

## RINGKASAN

**Cahyo Dwi Arifianto. 2013. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya). Komisi Pembimbing, Ketua: Drs. Siswidiyanto, M.S. Anggota: Drs. Stefanus Pani R, M.AP.**

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan dan pembinaan dalam bidang kepegawaian di wilayah Provinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam bidang kepegawaian. Oleh karena itu diperlukan penilaian tentang standar mutu pelayanan, yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Namun pada kenyataannya meskipun terdapat pamflet yang bertuliskan bahwa instansi ini sudah menerapkan ISO 9001:2008, masih saja ditemukan keluhan yang diberikan Pegawai Negeri Sipil selaku penerima pelayanan. Selain itu masih ada PNS yang merasa kurang puas dalam menerima pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Oleh karena itu Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya diharuskan untuk bisa memberikan pelayanan dengan baik. Terlebih ditunjang dengan adanya sertifikat ISO 9001:2008 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya seharusnya dituntut untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima dan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini antara lain: (1) upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang mencakup prosedur pelayanan dan pelayanan menggunakan indeks kepuasan pelanggan, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang mencakup faktor pendukung dan penghambat.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kemampuan pegawai, sifat pelayanan yang baik, ramah dan sopan, pemberian kepastian terhadap penerima pelayanan, pemberian penanganan kritik dan penilaian kualitas pelayanan, memberikan kemudahan informasi, prosedur pelayanan yang sesuai. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaannya adalah prosedur dan waktu pelayanan, sikap pelayanan dan hubungan antar pegawai. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kesalahan

penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database* dan adanya keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD.

Beberapa saran yang diberikan agar kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya bisa lebih baik lagi, diantaranya adalah : (1) Petugas di pusat layanan harus bertugas dengan lebih teliti dan cermat dengan mengecek kembali data yang masuk dari pengusul. (2) Memberikan *deadline* atau batas waktu kepada BKD untuk segera menggumpulkan data pengusul tepat waktu. (3) Harus adanya konsistensi dari petugas pusat pelayanan dalam penggunaan alat indeks kepuasan pelanggan. (4) Perlu dicantumkan prosedur kerja pelayanan di pusat pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

