

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean governance) dan pemerintahan yang baik (good governance) diperlukan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan system administrasi Negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan oleh pemerintah sering pula disebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan UMUM (KEPMENPAN 81/ 1993, 1993 3) adalah: Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (survive) dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu

lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut di atas, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan negara berkembang adalah ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi.

ISO 9001 : 2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk sistem manajemen mutu, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan oleh pelanggan dan organisasi. Menurut penelitian yang telah dilakukan Connie Susilawati (2005), manfaat dari perolehan sertifikasi ISO 9000 antara lain memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi dan seterusnya.

Dalam rangka mencapai visi dan misi tersebut, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah mencapai dan menerapkan sertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2012 dari SAI Global dalam Standard Operating Procedure (SOP) pada seluruh bagian di Bapusipda. Sekalipun banyak manfaat dari memperoleh sertifikat ISO, tapi penerapannya pun memiliki banyak kendala baik dalam proses maupun setelah proses sertifikasi. Masalah utama dalam masa penerapan adalah proses pengecekan dokumen yang terlalu banyak sehingga tidak dapat dikelola dengan baik, serta mendapatkan komitmen dari pimpinan dan juga para pegawai. Selain itu, sering ditemukan dalam pelaksanaan operasional sehari

– hari, prosedur yang dijalankan pegawai tidak sesuai dengan SOP yang telah dibuat berdasarkan standar ISO tersebut.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Provinsi Jawa Barat merupakan lembaga teknis daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang memiliki misi, salah satu diantaranya adalah pelayanan prima perpustakaan dan kearsipan. Hal tersebut menunjukkan Bapusipda Provinsi Jawa Barat memiliki komitmen yang tinggi dalam hal pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Perkembangan ilmu pengetahuan telah menciptakan penemuan-penemuan baru. Perpustakaan yang terus berkembang, informasi yang semakin beranekaragam, sehingga memberikan peluang pengguna untuk memilih yang terbaik perihal pelayanan maupun informasi yang diinginkan. Upaya memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna, maka diperlukan penjaminan mutu (*Quality Assurance-QA*). Bagian QA difokuskan untuk memastikan proses dan mutu produk yakni informasi melalui pelaksanaan audit, pelatihan, analisis kinerja teknis, dan petunjuk teknis untuk meningkatkan mutu. Sistem pengendalian mutu menciptakan system yang dapat mencegah timbulnya masalah yang berhubungan dengan mutu, agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi. Tujuan system manajemen mutu adalah memberikan keyakinan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi persyaratan pengguna (Hadiwiarjo, 1996: 17).

Sistem manajemen mutu dapat dijadikan alat strategis untuk mengembangkan kinerja proses dan sumber daya dalam melakukan peningkatan terus menerus, memberikan pelayanan prima demi kepuasan pengguna, untuk mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional dan mendapatkan pengakuan internasional terhadap proses yang dilakukan. "Bapusipda Jabar telah menerapkan standar ISO 9001 yang diimplementasikan dengan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dan juga dalam manajemen organisasi. Sistem Manajemen Mutu ISO-

9001 adalah sistem jaminan kualitas dalam bidang desain, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan.

Pelayanan prima diimplementasikan pada setiap fasilitas yang disediakan seperti buku tamu online, ruang baca, ruang diskusi, internet, katalog induk nasional dan daerah serta lainnya. Pelayanan prima tersebut juga menyangkut tertib pendataan pengunjung, data buku yang dikoleksi dan peminjaman buku. Layanan itu merupakan inovatif yang juga termasuk upaya mempertahankan standar internasional Bapusipda Jabar. Inovasi yang dilakukan seperti layanan sirkulasi, bimbingan kelompok pembaca, penelusuran literatur, intelek, story telling, dan perpus keliling itu juga upaya mempertahankan sertifikat ISO di Bapusipda Jabar.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 pada tahun 2012 dari SAI Global. Pelaksanaan ISO ini diterapkan pada lima bidang sebagai berikut :

- a. Sekretariat
- b. Deposit dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
- c. Pemberdayaan Perpustakaan dan Pengembangan Budaya Baca
- d. Layanan Otomatis Perpustakaan dan Kearsipan
- e. Akuisisi dan Pelestarian

Berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 196 Tahun 2015, Bapusipda membentuk Tim Manajemen Representative Pelaksanaan ISO 9001:2008 yang beranggotakan 28 pegawai yang berasal dari semua bidang. Tim ini bertugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Lembaga Sertifikasi.
- b. Mewakili Badan selama sertifikasi dan audit surveillance.

- c. Memberikan pengarahan dan pengawasan terhadap seluruh rangkaian implementasi semua fungsi sesuai standar ISO 9001:2008
- d. Mempersiapkan tinjauan manajemen dan melakukan rapat
- e. Mempersiapkan jadwal audit, melakukan audit internal, menyiapkan laporan audit
- f. Mengukur dan mengawasi kinerja proses
- g. Melakukan tindakan pencegahan dan perbaikan sesuai kebutuhan

Dalam melaksanakan kegiatan selanjutnya tim ini melakukan audit internal sebanyak 2 kali dalam setahun untuk setiap bidang. Hal ini bertujuan untuk melaksanakan hasil temuan audir eksternal sebelumnya, langkah perbaikan yang telah dilakukan, dokumentasi kegiatan yang dilaksanakan, pengumpulan dokumen yang diperlukan untuk audit eksternal, dan sebagai persiapan audir eksternal yang dilakukan SAI Global. Dalam melaksanakan audit internal ini, tim menyusun indikator penilaian audit untuk setiap bidang. Misalnya indikator audit internal pada Bidang Deposit dan Pengolahan Bahan Perpustakaan sebagai berikut:

- a. Memeriksa pencocokan daftar buku dengan koleksi di rak.
- b. Memeriksa pemberian tanda pada daftar buku
- c. Memeriksa pemberian tanda register, untuk buku-buku yang sedang dipinjam, diperbaiki atau yang tidak diketahui
- d. Memeriksa penghitungan buku dalam rak, dan ditambahkan dengan jumlah buku yang dipinjam, dijilid, dan diperbaiki, kemudian dikurangi dengan jumlah koleksi yang didasarkan pada buku induk. Selisih dari kedua angka merupakan jumlah buku yang diketahui atau hilang.
- e. Memeriksa pencocokan nomor induk yang ada di buku dan yang ada di buku induk melalui computer.

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan ISO 9001 : 2008 pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dilakukan berdasarkan pada aspek evaluasi sebagai berikut :

- a. Sistem Manajemen Mutu
- b. Tanggung Jawab manajemen
- c. Pengelolaan sumber daya
- d. Realisasi produk

1. Sistem Manajemen Mutu

Bapusipda telah melaksanakan pedoman mutu, pengendalian dokumen, dan pengendalian rekaman. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

- a. Belum memiliki penjelasan interaksi dari proses-proses dari sistem manajemen mutu.
- b. Penerapan pelaksanaan system pengendalian dokumen mulai dari pencatatan, penyimpanan, dan penyusunan dokumen. Belum seluruh bidang melaksanakan tertib administrasi dokumen yang disebabkan setiap pegawai belum memahami pentingnya pelaksanaan ISO belum sepenuh hati.
- c. Prosedur tertulis telah ditetapkan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penarikan kembali, waktu penyimpanan dan disposisi rekaman tetapi belum dilaksanakan dengan baik.

2. Tanggung Jawab Manajemen

Dalam aspek tanggung jawab manajemen aspek yang dianalisis antara lain komitmen manajemen, focus pada pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi, dan tinjauan manajemen. Hasil sebagai berikut :

- a) Bukti komitmen dari manajemen puncak untuk mengembangkan dan meningkatkan efektivitas system manajemen mutu masih rendah. Hal ini dapat dilihat belum disosialisasikannya kebijakan mutu secara tulisan di setiap tempat yang dapat dilihat pegawai sehingga pegawai belum memahami ISO, pelaksanaannya, keuntungan pelaksanaan, dan tanggung jawab semua pihak dalam pelaksanaan ISO tersebut.
- b) Manajemen puncak telah menerapkan metode untuk menjamin bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan telah ditetapkan melalui SMM dan dijabarkan kedalam persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Manajemen belum melakukan survey kepuasan pelanggan di Bapusipda sehingga manajemen tidak mengetahui berapa indeks kepuasan pelanggan, aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, serta harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.
- c) Sasaran mutu belum dilaksanakan pada fungsi-fungsi yang relevan pada semua level organisasi.
- d) Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, tim manajemen representative belum melaksanakan dengan baik proses-proses dari SMM dan persyaratan dalam realisasi produk, penilaian sumberdaya yang diperlukan, dan perbaikan SMM yang berkesinambungan.

- e) Belum melaksanakan tinjauan manajemen untuk memastikan kesinambungan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas pelaksanaan ISO 9001:2008.

3. Pengelolaan Sumber Daya

Dalam aspek pengelolaan sumber daya aspek yang dianalisis antara lain kompetensi pelatihan, dan kepedulian, prasarana, serta lingkungan kerja. Hasil evaluasi sebagai berikut :

- a) Dari 28 tim manajemen representatif pelaksanaan ISO 9001:2008 di Bapusipda baru 1 orang yang memperoleh sertifikasi audit ISO 9001. Sisanya belum mengikuti program sertifikasi dan pelatihan. Target tim yang memiliki sertifikasi ISO adalah sebanyak 10 orang. Dalam pelaksanaannya tim ini belum memahami pelaksanaan ISO 9001:2008 dengan baik sehingga setiap kegiatan dilakukan tanpa memperhatikan prosedur pelaksanaan dengan baik.
- b) Belum ada mekanisme evaluasi pasca pendidikan dan pelatihan telah dilaksanakan dengan efektif.
- c) Bapusipda telah menentukan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan ISO 9001:2008. Untuk memudahkan pelaksanaan ISO 9001 : 2008 diperlukan suatu sistem informasi mengenai kearsipan yang di dalamnya memuat database, dokumen Bapusipda seperti hasil evaluasi audit internal, surat, dokumentasi pelaksanaan kegiatan di masing-masing bidang. Dan lainnya. Sistem informasi ini dapat memudahkan penerapan pelaksanaan ISO di Bapusipda dan tim manajemen representative dapat lebih memfokuskan pada evaluasi pelaksanaan ISO dan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

4. Realisasi Produk

Dalam aspek realisasi produk aspek yang dianalisis antara lain perencanaan realisasi produk, proses yang berkaitan dengan pengunjung, serta desain dan pengembangan. Hasil evaluasi sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan pelanggan telah dilakukan dengan baik mulai dari pengunjung masuk, registrasi, pelayanan kebutuhan, dan peminjaman serta duplikasi dokumen yang diperlukan.
- b) Belum dilakukan survey kepuasan pelanggan.
- c) Belum ada mekanisme baku mengenai kegiatan penyiangan (shelving), dimana saat ini penyiangan dilakukan masing-masing bagian perpustakaan namun tidak terkoordinasi dan dicatat dengan baik.
- d) Belum dilakukan stock opname dan mekanisme pelaksanaan stock opname buku dan arsip yang dimiliki.
- e) Prosedur mekanisme pelayanan perpustakaan belum teregistrasi dalam pengendalian dokumen dan belum ditetapkan sebagai SOP atau prosedur.
- f) Katalog Induk Daerah (KID) tidak terupdate.

B. Identifikasi Masalah

1. Sistem operasional yang terkadang tidak berfungsi sebagaimana mestinya (*error*) sehingga pelayanan menjadi lambat.
2. Proses pengecekan dokumen yang terlalu banyak sehingga tidak dapat dikelola dengan baik, serta mendapatkan komitmen dari pimpinan dan juga para pegawai.

3. Prosedur yang dijalankan pegawai tidak sesuai dengan SOP yang telah dibuat berdasarkan standar ISO tersebut.
4. Kurangnya pengetahuan tentang Teknologi dan Informasi sebagaimana mestinya.
5. Pengadaan fasilitas pelayanan yang kurang maksimal.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penelitian ini akan menitikberatkan pada signifikansi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas pelayanan public di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Secara lebih spesifik dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah yang telah teridentifikasi sebagai berikut ini:

1. Seberapa besar pengaruh *Availability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Seberapa besar pengaruh *Delivery* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh *Reliability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
4. Seberapa besar pengaruh *Maintability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
5. Seberapa besar pengaruh *Cost Effectiveness* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian adalah untuk mengkaji mengenai system manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai bahan penyusunan skripsi yang merupakan syarat kelulusan pada program S1 jurusan Administrasi Publik Konsentrasi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Pengaruh *Availability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 2) Pengaruh *Delivery* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 3) Pengaruh *Reliability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 4) Pengaruh *Maintability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 5) Pengaruh *Cost Effectiveness* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

E. Kegunaan penelitian

1. Secara Teoritis

a. Untuk Penulis

- 1) Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan terutama yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

2) Penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan Kualitas Pelayanan.

b. Bagi Instansi

1) Sebagai bahan dan acuan informasi yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan Kualitas Pelayanan.

2) Sebagai kontribusi mengenai kajian yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

c. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

1) Mengembangkan teori-teori akademik yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

2) Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang bidang-bidang yang terkait dengan system manajemen mutu dan Kualitas Pelayanan.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan system manajemen mutu dan Kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

b. Bagi instansi

Diharapkan dapat menjadi sumbangan, pemikiran dan masukan bagi BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dalam merumuskan kebijakan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dapat dijadikan sebagai pengembangan pengetahuan di akademik yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan dasar acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan di waktu yang akan datang, yang berkaitan dengan system manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

F. Kerangka Pemikiran

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Sehingga persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin dapat terjaga kebermutuannya.

Kerangka manajemen yang memberikan benang emas yang menjaluri seluruh kegiatan administratif sampai dengan operatif, juga dengan melalui penyampaian piranti sistem dan proses manajemen maka semua sumber- sumber daya termasuk manusia dan failitasnya akan dapat dimanfaatkan secara optimal. Efektif dan efisien. Selanjutnya terdapat fungsi-fungsi manajemen secara umum dalam urutan proses mulai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dalam suatu sistem. Untuk lebih mengoprasionalkan manajemen dalam kehidupan organisasi (*in action*), aplikasinya nampak pada manajemen operasi. Dalam hal ini juga perlu diperhatikan adalah manajemen internasional untuk memperluas cakrawala wawasan manajemen yang melampaui batas-batas Negara dalam era globalisasi guna menghadapi masa depan.

Pemerintah dalam hal ini sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat termasuk dalam peningkatan system manajemen mutu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Dalam Dissanayaka, dkk (2001), mengenai dimensi atau ukuran Sistem Manajemen Mutu, yaitu :

1. *Availability* (ketersediaan) : Ketersediaan dokumen sistem manajemen mutu yang memadai., adanya pengendalian dokumen dan record yang memadai.
2. *Delivery* (pengiriman/penyampaian) : Pengiriman atau penyerahan hasil produk atau jasa yang tepat waktu, kepuasan pelanggan, pemantauan dan pengukuran proses, dan produk. Serta hasil-hasil tinjauan manajemen Persyaratan pelanggannya direview terus menerus.

