

## ABSTRAK

Adanya himbauan instansi pelayanan publik menerapkan Standar Manajemen Mutu sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik yang nantinya implementasi dari Standar Manajemen Mutu tersebut akan di tandai dengan memperoleh Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) 9001:2008 yang berstandar internasional serta telah menjalani eksternal audit oleh Badan Sertifikasi Nasional. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul selaku instansi penyelenggara PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Bantul, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bertekad untuk selalu meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanannya demi kepuasan masyarakat sesuai dengan standar internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat baik dan dengan adanya sertifikat SMM ISO 9001:2008 sebagai salah satu pendorong Dinas Perizinan Kabupaten Bantul memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry di dalam proses pelaksanaan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan, kejelasan, kepastian, dan keterbukaan sudah baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. respon dalam memberikan pelayanan publik sudah baik dan di tanggap dengan cepat dengan adanya SMS Gateway. Untuk kesopanan dan keramahan sudah sangat baik, karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Fasilitas yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik di ruang pelayanan dan di ruang kerja setiap bidangnya. Di dalam ruang pelayanan sudah terdapat toilet portable dan area merokok, serta ruang tunggu yang luas dan nyaman.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah setelah mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin maksimal dan melakukan perubahan-perubahan besar dalam pelayanan publik. Terutama dalam prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan. Adanya

Sertifikat SMM ISO 9001:2008 dalam mekanisme kerja pelayanan dapat terdokumentasi. Akan tetapi dalam setiap proses peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan juga terdapat kendala, diantaranya adalah masih ada pemikiran beberapa karyawan tidak mau memahami akan pentingnya pelayanan kepada masyarakat dan tidak mau memahami pelayanan publik berdasarkan SMM ISO 9001:2008. Adapun saran yang diberikan adalah pemberian pemahaman kepada SDM mengenai sertifikat SMM ISO 9001:2008, penambahan anggaran, mempertegas kembali SOP pelayanan dan disesuaikan dengan SOP SKPD dan semua pihak (stake holder) harus saling mendukung dalam pelaksanaan sertifikasi SMM ISO 9001:2008.