

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI ISO 9001:2008 (STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA KANTOR REGIONAL II SURABAYA)

Cahyo Dwi Arifianto, Siswidiyanto, Stefanus Pani Rengu

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

e-mail : cahyo_delta90@yahoo.com

***Abstract:** Efforts to Improve Service Quality Through ISO 9001:2008 In State Employment Agency Regional Office II Surabaya. State Employment Agency Regional Office II Surabaya is one of the government agencies responsible for the implementation and development services in the field of personnel who have implemented the ISO 9001:2008 standard. However, there are still some obstacles that occur in administrative officer services by service recipients. This study aims to identify and describe efforts to improve service quality through ISO 9001:2008 in State Employment Agency Regional Office II Surabaya. This research uses descriptive study with a qualitative approach. The focus of the study include: (1) efforts to improve service quality through ISO 9001:2008 in State Employment Agency Regional Office II Surabaya. (2) the factors that support and hinder efforts to improve service quality through ISO 9001:2008 in State Employment Agency Regional Office II Surabaya. The results of this study are still there are some obstacles encountered in efforts to improve service quality through ISO 9001:2008 in State Employment Agency Regional Office II Surabaya with supporting and inhibiting factors. Advice given is the State Employment Agency Regional Office II Surabaya should be more active in improving administrative staffing services in accordance with ISO 9001:2008 standards.*

***Keywords:** ISO 9001:2008, Quality Service, Administrative Officer*

Abstrak: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan dan pembinaan dalam bidang kepegawaian yang telah menerapkan standar ISO 9001:2008. Namun, masih saja terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam pelayanan administrasi kepegawaian oleh penerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian antara lain: (1) upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya, (2) faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Hasil penelitian ini adalah masih saja terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dengan faktor pendukung dan penghambat. Saran yang diberikan adalah Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya harus lebih aktif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kepegawaian

Pendahuluan

Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan

dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, yang termasuk didalamnya pelayanan administratif kepegawaian dimana pemerintah melakukan pelayanan secara administratif dalam bidang administrasi dan manajemen kepegawaian.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional II Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan tugas negara di bidang administrasi dan manajemen kepegawaian di wilayah propinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai Badan Kepegawaian Negara Surabaya ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam bidang kepegawaian, sehingga kualitas pelayanan pegawai juga harus diperhatikan. Dalam hal ini yang disebutkan penerima pelayanan dari Badan Kepegawaian Negara Surabaya ini tidak lain adalah para pegawai negeri sipil itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh BKN hanya sebatas kepada para PNS saja, bukan masyarakat luas. Jadi BKN adalah instansi yang mengurus semua segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai negeri sipil tersebut, mulai dari calon pegawai negeri sipil tersebut masuk menjadi PNS, menetapkan nomor identitas pegawai negeri sipil, kenaikan pangkat, perpindahan PNS antar wilayah atau instansi (mutasi), serta pemberhentian dan pemberian pensiun bagi para PNS.

Oleh karena itu diperlukan penilaian tentang standar mutu pelayanan, yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu seperti yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan standar yang sudah diakui secara internasional. Bila dihubungkan dalam penerapan dibidang pelayanan sektor publik dirasa hal ini cukup baik dan menarik.

Namun pada kenyataannya meskipun sudah terdapat beberapa pamflet yang bertuliskan bahwa instansi ini sudah menerapkan ISO 9001:2008, masih saja ditemukan keluhan yang diberikan Pegawai Negeri Sipil baik pengajuan yang berasal dari instansi daerah maupun perseorangan yang secara langsung datang ke BKN Kantor Regional II Surabaya untuk mengurus administrasi di bidang kepegawaian tersebut maupun memperbaiki atau mengurus SK (Surat Keputusan) baik SK Pensiun, Mutasi dan lainnya. Karena bila ada permasalahan dalam pengurusan yang berhubungan dengan kepegawaian, PNS kebanyakan mengurusnya langsung ke BKN. Hal ini terlihat dari hasil angket tamu yang hadir dalam pengurusan kepegawaian di BKN Kantor Regional II Surabaya dalam memberikan pelayanannya, bahwa masih ada PNS yang merasa kurang puas dalam menerima pelayanan kepegawaian di BKN Kantor Regional II Surabaya. Permasalahan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan dari pegawai BKN Kantor Regional II Surabaya yang lebih banyak menjadi kritikan dari PNS sebagai penerima pelayanan. Belum lagi permasalahan efisiensi waktu dan jarak bagi para PNS yang berasal dari daerah yang jauh dari BKN Kantor Regional II Surabaya itu sendiri bila permasalahan tersebut tidak bisa diselesaikan seperti yang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Permasalahan ini sendiri timbul dari individu-individu dari pegawai BKN Kantor Regional II Surabaya itu sendiri, dimana adanya pelayanan yang dilakukan setengah hati, kinerja yang seenaknya sendiri karena adanya dalam anggapan dari organisasi sektor bahwa baik buruknya

pelayanan ataupun kinerja yang mereka lakukan itu sama saja karena mereka telah menerima upah atau gaji seperti yang sudah ditentukan, serta belum adanya kerjasama tim yang baik dari sesama pegawai BKN Kantor Regional II Surabaya dalam melakukan pelayanan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Kepegawaian