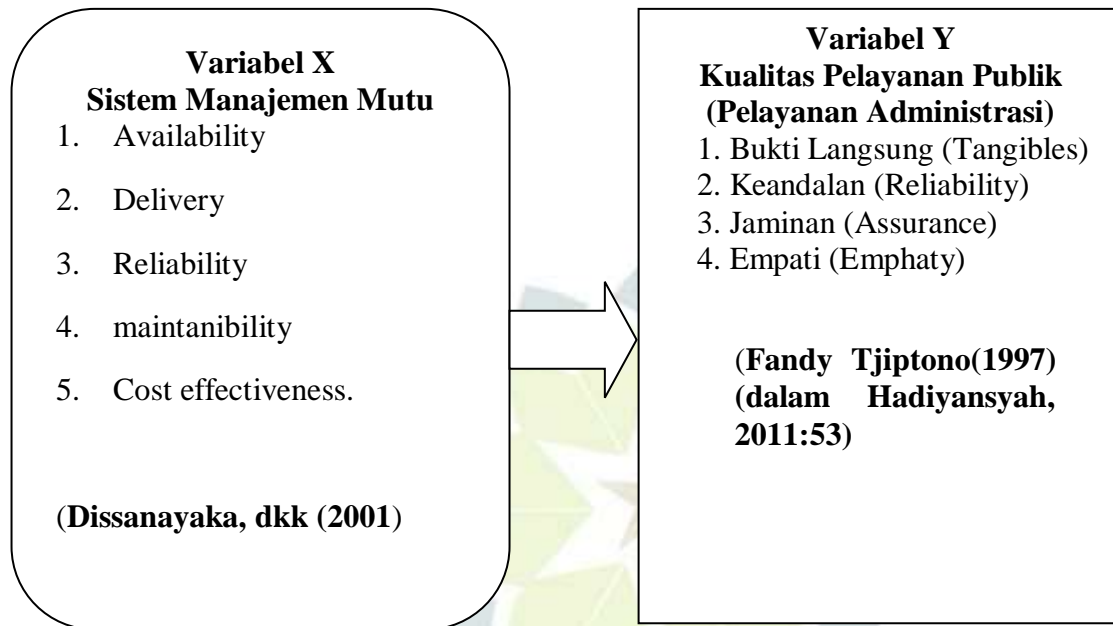
3. *Reliability* (Keandalan) : Peningkatan kompetensi, kepedulian dan pelatihan bagi karyawan, dan Sasaran mutu selalu di tingkatkan
4. *Maintanibility* (Perawatan) : Kebijakan Mutu organisasi yang selalu ditinjau dan diperbaiki, dan proses dan kualitas dari audit internal.
5. *Cost effectiveness*.(penghematan biaya) : Penghematan biaya yang didapat dari penerapan sistem manajemen mutu diperoleh dari tindakan pencegahan supaya pekerjaanperbaikan karena kesalahan internal berkurang.

Dalam Hardiyansyah (2011:53), mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997) dalam bukunya Prinsip-Prinsip Total Quality Service, yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) : Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi seperti : kondisi perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) : Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*) : Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lebih jelasnya tentang kerangka pikir signifikansi sistem manajemen mutu

ISO 9001:2008 terhadap kualitas pelayanan public dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2011:64).

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut : “Terdapat Signifikansi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.”.

Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis statistik adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *availability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. $H_0 : p \neq 0$, terdapat pengaruh *availability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
3. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *delivery* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
4. $H_0 : p \neq 0$, terdapat pengaruh *delivery* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
6. $H_0 : p \neq 0$, terdapat pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
7. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
8. $H_0 : p \neq 0$, terdapat pengaruh *maintability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
9. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *maintability* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
10. $H_0 : p \neq 0$, terdapat pengaruh *cost effectiveness* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
11. $H_0 : p = 0$, tidak terdapat pengaruh *cost effectiveness* terhadap kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG