

ABSTRAK

Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Padang

Oleh : Angga Dwi Martha

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Padang. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, penyebaran angket dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang dipakai adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ISO 9001:2008 sudah diimplementasikan dengan baik di Kantor SAMSAT Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan fokus pada pelanggan, pendekatan sistem pada manajemen dan perbaikan berkelanjutan. Ditambah lagi dengan banyaknya kebijakan dan program pendukung seperti efisiensi waktu, pelayanan prima, SAMSAT keliling dan SAMSAT *quickrespons*. Namun, implementasi ISO 9001:2008 di Kantor SAMSAT Kota Padang masih terkendala bangunan, kelengkapan infrastruktur dan kecakapan sumber daya manusia, dimana bangunan Kantor SAMSAT Kota Padang baru saja pindah ke gedung sementara pasca gempa 30 September 2009.