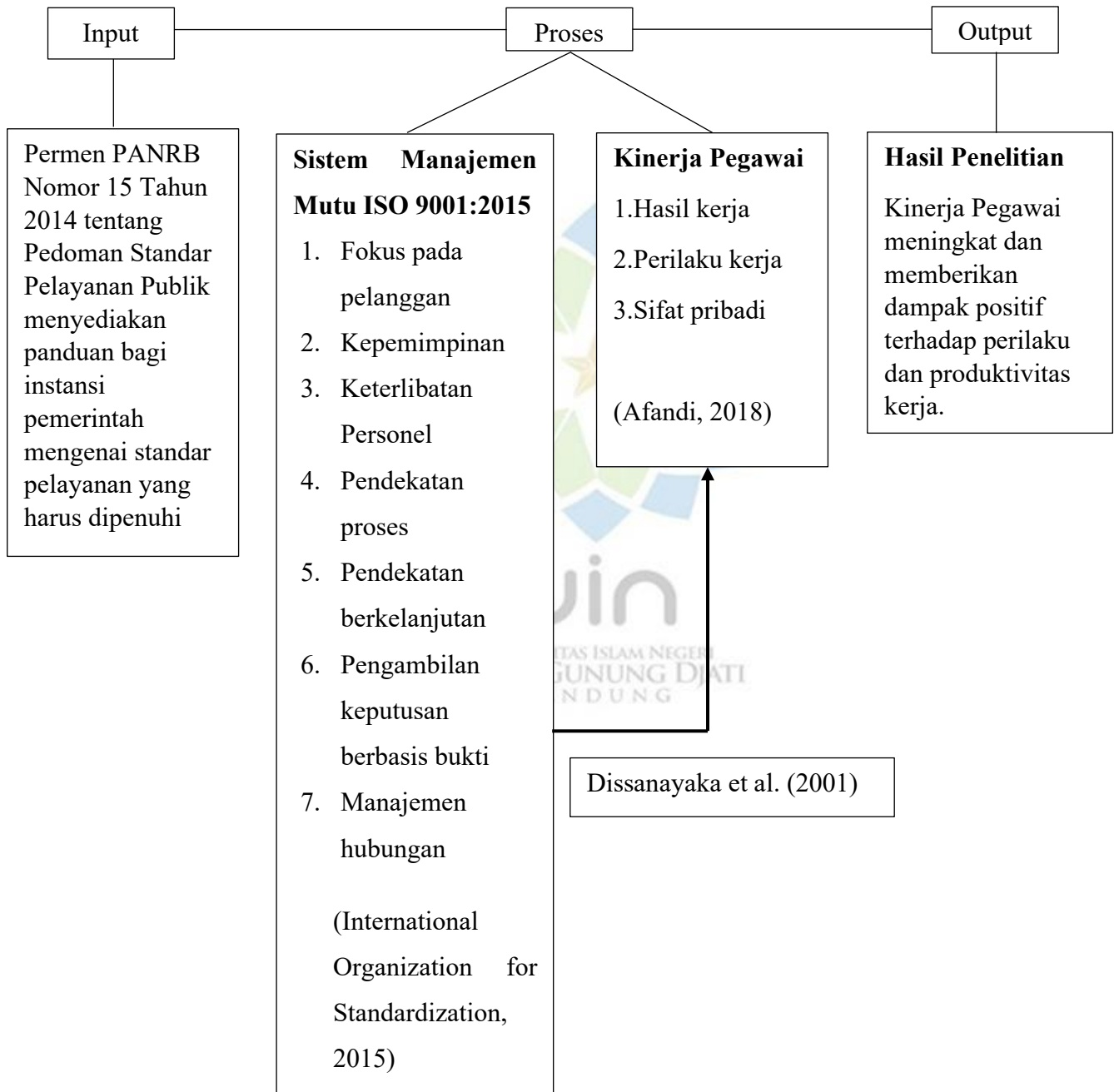
hubungan positif antara implementasi ISO 9001:2015 dengan peningkatan kinerja pegawai di berbagai sektor, termasuk instansi pemerintahan

Penelitian Dissanayaka et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 mampu meningkatkan sistem penilaian kinerja internal, sehingga berdampak pada pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik. Dengan mengacu pada teori ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademik mengenai sejauh mana penerapan sistem manajemen mutu dapat memengaruhi kinerja pegawai di sektor pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan sistem manajemen mutu ISO dan kinerja pegawai, yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk teori lebih lanjut dalam penelitian ini.



Gambar 1.2
Kerangka Berpikir



Sumber: International Organization for Standardization (2015), Afandi (2018), diolah peneliti (2025)

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: “SMM ISO seri 9001 : 2015 diterapkan sesuai dengan kdimensi-dimensi yang ada pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.”\

1. H_1 : Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung

H_0 : Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung

