ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN LPSE KOTA BEKASI

Yusron Tanzihan
yusrontanzih@yahoo.co.id

Abstrak

Kesan masyarakat terhadap kurang baiknya pelayanan yang diberikan pemerintah masih dirasakan sampai saat ini karena itu penulis mencoba mendalami apakah ada peningkatan mutu layanan LPSE Kota Bekasi dengan menerapkan sistem manajemen mutu, tahapan yang ditempuh dan faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menguraikan data dan fakta dalam bentuk kata-kata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di LPSE Kota Bekasi menunjukkan ada peningkatan mutu layanan dengan indikator meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan, meningkatnya kedisiplinan pegawai, membaiknya kerapian dokumen, adanya SOP pelayanan yang jelas, menurunnya frekuensi system down dan menurunnya total waktu down system. Selain itu juga ada peningkatan prestasi LPSE Kota Bekasi dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima baik ditingkat propinsi maupun di tingkat nasional. Faktor yang mendukung adalah adanya kebijakan yang sejalan dengan penerapan sistem manajemen mutu, tersedianya sarana dan prasana, tersedianya sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas. Sedangkan faktor yang menghambat adalah adanya kebijakan yang kontradiktif dan seringnya terjadi alih tugas pegawai LPSE.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, Mutu Pelayanan

1. Pendahuluan

Sistem Pemerintahan saat ini yang bersifat desentralistik menuntut pemerintah daerah untuk lebih kreatif dalam membangun daerahnya dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selaras dengan perkembangan teknologi informasi yang terus berjalan dan salah satunya berakibat keterbukaan informasi menuntut pemerintah daerah juga tidak boleh ketinggalan kereta dengan arus perubahan ini dengan turut memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang tadinya manual government menuju ke e-Government, termasuk di dalamnya adalah layanan pengadaan atau lelang melalui media elektronik (internet). Hal ini akan berdampak baik terhadap akuntabilitas pemerintahan yang tadinya hanya bersifat manajerial bergeser menjadi akuntabilitas public, demikian juga dengan pengawasan yang tadinya internal menjadi pengawasan eksternal.

Permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia oleh pemerintah, sudah menjadi fenomena umum bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik antara lain: biaya tinggi, adanya biaya tambahan atau tidak berdasar aturan yang jelas, memakan waktu lama atau bertele-tele, prosedur yang berbeli-belit, tidak ramah dalam melayani, aturan atau SOP yang tidak jelas, dan pemenang tender pengadaan yang itu itu saja. Berbagai keluhan di atas menunjukkan perlunya adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus terus diperbaiki oleh administrasi publik atau pemerintah.

Kemudahan dalam mengakses data elektronik yang dimiliki oleh institusi pemerintah termasuk di dalamnya kesetabilan dan keandalan sistem informasi, kurang informatifnya konten informasi serta timbal balik atau respon yang diberikan atas informasi dari masyarakat juga kadang masih terdapat kendala atau keluhan masyarakat pengguna suatu sistem aplikasi pelayanan publik. Selain itu pelayanan publik juga harus mudah dijangkau oleh seluruh warga jangan sampai ada warga yang karena wilayahnya jauh tidak terlayani, atau karena kelompok tertentu misalnya penyandang disabilitas, juga harus dapat mengakses pelayanan yang kita berikan. Dengan adanya layanan sistem elektronik hal ini relative lebih baik

Menyorot pada sisi Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah pada saat ini, jika dibandingkan dengan fase sebelumnya dimana pengadaan barang/jasa pemerintah masih dilaksanakan dengan lelang

manual, saat ini pengadaan barang/jasa pemerintah telah menggunakan sarana elektronik/internet sehingga dianggap relative lebih memenuhi prinsip-prinsip pengadaan yang efisien, efektif, transparan, terbuka, persaingan bebas, keadilan dan akuntabilitas. Namun demikian bukan berarti permasalahan tersebut di atas sudah tidak ada. Terbukti saat ini kasus korupsi dalam hal pengadaan masih menempati ranking teratas disbanding kasus korupsi dalam bidang lain. Hal ini menunjukkan peluang untuk melakukan kecurangan dalam hal pengadaan masih terbuka. Sebab bagaimanapun sistem telah dibuat dengan sebaik mungkin namun yang paling berperan adalah manusianya (*man behind the gun*). Apabila memang ada niat jahat dari pelaku maka segala cara dapat dilakukan untuk mengelabui sistem tersebut.

Fenomena dalam hal pengadaan secara elektronik memang dirasa cukup memberikan kemajuan dibandingkan dengan pengadaan secara manual. Salah satu contoh adalah dalam sistem pengadaan manual kasus post bidding banyak terjadi, melalui pengadaan secara elektronik kasus post bidding tidak mungkin dapat dilakukan. Namun walaupun sudah menggunakan sistem elektronik, kasus pemenang tender yang itu itu saja dan praktik arisan atau pengaturan dalam pender pengadaan barang dan jasa masih terjadi. Hal tersebut dimungkinkan apabila ada persekongkolan antara beberapa penyedia barang/jasa dengan Pokja ULP. Dengan demikian upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membuat suatu sistem manajemen dengan aturan, standar dan prosedur yang jelas dan memastikan bahwa sistem tersebut dilaksanakan dengan konsisten dan disiplin.

Salah satu lembaga yang berperan dalam pengadaan barang/jasa pemerintah baik di pusat maupun daerah adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik atau disingkat LPSE, adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi Unit Layanan Pengadaan (ULP)/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. LPSE merupakan kepanjangan tangan dari LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah) Republik Indonesia di Jakarta.

Karena begitu pentingnya peran LPSE Kota Bekasi dalam menjalankan fungsi pengadaan barang/jasa pada Pemerintah Kota Bekasi maka dipandang perlu untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna. Suatu inovasi dapat dihasilkan dari cara pandang out of the box atau keluar dari kotak tempat kita berada, dalam hal ini adalah bagaimana seorang pegawai LPSE berfikir seolah berada pada posisi sebagai para pengguna LPSE Kota Bekasi. Tentu para pengguna menginginkan suatu mutu pelayanan yang baik dari LPSE Kota Bekasi.

Oleh karena itu diterapkansistem manajemen mutu pelayanan yang terukur dan diakui masyarakat luas bahkan internasional yaitu dengan ISO 9001:2015. Penerapan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di UPT LPSE Kota Bekasi diharapkan akan berdampak pada perbaikan yang terus menerus pada prosesnya sehingga mendorong organisasi mampu bersaing untuk mengedepankan pelanggan, serta mendorong organisasi untuk selalu dinamis sesuai dengan tuntutan jaman, sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan baik secara dokumen dan mekanisme sesuai standar ISO 9001:2015 yang dipersyaratkan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan secara konsisten diharapkan akan menjadi kerangka acuan grand design pelayanan publik dalam tercapainya kepuasan bagi pelanggan di organisasi tersebut.

Sasaran yang diinginkan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah peningkatan mutu layanan berupa efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang berkesinambungan sesuai dengan standart nasional serta menghindarkan penyalahgunaan kewenangan. Peningkatan mutu layanan LPSE diharapkan dapat dicapai dengan melaksanakan sistem standarisasi di atas yang di dalamnya mencakup standarisasi sumber daya manusia, standarisasi SOP, standarisasi penganggaran, standarisasi pemenuhan aturan dan standarisasi keamanan informasi.

Konsep Mutu Layanan

Terminologi layanan memberikan arah pengertian adanya kegiatan penyediaan, pemberian, pemenuhan sesuatu keinginan atau kebutuhan. Pemberian imbuhan an pada terminologi layanan menjadikan term ini menjadi suatu konsep yang disebut " pelayanan " yang berarti suatu proses pemenuhan keinginan atau kebutuhan seseorang atau oleh pihak yang membutuhkan (Munir, 2000).

Pelayanan secara umum dapat ditemui dalam berbagai macam pengurusan seperti pengurusan surat izin dan yang semacamnya. Jika proses itu dilakukan oleh aparat maka pelayanan yang

berlangsung akan terlihat sebagai kinerja aparatur yang pada gilirannya dikaitkan dengan bidang tugas atau profesionalisme aparatur dalam menjalankan perannya. Menelusuri arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah "kepentingan masyarakat" yang menjadi asal mula timbulnya istilah pelayanan dalam arti terdapat korelasi antara kepentingan masyarakat dengan diperlukannya kegiatan pelayanan (Moenir, 2000). Munir mengatakan bahwa meskipun dalam perkembangan lebih lanjut, pelayanan masyarakat dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Layanan umum yang dilakukan dalam bentuk yang berbeda-beda Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi dalam tiga jenis yaitu 1. Layanan lisan, 2. Layanan melalui tulisan, 3. Layanan dengan perbuatan Sementara kriteria pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1985: 83), adalah: (1) tepat dalam arti yang diberikan atau yang dilakukan benar-benar sesuai apa yang dibutuhkan; (2) cepat dalam arti pemenuhan kebutuhan cepat atau tepat waktu; (3) murah dalam arti masyarakat memerlukan apa yang diinginkan dengan biaya yang murah; (4) ramah dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

E-Government

Pengertian E-Government Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkemenko (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Wescott Pejabat Senior Asian Development Bank (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Buku E-Government In Action (2005:5) Eko Indrajati menguraikan E-Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya: a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya; b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan; c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik; d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal "Dari, Oleh dan Untuk" masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu: a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru; b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Pengadaan Barang dan Jasa secara Elektronik (E-Procurement)

E-Procurement adalah pengadaan secara elektronik atau pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Paparan Pengadaan Barang dan Jasa Melalui Media Elektronik, Kementerian Pekerjaan Umum, 2011).

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012, pada pasal 37: Pengadaan secara elektronik atau E-Procurement adalah Pengadaan barang /jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. E-Procurement merupakan pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Abidin, 2011). Kalakota, dkk (Wijaya dkk, 2010, dalam Abidin, 2011) menyatakan bahwa EProcurement merupakan proses pengadaan barang atau lelang dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk website. E-Procurement adalah suatu aplikasi untuk mengelola data pengadaan barang/jasa yang meliputi data pengadaan berbasis internet yang didesain untuk mencapai suatu proses pengadaan yang efektif, efisien dan terintegrasi (Purwanto, 2008).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa E-Procurement adalah pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang seluruh kegiatannya dilakukan secara online melalui website. Ruang lingkup E-Procurement meliputi proses pengumuman pengadaan barang dan jasa sampai dengan penunjukan pemenang. Pengadaan barang dan jasa melalui EProcurement diwajibkan oleh pemerintah sejak tahun 2010. Pada tahun 2012, pengadaan barang dan jasa secara E-Procurement telah dilaksanakan di 33 provinsi meliputi 731 instansi di Indonesia (sumber : lkpp.go.id).

Landasan Hukum E-Procurement Dasar hukum E-Procurement di Indonesia menurut www.bappenas.go.id dalam Nightisabha dkk, 2009, adalah: (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengatur tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (2) Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 mengatur tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, (3) Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2006 mengatur tentang Perubahan keempat atas Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003, (4) Instruksi Presiden Nomor 5 tahun 2008 mengatur tentang Fokus Program Ekonomi tahun 2008-2009, (5) Instruksi Presiden Nomor 5 tahun 2004 mengatur tentang Percepatan Pemberantasan.

Konsep Manajemen Mutu ISO 9001

Sistem manajemen mutu menurut Gasperz (2002;10) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan Praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Menurut Stephen (1997;196) ISO 9001:2000 didefinisikan: *“ISO 9001:2000 is concerned with specifying requirements for a quality system. A quality system is composed of an organizational structure, documented ptrocedures, and tools. The goal is to present attributes of the organization's structure, procedures and/or tools that must be present in order to satisfy the requirements of ISO 9001:2000”*

Sistem manajemen mutu menjelaskan bahwa ISO 9001:2000 berhubungan dengan sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu dibentuk dari struktur organisasi, dokumentasi, prosedur dan alat-alat yang terdapat di dalam organisasi. Dan tujuannya adalah untuk memberikan transparansi mengenai struktur organisasi, prosedur, dan alat-alat organisasi yang kemudian dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Dalam hal ini dari dua pengertian yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

Tujuan dari sistem manajemen mutu Menurut Gasperz (2002;10) adalah: (1) menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu; Kesesuaian antara kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan pada suatu standar tertentu terhadap proses dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sangat penting; (2) memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi; Keputusan pelanggan adalah reaksi emosional dan rasional positif pelanggan. Untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, segenap personil organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Penerapan suatu Sistem Manajemen Mutu dalam suatu organisasi memiliki beberapa langkah, untuk kasus penerapan sistem manajemen mutu menurut Gasperz (2002;10) urutan-urutan yang diberikan hanya merupakan suatu petunjuk, yang dapat saja dilakukan bersamaan atau dalam susunan yang tidak harus berurut, tergantung pada kultur dan kematangan organisasi, tetapi semua langkah ini harus diperhatikan secara serius dan konsisten. Dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar sistem manajemen mutu yang akan diterapkan. Standar-standar sistem manajemen mutu itu dipilih berdasarkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berkaitan dengan hal ini, sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dipilih.
- b. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisasi (top management commitment). Implementasi dari sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen dari manajemen organisasi dan semua standar sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen ini agar dapat didokumentasikan. Komitmen organisasi terhadap mutu dapat ditunjukkan sejak awal melalui penandatanganan pernyataan kebijakan mutu organisasi, dan berikutnya diikuti oleh sikap dan perilaku manajemen yang konsisten dalam menerapkan prosedur-prosedur kerja.
- c. Menetapkan suatu kelompok kerja (working group) atau komite pengarah (steering committee) yang terdiri dari manajer-manajer senior. Semua manajer senior harus berpartisipasi aktif dan paham secara benar tentang persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen mutu itu.
- d. Menugaskan wakil manajemen (management representative). Organisasi harus menugaskan wakil manajemen, yang bebas dari tanggung jawab lain, serta harus mendefinisikan wewenang dan tanggung jawab untuk menjamin bahwa persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu itu diterapkan dan dipelihara.
- e. Menetapkan tujuan-tujuan mutu dan implementasi sistem. Tidak ada metode baku atau tunggal dari implementasi sistem manajemen mutu dalam organisasi. Bagaimanapun, program implementasi (prosedur- prosedur kerja) harus merupakan tanggung jawab dari semua anggota organisasi dan dilakukan secara benar dari awal.
- f. Meninjau ulang sistem manajemen mutu yang sekarang. Berkaitan dengan hal ini perlu dilakukan suatu audit sistem atau penilaian terhadap sistem manajemen mutu yang ada.
- g. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab. Pengembangan suatu sistem manajemen mutu menghadirkan suatu kesempatan ideal untuk suatu organisasi melakukan evaluasi terperinci dan meninjau ulang struktur manajemen yang ada.
- h. Menciptakan keasadaran mutu (quality awareness) pada semua tingkat dalam organisasi. Kesadaran mutu dapat dibangkitkan melalui serangkaian pelatihan tentang mutu guna menjawab pertanyaan- pertanyaan: apa itu mutu?, mengapa perlu memiliki sistem manajemen mutu?, apa itu manual mutu?, mengapa harus mendokumentasikan sistem manajemen mutu dalam prosedur-prosedur sistem dan prosedur- prosedur kerja terperinci?, apa itu kebijakan mutu organisasi?, mengapa memerlukan kerjasama dalam implementasi sistem manajemen mutu?, dan lain-lain.
- i. Mengembangkan peninjauan ulang dari sistem manajemen mutu dalam manual (buku panduan) mutu. Hal ini berkaitan dengan peninjauan ulang secara singkat dari sistem manajemen mutu itu dan apakah kebijakan dan dokumen-dokumen yang diperlukan telah lengkap dan tersusun rapi dalam sistem manajemen.
- j. Menyepakati bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur. Berkaitan dengan hal ini perlu mengembangkan suatu diagram alir dari aktivitas bisnis organisasi dan menentukan hal- hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi.
- k. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional atau prosedur terperinci. Hal ini berkaitan dengan dokumen-dokumen spesifik terhadap produk, aktivitas-aktivitas atau proses-proses dan harus ditempatkan pada lokasi kerja sehingga mudah dibaca oleh karyawan atau pekerja yang terkait.
- l. Memperkenalkan dokumentasi. sekali manual mutu dan prosedur- prosedur telah disepakati, maka implementasi dari praktek-praktek sistem manajemen mutu pada tingkat manajemen dapat dilakukan.
- m. Menetapkan partisipasi karyawan dan pelatihan dalam sistem. Tahap ini akan menjadi sangat penting untuk keberhasilan dan efisiensi dari sistem manajemen mutu.
- n. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen mutu. Peninjauan ulang sistem manajemen mutu diperlukan untuk menjamin kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen mutu itu.

Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu menurut Gasperz (2002;17) terdapat beberapa manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu yaitu:

- a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
- b. Perusahaan yang telah bersertifikatkan ISO 9001:2000 diijinkan untuk mengiklankan pada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan image perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
- c. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dilakukan secara periodik agar registrar dari lembaga registrasi sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem manajemen mutu. Hal ini akan menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem manajemen mutu oleh pelanggan.
- d. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok yang bersertifikat ISO 9001:2000, akan menghubungi lembaga registrasi. Jika perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional, maka hal itu berarti membuka kesempatan pasar baru.
- e. Meningkatkan mutu dan produktivitas melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
- f. Meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan.
- g. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.
- h. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang umumnya hanya berlaku tiga tahun.

Kerangka Pemikiran

LPSE Kota Bekasi merupakan salah satu etalase Kota Bekasi dalam hal pelayanan secara umum, dan khususnya dalam bidang pengadaan barang/jasa bagi Pemerintah Kota Bekasi. Baik buruknya mutu pelayanan yang diberikan akan menjadi indikator yang dapat dipandang dari sisi luar pemerintahan yaitu dunia usaha sebagai pengguna langsung LPSE maupun oleh masyarakat yang dapat mengawasi secara langsung proses pengadaan barang/jasa pada Pemerintah Kota Bekasi. Kesan yang timbul dari pelayanan pengadaan barang/jasa tersebut di atas akan memberikan dampak yang luas di masyarakat. Apabila kesan baik yang timbul dari pelayanan tersebut maka akan memberikan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Bekasi, meningkatkan kepercayaan dunia usaha untuk melakukan usaha di Kota Bekasi, meningkatkan kepercayaan investor untuk melakukan investasi di Kota Bekasi, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam ikut membangun Kota Bekasi dan dampak positif lainnya yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya kesejahteraan masyarakat Kota Bekasi yang menjadi salah satu tujuan Kota Bekasi yang memiliki misi cerdas kreatif maju sejahtera dan ikhsan.

Namun apabila kesan yang timbul dari pelayanan pengadaan barang/jasa tersebut adalah kesan negative maka akan memberikan dampak negative sebagai kebalikan dari apa yang penulis sampaikan di atas. Ke dalam pemerintahan sendiri pelayanan yang bermutu baik dari LPSE akan memberikan manfaat berupa terpenuhinya kebutuhan barang /jasa Pemerintah Kota Bekasi dimana pengadaan tersebut diperlukan oleh setiap unit kerja baik dalam rangka pembangunan fisik dan non fisik, kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang-bidang lain, maupun dalam rangka melaksanakan tugas-tugas yang lain dalam menjalankan roda pemerintahan. Sebaliknya mutu pelayanan yang buruk akan menghambat kegiatan pembangunan, menghambat pelayanan kepada masyarakat dalam bidang-bidang lain dan menghambat kinerja aparatur dalam menjalankan roda pemerintahan di Kota Bekasi.

Karena pentingnya mutu pelayanan pada LPSE tersebut diterapkan lah sistem manajemen mutu ISO 9001 sebagai usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkesinambungan pada LPSE Kota Bekasi. Namun demikian semua usaha yang telah dilakukan tersebut perlu kiranya dikaji lebih lanjut secara ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan agar dapat diketahui bagaimana pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi, yang dalam

pelaksanaannya membutuhkan biaya yang tidak sedikit dengan menggunakan anggaran daerah (APBD) tersebut, benar benar bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan LPSE.

Dalam prakteknya keberhasilan pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 akan sangat dipengaruhi oleh komitmen dan dukungan terutama para stake holder internal yang terlibat yang dalam hal ini adalah para pimpinan selaku penentu kebijakan, penanggung jawab program/kegiatan dan pelaksana dilapangan. Juga tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan program tersebut dan didukung adanya anggaran yang cukup. Begitu juga para pengguna perlu adanya pemahaman agar dapat mendukung program tersebut. Manfaat yang dapat dipetik dari penelitian ini adalah sebagai acuan para pembuat kebijakan pada lembaga pemerintah pada umumnya, dan khususnya pemerintah Kota Bekasi untuk menjadi pertimbangan dalam menerapkan suatu standarisasi sistem manajemen mutu ISO 900:2015.

Model Penelitian

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menguraikan data dan fakta dalam bentuk kata-kata. Penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian (Mulyana, 2008:151). Penelitian kualitatif (*Qualitative Research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2013: 94).

Permasalahan utama yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah menganalisis penerapan ISO 9001:2015 langkah-langkah yang ditempuh dan sejauh mana bisa meningkatkan mutu layanan, dengan lokus pada LPSE Kota Bekasi. Informan adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan, serta mengetahui dan mengerti masalah-masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah: (1) Kepala/Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bekasi (Penentu kebijakan); (2) Kepala/Sekretaris LPSE Kota Bekasi (Pelaksana kebijakan); (3) Staf Ahli Bidang Teknologi Informatika Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bekasi (Ahli Teknologi Informasi); (4) Kelompok Kerja pada Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kota Bekasi dan Perwakilan Pejabat Pembuat Komitmen (pengguna internal); (5) Perwakilan Pelaku Usaha yang memiliki akun LPSE Kota Bekasi (pengguna eksternal).

Pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam, dengan sumber informasi terpilih (*purposive sampling*) yang relevan dengan fokus penelitian. Dari informasi awal akan dicari informasi selengkapnya kepada *informan* lainnya dengan cara *snowball sampling* yang dilakukan dengan cara serial (*triangulasi*) sampai informasi jenuh. Hasil observasi dan wawancara mendalam tersebut kemudian dicek kekurangannya terhadap sumber data lain yaitu data sekunder, sebagai teknik *triangulasi*. Analisis data penelitian ini melalui tiga tahap yaitu reduksi data, display data (penyajian data), dan mengambil kesimpulan/verifikasi data.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pada LPSE Kota Bekasi dengan melihat tahapan yang ditempuh, peningkatan mutu pelayanan yang dihasilkan, faktor faktor pendukung dan penghambat baik berupa kebijakan, aturan-aturan, sumber daya manusia, sarana dan prasana dan peran serta para pengguna.

Ada 10 klausul dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yaitu klausul 0 sampai klausul 9, dapat dijelaskan sebagai berikut:

0. **Pendahuluan**, klausul 0 dalam ISO-9001:2015 tidak berisi persyaratan, tetapi penjelasan tentang tujuan, prinsip-prinsip yang mendasari ISO-9001:2015 dan hubungan ISO-9001:2015 dengan standar lain.
1. **Lingkup**, klausul ini menerangkan tentang organisasi apa saja yang dapat menerapkan ISO-9001:2015.
2. **Acuan normatif**, klausul ini hanya berisi referensi ke ISO-9000:2015: Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Istilah.
3. **Istilah dan definisi**, klausul ini menerangkan bahwa istilah dan definisi dalam ISO-9001:2015 juga mengacu pada ISO-9000:2015.
4. **Konteks Organisasi**, klausul ini berisi persyaratan umum tentang dasar-dasar yang harus dilakukan organisasi untuk membangun sistem manajemen mutu yang dibagi dalam 4 sub-klausul memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait, menentukan lingkup sistem manajemen mutu, dan sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya
5. **Kepemimpinan**, klausul 5 kepemimpinan berisi persyaratan tentang apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen. Tanpa komitmen dan kepemimpinan dari pihak manajemen, akan sulit bagi sistem manajemen mutu untuk dapat berjalan dengan efektif.
6. **Perencanaan**, meliputi: tindakan untuk menangani resiko dan peluang, sasaran mutu dan rencana pencapaiannya, dan merencanakan perubahan.
7. **Pendukung**, meliputi sumber daya, kompetensi, kesadaran, komunikasi, dan informasi terdokumentasi.
8. **Operasi**, meliputi perencanaan dan pengendalian operasional, menentukan persyaratan-persyaratan produk dan layanan, desain dan pengembangan produk dan layanan, pengendalian penyedia produk dan jasa eksternal, pelaksanaan produksi dan layanan, identifikasi dan mampu telusur, dan pengendalian output proses, produk dan layanan yang tidak sesuai.
9. **Evaluasi Kinerja**, meliputi: pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi, audit internal, dan tinjauan manajemen
10. **Peningkatan**, ISO-9001:2015 tidak mensyaratkan agar organisasi mencapai suatu tingkat efisiensi atau efektifitas tertentu. Organisasi dengan level efisiensi yang berbeda bisa saja sama-sama meraih sertifikat ISO-9001:2015, selama tentu saja produk dan layanan yang terkirim memenuhi

persyaratan pelanggan. Namun begitu, ISO-9001:2015 mensyaratkan agar organisasi melakukan peningkatan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menggambarkan latar belakang pelaksanaan kebijakan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi paling tidak ada dua hal, yang pertama adalah keinginan agar Kota Bekasi menjadi kota cerdas sebagaimana yang telah digulirkan oleh Walikota Bekasi sejak tahun 2016 lalu kemudian ditindaklanjuti Kepala Dinas Kominfo dan LPSE Kota Bekasi. Konsep kota cerdas dimaksudkan bisa membantu masyarakat setempat mengenai cara mengelola sumber daya yang ada secara efektif dan efisien termasuk melalui teknologi modern dan diakui oleh masyarakat dunia, untuk meningkatkan kualitas hidup orang-orang yang tinggal di Kota Bekasi. Sasaran dari kota cerdas tersebut adalah bagaimana mengatasi berbagai persoalan perkotaan agar tercipta kehidupan berkualitas. Latar belakang yang kedua adalah adanya dorongan dari LKPP sebagai induk organisasi LPSE, agar LPSE di daerah menerapkan standarisasi sebagai bentuk kematangan sebuah organisasi yang dibentuk di masing-masing daerah maupun instansi pemerintah sehingga mutu pelayanan dari masing-masing LPSE yang tersebar di seluruh Indonesia memiliki kualitas yang baik. Kedua hal inilah yang kemudian ditindaklanjuti oleh LPSE Kota Bekasi sehingga melahirkan kebijakan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2019.

