



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perusahaan dan kantor pemerintahan memiliki peraturan dan kebijakan yang berbeda-beda. Pada kantor pemerintahan mengacu pada perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan objek kantor pemerintahan yaitu PUSDATIN (Pusat Data Dan Teknologi Informasi) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. PUSDATIN dalam melakukan kegiatannya mengacu pada peraturan pemerintahan dan menggunakan standart dari ISO 9001.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Maka dari itu kantor pemerintahan sebagai penyedia layanan publik di tengah masyarakat dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

ISO 9000 adalah salah satu jaminan untuk standart mutu yang digunakan dalam berbagai bidang usaha maupun pemerintahan demi meningkatkan mutu dengan cara memberikan panduan pada sebuah institusi ataupun organisasi yang

digunakan dalam menetapkan dan mengukur suatu sistem mutu. ISO 9000 merupakan acuan untuk pemilihan dan penggunaan standart (www.iso.org, 28 Februari 2017, Pukul 10:34).

ISO 9001 dipahami sebagai sistem manajemen mutu yang menjadikan customer sebagai orientasi keberhasilan organisasi dengan mendayagunakan seluruh komponen organisasi sebagai suatu kesatuan utuh. ISO 9001 ini bersifat *top-down*, artinya diperlukan arahan dari top management untuk memimpin seluruh komponen terlibat dalam implementasi. ISO 9001 meliputi aspek yang menyeluruh dan sangat *fleksibel*, artinya bisa diterapkan di semua jenis organisasi. (Subagyo:2009, LANGKAH MUDAH MEMBUAT ISO 9001, indonesia-gateway.web.id, 28 Februari 2017, Pukul 12:10).

Tujuan penulis dalam melakukan penelitian di kantor pemerintahan adalah untuk mengetahui konsistensi dalam melakukan penerapan ISO 9001:2008 yang terdiri dari 8 klausul, penulis hanya melakukan penelitian dari klausul 4 sampai dengan klausul 8 karena klausul 1 sampai dengan klausul 3 hanya. Dalam melakukan penelitian penulis memilih kantor pemerintahan, karena dari beberapa kantor pemerintahan yang penulis amati terjadi kurangnya konsistensi dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang ada untuk jangka panjang. Kantor pemerintahan yang dimaksud adalah PUSDATIN (Pusat Data dan Teknologi Infoemasi) pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Ada beberapa hal yang mejadi bahan rumusan masalah penelitian seperti :

1. Melakukan pengendalian dan pencegahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam melakukan penerapan ISO 9001:2008.
2. Untuk mengetahui konsistensi dalam pelaksanaan ISO 9001:2008 pada PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Karena untuk menjaga kualitas dari kantor pemerintahan dan agar dapat mendapatkan ISO 9001:2015.
3. Untuk mengetahui perkembangan dan pertumbuhan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam penerapan ISO 9001:2008 tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 4 – Sistem Manajemen Mutu pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?
2. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 5 – Tanggung Jawab Manajemen pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?

3. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 6 – Pengelola Sumber Daya pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?
4. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 7 – Realisasi Produk pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?
5. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 8 – Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?
6. Bagaimana hasil rekomendasi dari penerapan ISO 9001:2008 pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah dengan tujuan mempermudah dalam melakukan penjelasan, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan serta terorganisir dengan baik. Berikut adalah batasan masalahnya :

1. Data yang dimasukan hanya pada ruang lingkup Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2. Data yang digunakan untuk penelitian hanya periode 2015 – 2016.

3. Penelitian ini hanya mencakup analisa Klausul 4 sampai dengan klausul 8 ISO 9001:2008.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah disebutkan pada sub bab sebelumnya, maka berikut adalah tujuan dari skripsi :

1. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 4 – Sistem Manajemen Mutu pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 5 – Tanggung Jawab Manajemen pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
3. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 6 – Pengelola Sumber Daya pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
4. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 7 – Realisasi Produk pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

5. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan Klausul 8 – Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
6. Untuk melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 berdasarkan rekomendasi hasil dari penerapan ISO 9001:2008 pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian dalam penilaian ISO 9001.

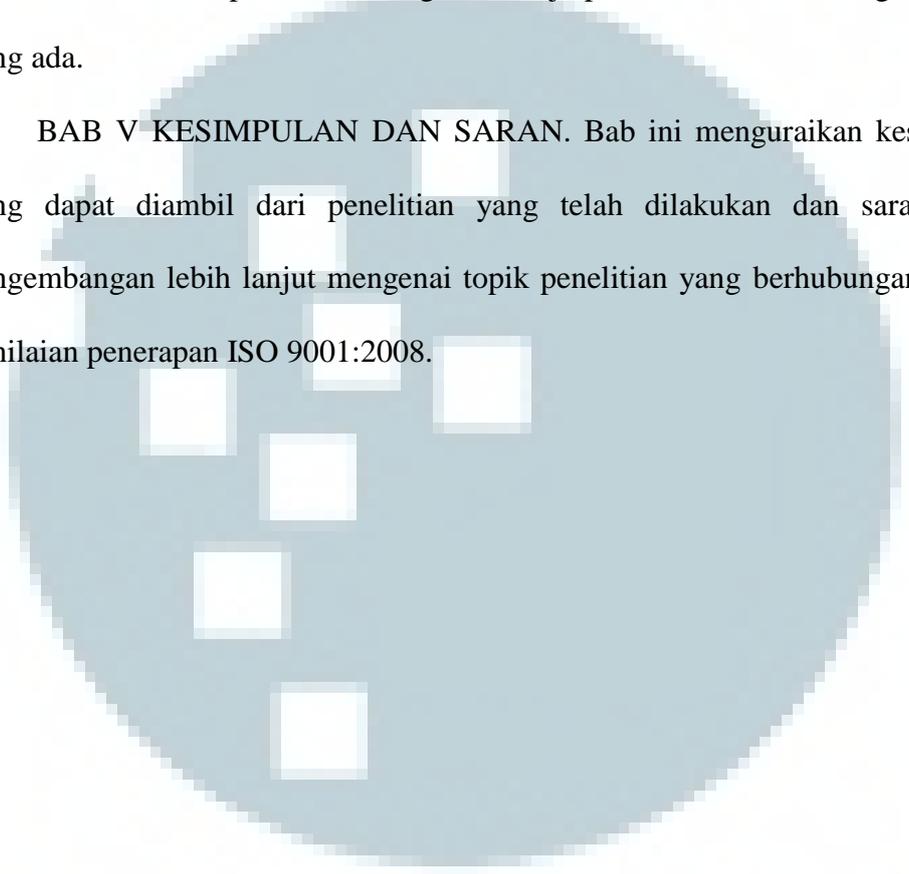
BAB II LANDASAN TEORI. Bab ini menguraikan landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Teori yang akan digunakan berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu penelitian mengenai ISO 9001:2008 pada kantor pemerintahan PUSDATIN (Pusat Data Dan Teknologi Informasi).

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini berisikan tentang proses dalam melakukan penelitian dan bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian, cara melakukan penelitian dan metode penelitian dalam melakukan pengambilan data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN. Bab ini menjelaskan pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan dan

hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan menyebarkan kuisisioner kepada perusahaan. Adapun hasil analisa yang meliputi analisa masalah, dan hasil dari kuisisioner yang telah diisi oleh pihak perusahaan untuk dapat melihat tingkat kinerja perusahaan sesuai dengan kalusul yang ada.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.** Bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut mengenai topik penelitian yang berhubungan dengan penilaian penerapan ISO 9001:2008.



UMN