

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SETELAH MERAHAIH  
SERTIFIKAT STANDAR MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008  
TAHUN 2015  
(Studi Kasus : Dinas Perizinan Kabupaten Bantul)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**ANINDHITA HASTUTININGRUM**

**20120520023**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anindhita Hastutiningrum

Nomor Mahasiswa : 20120520023

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SETELAH MERAH SERTIFIKAT STANDAR MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 TAHUN 2015 (*Studi Kasus : Dinas Perizinan Kabupaten Bantul*)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 19 Mei 2016

**Anindhita Hastutiningrum**

**MOTTO :**

**Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh ikhlas, Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS DAN ISTIQOMAH dalam menjalani hidup**

**Hidup adalah Perjuangan dan Pengorbanan**

**Life is short, and it is up you to make sweet**

(Anindhita Hastutiningrum)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan kepada:

- Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untukku dalam menyelesaikan skripsi.
- Kedua orang tua saya Bapak Agus Hartana dan Ibu Werdiningsih yang telah mendoakan, mendukung, memotivasi dan mendidik sehingga saya seperti ini dan semoga saya bisa membanggakan kalian berdua. Terima kasih banyak atas kerja keras Bapak dan Ibu sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar sarjana.
- Adik Aditya Dheva Krisnamukti, yang selalu memberi motivasi dan dukungan sehingga saya bisa sampai saat ini.
- Nenekku yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi saya.
- Teman seperjuangan di Pemerintahan UMY (Rita, Tyas, Caca, Simud) mengenakan toga bersama-sama di Sportorium UMY. Perjuangan kita masih panjang kawan.....!!! dengan gelar sarjana yang kita dapat semoga bisa menggapai apa yang kita selama ini cita-citakan. Telah banyak kenangan dan pengalaman yang telah engkau berikan dalam kehidupan yang kita jalani bersama baik suka maupun duka sehingga saya bisa mengerti artinya kehidupan, kebersamaan dan persahabatan yang tidak mungkin saya lupakan. Semoga dengan kebersamaan dan persahabatan yang selama ini telah kita bangun dan kita jalani bersama bisa menjadikan tali persaudaraan dan silaturahmi kita tetap terjaga.

- Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2012 terima kasih banyak atas dukungan yang telah kalian berikan selama ini, begitu banyak pengetahuan dan pengalaman yang telah kita bagi bersama sehingga kebersamaan yang kita bangun selama ini semoga tetap terjaga selamanya. Kita sebagai *agent of change* semoga bisa membawa nama baik dan mengharumkan nama Bangsa dan Negara tercinta ini.
- Teman-teman KKN Panggeran IX, Triharjo, Sleman Tahun 2015, kebersamaan yang singkat dalam 1 bulan itu banyak memberikan saya pelajaran, pengalaman dan kenangan.
- Buat Keluarga Purna Paskibraka Kabupaten Bantul telah memberikan saya ilmu dan pengalaman yang luar biasa.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun penulisan skripsi ini dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SETELAH MERAH SERTIFIKAT STANDAR MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 TAHUN 2015”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Ali Muhammad, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, arahan dan telah banyak memberikan ide-ide dalam penyusunan skripsi ini.

5. Erni Zuhriyati, S.IP., M.A., selaku Dosen Penguji I yang telah menguji dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rahmawati Husein, Ph.D., selaku Dosen Penguji II yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Para aparatur Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang telah banyak membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis guna untuk menyelesaikan skripsi.
8. Bapak/Ibu Pengajar di lingkungan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
9. Almamater tercinta yang telah menemani selama menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Manusia yang hidup di dunia ini tidak ada yang sempurna. Oleh karena itu, penulis menyadari betul akan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki dalam menyusun hasil penelitian ini. Maka dengan sangat rendah hati tulisan ini disampaikan kepada pembaca untuk ditanggapi dan diberikan saran serta kritik yang konstruktif demi kesempurnaan hasil penelitian ini, dan segala kekurangan kelemahan yang ada merupakan tanggung jawab penulis.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Yogyakarta, 19 Mei 2016

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Kerangka Dasar Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan .....	12
2. Pelayanan Publik .....	16
3. Sertifikat SMM ISO 9001:2008 .....	25
F..Definisi Konseptual .....	29
G. Definisi Operasional .....	30
H. Metode Penelitian .....	32
1. Jenis Penelitian .....	32
2. Sumber Data .....	33



a. Data Primer .....	33
b. Data Sekunder .....	33
3. Teknik Pengumpulan Data .....	33
a. Wawancara .....	33
b. Dokumentasi .....	34
c. Observasi .....	34
4. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB II DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul .....	37
1. Keadaan Alam .....	37
2. Pemerintahan .....	38
3. Kependudukan .....	39
B. Gambaran Umum Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	39
1. Profil Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	39
2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	41
3. Visi dan Misi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	41
4. Kebijakan Mutu Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	42
5. Budaya Kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	43
<b>BAB III ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Setelah Meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 .....	47
1. Realibility .....	73
2. Responsiveness .....	75
3. Assurance .....	76
4. Emphaty .....	77
5. Tangibles .....	77
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Publik Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 .....	80

BAB IV PENUTUP .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai IKM Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	9
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Berdasarkan Data Agregat Kependudukan (DAK 2) Semester II Tahun 2014.....	39
Tabel 2.2 Personil Dinas Perizinan Kabupaten Bantul .....	44
Tabel 3.1 Sasaran Mutu Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 3.2 Sasaran Mutu Penilaian SKP .....	54
Tabel 3.3 Sasaran Mutu Pertanggungjawaban Anggaran .....	55
Tabel 3.4 Sasaran Mutu Pelayanan Data.....	55
Tabel 3.5 Sasaran Mutu Penerimaan Berkas Pemohon Izin .....	56
Tabel 3.6 Sasaran Mutu Penetapan Jadwal Survei Lokasi Pemohon Izin.....	57
Tabel 3.7 Sasaran Mutu Informasi Izin.....	57
Table 3.8 SasaranMutu SIM Perizinan .....	58
Tabel 3.9 Sasaran Mutu Survei Lokasi .....	58
Tabel 3.10 Sasaran Mutu Entri Data Pemohon.....	59
Tabel 3.11 Sasaran Mutu Penetapan Izin.....	59
Tabel 3.12 Sasaran Mutu Pengaduan Perizinan.....	60
Tabel 3.13 Sasaran Mutu Pengawasan Perizinan.....	60
Tabel 3.14 Sasaran Mutu Pengendalian Perizinan.....	61
Tabel 3.15 Temuan Hasil Audit Internal.....	64
Tabel 3.16 Hasil IKM .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Model Segitiga Pelayanan .....	25
Gambar 1.2 Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	35
Gambar 3.1 Struktur TIM ISO Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.....	50