Widjaja (2006, h.2) berpendapat bahwa Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Sedangkan menurut Musanef (1992,h.1) juga memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan. Selain itu pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat

untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diperjelas pada UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 dijelaskan 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.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berhasil mencapai standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Moenir,2008, h.47), pelayanan publik yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
2. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutuan, sindiran atau dengan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Organisasi publik yang idealnya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang menyebutkan beberapa indikator pelayanan yang baik, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

3. ISO 9001:2008

ISO 9001 adalah standar sistem manajemen kualitas, serta standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin kualitas pada tahap perancangan dan pengembangan, produk, instalasi dan pelayanan jasa. Tujuan dari standar ISO 9001 adalah untuk memberikan jaminan kualitas dalam hal kontraktual dengan pihak luar (Tjiptono dan Diana, 2003, h.88).

Sistem ISO 9001:2008 berfokus pada efektivitas proses *continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir *PDCA* (*Plan-Do-Check-Act*), dimana dalam setiap process senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Metode Penelitian

Metode penelitian dapat dipahami sebagai suatu cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan untuk memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang

dapat dipertanggungjawabkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2008, h.25), pendekatan kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata non angka yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Fokus penelitian yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.
 - a) Peningkatkan kemampuan Pegawai
 - b) Sifat pelayanan yang baik, sabar dan sopan
 - c) Pemberikan kepercayaan kepada penerima pelayanan melalui banner, spanduk dan papan tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya
 - d) Pemberian penanganan kritik dan penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui indeks kepuasan pelanggan
 - e) Pemberian kemudahan informasi tentang persyaratan dan waktu pelayanan
 - f) Prosedur pelayanan yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.
 - a) Faktor Pendukung
 - 1) Prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008
 - 2) Sikap pelayanan
 - 3) Hubungan Antar Pegawai
 - b) Faktor Penghambat

- 1) Kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database*
- 2) Adanya keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD

Menurut Loflant dan Loflat (Moleong, 2004:112) sumber data utama dalam penelitian ini adalah kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Pada dasarnya ada 2 (dua) klasifikasi data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Metode atau cara pengumpulan data yang efektif dan efisien sangat di-perlukan agar data yang diperoleh benar-benar akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi (pengamatan)
2. *Interview* (wawancara)
3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini lokasi penelitian yang digunakan yaitu pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dan analisis data yang digunakan adalah seperti yang di ungkapkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiono (2008, h.246) adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Pembahasan

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Seperti yang sesuai dengan salah satu misi dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yakni pelayanan prima administrasi kepegawaian, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dituntut supaya bisa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu kualitas pelayanannya harus disesuaikan dengan pernyataan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang terdapat pada pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya di bidang Status Kepegawaian dan Pensiun. Untuk itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada para PNS maupun perorangan pensiunan sebagai

penerima pelayanan diperlukan upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya diantaranya :

a. Peningkatkan kemampuan pegawai

Dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai termasuk kualitas pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya khususnya bidang bimtek mempunyai tugas untuk mengikutsertakan pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang dibuat dan diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Diklat dan pelatihan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang ada, dan oleh bidang bimtek akan menyesuaikan tema diklat dan pelatihan tersebut sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi pegawai yang akan mengikutinya.

b. Sifat pelayanan yang baik, ramah dan sopan

Dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, menggunakan keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting. Karena notabene penerima pelayanan yang datang adalah raja dalam hal pelayanan. Sikap sopan dan ramah yang diberikan oleh petugas pelayanan akan memberikan kesan yang positif kepada penerima pelayanan. Serta penerima pelayanan pun juga akan merasa nyaman dengan pelayanan yang ada.

c. Pemberian kepercayaan kepada penerima pelayanan melalui banner, spanduk dan papan tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Penampilan juga merupakan hal penting dalam memberikan kepercayaan kepada penerima pelayanan. Upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan tersebut bisa berupa banner, spanduk maupun papan di pusat pelayanan sehingga penerima pelayanan pun dapat mengetahui tentang segala sesuatunya yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini.

d. Pemberian penanganan kritik dan penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui indeks kepuasan pelanggan

Untuk mengevaluasi pelayanan yang dilakukan bidang Status Kepegawaian dan Pensiun Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya melakukannya dengan dua cara yaitu dengan menyuruh setiap penerima pelayanan untuk memberikan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima dengan memencet salah satu tombol yang ada pada alat pengukur indeks kepuasan pelanggan dan membagikan angket setiap minggunya secara acak kepada penerima pelayanan untuk diisi menurut kepuasan pelayanan yang diterimanya. Sehingga bidang Status Kepegawaian dan Pensiun bisa mengevaluasi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan dan diharapkan untuk memperbaiki dan menambah kualitas pelayanan terhadap para penerima pelayanan.

e. Pemberian kemudahan informasi tentang persyaratan dan waktu pelayanan

Upaya meningkatkan pelayanan kepegawaian juga harus sesuai dengan kenyataan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada penerima pelayanan. Tindakan yang harus diupayakan diantaranya adalah:

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan

Terdapat dua macam penerima pelayanan disini yakni perorangan yang mengurus SK pensiun janda/duda dan mutasi keluarga serta pegawai BKD daerah yang mengusulkan SK pensiun, karpeg, dan karis/karsu. Untuk perorangan kebanyakan sudah tahu persyaratannya sedangkan untuk pegawai BKD sudah jelas memahami semua persyaratan karena kebanyakan dari mereka juga sering datang ke Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini untuk memberikan usulan administrasi kepegawaian dari BKD setempat. Tetapi apabila masih ada kekurangan persyaratan, petugas pelayanan akan mengingatkan kembali dan mengembalikan berkas tersebut kepada pengguna layanan. Selain itu,

semua persyaratan juga sudah ada di website resmi Badan Kepegawaian Negara yakni www.bkn.go.id, selain itu juga sudah ada sebuah media yang terdapat di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang bernama Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian. Selain untuk melihat semua persyaratan dalam pengurusan administrasi kepegawaian terdapat sebuah tempat yang bernama Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian.

2. Waktu dalam melakukan pelayanan
Waktu pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sudah sesuai dengan sasaran mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Status Kepegawaian dan Pensiun. Tetapi meskipun begitu masih saja ada permasalahan dalam waktu pelayanannya. Permasalahan tersebut berasal dari sisi eksternal, misalnya kesalahan penulisan data yang masuk dari pengusul hingga keterlambatan data pengusul yang diterima dari BKD masing-masing daerah.

f. Prosedur pelayanan yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Prosedur pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini sudah ada di Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Status Kepegawaian dan Pensiun. Dan dari narasumber lain juga didapatkan bahwa para penerima layanan masih ada yang belum mengetahui prosedur pelayanan kerja di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini dan yang mereka tahu hanya prosedur pelayanan yang minim itu saja.

Sedangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini, di pusat layanan terdapat 2 buah komputer yang masing-masing berfungsi untuk membantu kinerja para petugas pelayanan. Komputer tersebut digunakan untuk menjalankan program *Mail Tracking* Pelayanan Kepegawaian dan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian.

Program *Mail Tracking* Pelayanan Kepegawaian berfungsi untuk memberi pengantar untuk selanjutnya diproses di bagian teknis. Sedangkan komputer yang kedua digunakan untuk menjalankan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang berfungsi untuk mengecek data usulan yang masuk dengan *database* Badan Kepegawaian Negara pusat bila terjadi kesalahan nantinya.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

a. Faktor pendukung

1) Prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008

Dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan di bagian administrasi kepegawaian, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya bidang Status Kepegawaian dan Pensiun sudah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dengan adanya sertifikat ISO 9001:2008 ini merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki. Hal ini telah diperkuat dengan adanya gambar maupun poster tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang sudah menerapkan ISO 9001:2008. Keunggulan tersebut bisa berupa kepercayaan para pengguna layanan atas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan tersebut. Selain itu juga bisa dijadikan patokan/standar bagi para pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya bidang Status Kepegawaian dan Pensiun untuk melakukan kinerja sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 maupun bisa lebih baik lagi.

2) Sikap pelayanan

Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu hal yang penting. Dalam memberikan pelayanan yang efektif diharapkan semua lapisan pegawai yang ada memiliki konsistensi pelayanan berdasarkan pedoman yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan

merasa dihargai sebagai pengguna layanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Kesopanan dan keramahan harus senantiasa ditunjukkan karena setiap pengguna layanan memiliki kondisi emosi yang berbeda-beda. Selain itu kepastian persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian harus diperhatikan.

3) Hubungan antar pegawai

Lingkungan kerja yang kondusif, saling bekerja sama antar pegawai sangat menentukan terwujudnya pelayanan yang prima. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sebagai instansi pelaksana pelayanan administrasi dan manajemen kepegawaian dalam melaksanakan tugasnya bekerja dengan profesional merasa tanggung jawab. Namun demikian terkadang disela pekerjaannya para pegawai terlihat bersenda gurau dengan sesama pegawai lainnya untuk menghilangkan penat pikiran dan ada juga yang membagikan makanan ringan dan memakannya dengan rekan kerjanya secara bersama-sama.

a. Faktor penghambat

1) Kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke database

Kesalahan memasukkan data ke dalam *database* komputer juga akan mempengaruhi waktu pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini. Dimana yang seharusnya waktu yang sudah tertera dalam sasaran mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Status Kepegawaian dan Pensiun, akan menjadi terulur karena kejadian ini. Sehingga hal ini juga sangat perlu akan kesadaran dari pengusul untuk lebih teliti dan cerdas dalam memberikan berkas demi membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

2) Adanya keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD

Kebanyakan data usulan yang diterima oleh pusat layanan BKN Kanreg II Surabaya ini berasal dari BKD masing-masing daerah. Terkadang ada saja keterlambatan data pengusulan dari BKD tersebut untuk disampaikan ke BKN Kanreg II ini. Sehingga

hal ini otomatis menghambat kinerja pelayanan yang ada di BKN Kanreg II itu sendiri. Sebagaimana alur prosedur dan waktu yang sudah terdapat di pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Status Kepegawaian dan Pensiun sudah tertera didalamnya menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga hal tersebut membuat proses pelayanan sedikit terlambat dari waktu yang sudah ditentukan.

Penutup

Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 terdapat beberapa upaya yang dilakukan serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, maka terdapat beberapa kesimpulan yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sudah melakukan beberapa cara diantaranya sebagai berikut :
 - a. Dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya mengikutsertakan pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang dibuat dan diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Diklat dan pelatihan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang ada, dan akan menyesuaikan tema diklat dan pelatihan tersebut sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi pegawai yang akan mengikutinya.
 - b. Para pegawai maupun petugas pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan serta menggunakan logat bahasa yang sopan. Sehingga hal ini memberikan kesan yang positif kepada penerima pelayanan. Serta penerima pelayanan pun juga akan merasa nyaman dengan pelayanan yang ada.

- c. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya juga telah melakukan upaya untuk memberi kepercayaan pada penerima pelayanan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya banner, spanduk maupun papan di pusat pelayanan sehingga penerima pelayanan pun dapat mengetahui tentang segala sesuatunya yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya ini.
- d. Dalam penanganan atas pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya juga cukup baik. Mereka telah menggunakan indeks kepuasan pelanggan agar para penerima pelayanan bisa memberikan saran, kritik dan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diterimanya. Berdasarkan hasil kalkulasi yang diterima oleh Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya dalam pelayanan kepegawaian melalui indeks kepuasan pelanggan pun cukup baik.
- e. Adanya kejelasan dan informasi yang akurat tentang persyaratan dalam kepengurusan administrasi kepegawaian. Hal ini juga terbantu dengan adanya website resmi www.bkn.go.id dan Anjungan Mandiri Pelayanan Kepegawaian. Serta waktu dalam penyelesaian pelayanan pun sudah berdasarkan sasaran mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tetapi masih saja ada hambatan dari sisi eksternal, yaitu kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database* dan adanya keterlambatan masuknya data pengusul dari BKD.
- f. Prosedur pelayanan yang diterapkan sudah menurut pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tetapi untuk prosedur kerja kurang transparan karena

g. Sebagian dari penerima pelayanan tidak mengetahui dan memahaminya.

Sementara faktor pendukungnya adalah prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008, sikap pelayanan, dan hubungan antar pegawai. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database* dan adanya keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD.

Melihat masih adanya faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008

oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya, adapun saran yang diberikan antara lain petugas di pusat layanan harus bertugas dengan lebih teliti dan cermat dengan mengecek kembali data yang masuk dari pengusul, memberikan *deadline* atau batas waktu kepada BKD untuk segera menggumpulkan data pengusul tepat waktu, harus adanya konsistensi dari petugas pusat pelayanan dalam penggunaan alat indeks kepuasan pelanggan, dan perlu dicantumkannya prosedur kerja pelayanan di pusat pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

Daftar Pustaka

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Available from <www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan/rb?strats=30> (accessed 10 Januari 2013).

Moenir, H.A.S. (2008). **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. (2009). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Musanef. (1992). **Manajemen Kepegawaian Di Indonesia**. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.

Sugiyono. (2008). **Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif**. Bandung: PT. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). **Total Quality Management**. Yogyakarta : Andi Offset.

Widjaja, A, W. (2006). **Administraasi Kepegawaian**. Jakarta: Rajawali.

Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Available from

<www.esdm.go.id/963-undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html> (accessed 10 Januari 2013)