Mendalami apa yang menjadi tujuan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2019 pada LPSE Kota Bekasi dapatlah dikemukakan disini bahwa dengan cara penataan manajemen yang telah terstandarisasi dan dengan menjalankan sistem yang berkelanjutan diharapkan dapat dicapai pelayanan yang efektif dan efisien, meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mampu mengelola lembaga LPSE secara profesional. Analisis yang dapat dikemukakan dalam memahami latar belakang dan tujuan penerapan sistem manajemen mutu tersebut adalah bahwa pada saat sekarang ini para calon kepala daerah yang akan dipilih langsung oleh masyarakat akan menawarkan visi misi terbaik mereka yang ingin dicapainya untuk menarik para pemilih, sehingga ketika suatu pasangan terpilih sebagai kepala daerah maka visi misi yang ditawarkan pada saat kampanye akan mereka realisasikan sebagai bentuk pemenuhan janji kampanye sebelumnya. Salah satu janji tersebut adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Tahapan yang ditempuh untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi dimulai sejak perencanaan berupa penentuan kerangka acuan, perkiraan biaya, memasukkan dalam rencana kerja pemerintah dan rencana pengadaan untuk mencari konsultan pendamping dan konsultan auditor, sampai rencana penggarangan yang semuanya dilaksanakan sebelum tahun anggaran pelaksanaan kegiatan. Tahap pelaksanaan dimulai dari pelaksanaan pemilihan calon konsultan pendamping dan konsultan auditor. Pelaksanaan pemilihan tersebut juga menggunakan lelang elektronik melalui LPSE. Pendampingan dilaksanakan selama empat bulan sebelum pelaksanaan audit oleh auditor eksternal resmi. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi, konsep manajemen PDCA dijabarkan lebih jelas dalam sepuluh klausul yang terdokumentasikan berupa standar dan SOP mencakup: ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, proses pendukung, operasi organisasi, evaluasi kinerja dan peningkatan.

Pihak-pihak yang terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi yang pertama Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi sebagai Induk organisasi LPSE, UPTD LPSE sebagai pelaksana, ULP Kota Bekasi sebagai pengguna internal yang menangani pelaksanaan lelang dan pemilihan penyedia, semua dinas dan instansi di Kota Bekasi yang didalamnya terdapat para Pengguna Anggaran (PA) dan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) sebagai pelaksana pengadaan sekaligus pengguna barang dan jasa, perusahaan sebagai penyedia barang/jasa, termasuk penyedia jasa provider internet yang menyediakan sambungan internet website LPSE.

Faktor yang mendukung penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi secara ideal adalah terpenuhinya kebutuhan terkait People, Process, Technology, serta Regulation/Policy yang ada untuk mendukung pelaksanaan bisnis proses yang ada di LPSE Kota Bekasi. People meliputi tercukupinya kebutuhan SDM LPSE, dilihat dari jumlah personil sudah mencukupi dengan terisinya posisi helpdesk, trainer, verifikator, admin PPE, admin sistem, admin jaringan dan Ketua LPSE. Process meliputi optimalisasi bisnis proses yang berjalan didukung dengan sarana dan prasarana gedung, ruangan, meja kursi serta peralatan lainnya sehingga dengan sarana dan prasarana tersebut proses pelayanan LPSE Kota Bekasi sudah bisa memberikan berjalan optimal.

Technology meliputi teknologi yang digunakan pada LPSE dalam hal ini yang utama adalah peralatan hardware dan software dalam menjalankan system online SPSE. Sedangkan Regulation/Policy terkait dengan kebijakan yang menaungi berjalannya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah berupa adanya dorongan dari LKPP di pusat untuk melaksanakan standarisasi maupun komitmen kepala daerah untuk penerapan kota cerdas. Faktor yang menghambat penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi antara lain berupa kebijakan regulasi baik dari pusat maupun dari daerah sendiri. Kebijakan yang datang pusat yaitu dari kementerian dalam negeri tentang adanya wacana penghapusan UPTD LPSE sehingga kelembagaan LPSE akan mengalami perubahan. Ditingkat daerah kebijakan pemindahan pegawai yang sering terjadi juga menjadi penghambat ketika pegawai LPSE selalu berganti akan mengurangi profesionalitas yang dibangun secara berkesinambungan.

Peningkatan mutu layanan melalui penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi secara meyakinkan disampaikan dan berbagai respon yang mewakili pihak-pihak yang berbeda yang terlibat dan berhubungan dengan pelayanan LPSE Kota Bekasi, indikatornya antara lain meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan sebelum penerapan sistem manajemen mutu menunjukkan angka 3,34 dari skala 4 untuk kepuasan layanan dan 3,39 untuk kepuasan penanganan keluhan. Sedangkan survei bulan September 2017 menunjukkan peningkatan menjadi angka 3,63 untuk kepuasan layanan dan 3,80 untuk kepuasan penanganan keluhan. Meningkatnya kedisiplinan pegawai, membaiknya kerapian dokumen, adanya SOP pelayanan yang jelas, menurunnya frekuensi system down, menurunnya total waktu down system. Manfaat lain yang memberikan nilai positif adalah meningkatnya prestasi LPSE Kota Bekasi dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima ditingkat provinsi bahkan tingkat nasional sehingga profil Kota Bekasi juga ikut terangkat.

Evaluasi pelaksanaan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi menjadi satu kesatuan dalam system manajemen tersebut yang tercakup dalam klausul nomor Sembilan yaitu evaluasi kinerja. Oleh karena itu dengan standard evaluasi tersebut organisasi LPSE memiliki panduan untuk melakukan evaluasi bagi dirinya sendiri antara lain dengan Audit Internal yang dilaksanakan setiap enam bulan sekali dan Tinjauan Manajemen yang dilaksanakan satu tahun sekali. Kepuasan pelanggan juga masuk dalam klausul yang diatur dalam klausul sembilan, dilakukan dengan cara menyebar format yang diisi oleh pengguna dari semua jenis pengguna LPSE

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis penerapan sistem manajemen mutu terhadap peningkatan mutu pelayanan LPSE Kota Bekasi, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tahapan yang ditempuh untuk menerapkan system manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi dimulai sejak perencanaan berupa penentuan kerangka acuan, perkiraan biaya, memasukkan dalam rencana kerja pemerintah dan rencana pengadaan untuk mencari konsultan pendamping dan konsultan auditor, sampai rencana anggaran yang semuanya dilaksanakan sebelum tahun anggaran pelaksanaan kegiatan. Tahap pelaksanaan dimulai dari pelaksanaan pemilihan calon konsultan pendamping dan konsultan auditor. Pelaksanaan pemilihan tersebut juga menggunakan lelang elektronik melalui LPSE. Pendampingan dilaksanakan selama empat bulan sebelum pelaksanaan audit oleh auditor eksternal resmi. Dalam pelaksanaan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 pada LPSE Kota Bekasi, konsep manajemen PDCA dijabarkan lebih jelas dalam sepuluh klausul yang terdokumentasikan berupa standar dan SOP mencakup: ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, proses pendukung, operasi organisasi, evaluasi kinerja dan peningkatan.
- b. Penerapan sistem manajemen mutu pada LPSE Kota Bekasi yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 telah menunjukkan adanya peningkatan mutu layanan pada LPSE Kota Bekasi dengan beberapa indikator yang didapat yaitu meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan, Survei bulan Januari 2017 sebelum penerapan sistem manajemen mutu menunjukkan angka 3,34 dari skala 4 untuk kepuasan layanan dan 3,39 untuk kepuasan penanganan keluhan. Sedangkan survei bulan September 2017 menunjukkan peningkatan menjadi angka 3,63 untuk kepuasan layanan dan 3,80 untuk kepuasan penanganan keluhan, meningkatnya kedisiplinan pegawai, membaiknya kerapian dokumen, adanya SOP pelayanan yang jelas, menurunnya frekuensi system down dan menurunnya total waktu down system. Selain itu meningkatnya

prestasi LPSE Kota Bekasi dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima baik ditingkat propinsi maupun di tingkat nasional secara tidak langsung juga menjadi indikator peningkatan mutu pelayanan.

- c. Faktor yang mendukung penerapan sistem manajemen mutu pada LPSE Kota Bekasi berupa tersedianya kebijakan daerah untuk menjadi kota cerdas, tersedianya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang cukup memadai. Sedangkan faktor penghambat adalah kebijakan penghapusan UPTD LPSE, perubahan kelembagaan LPSE dan pergantian pegawai LPSE yang sering terjadi menyebabkan profesionalitas pegawai yang sudah terbangun dengan berbagai training dan pengalaman di LPSE menjadi tidak berarti

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian ini maka disarankan kepada LPSE Kota Bekasi agar dalam penerapan sistem manajemen mutu lebih konsisten dalam pelaksanaan sepuluh klausul yang sudah disepakati dan perlu ditingkatkan lagi. Salah satunya adalah kadang masih terjadi suatu pekerjaan sudah dilaksanakan namun format yang ada tidak diisi dengan baik pada saat itu juga sehingga administrasi tidak lengkap. Kesadaran sebagai pegawai untuk menggunakan waktu kerja sebaik-baiknya untuk melayani masyarakat juga masih perlu ditingkatkan. Kecepatan penyelesaian masalah yang melibatkan LKPP di pusat juga menjadi hal yang perlu ditingkatkan karena koordinasi dengan LKPP memang harus dilakukan secara intens mengingat banyaknya kasus yang harus ditangani LKPP yang membawahi enam ratus lebih LPSE instansi dan daerah. Kepada lembaga sejenis baik LPSE di daerah lain ataupun lembaga pemerintah lain baik di Kota Bekasi atau instansi yang lain bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan suatu lembaga maka penerapan sistem manajemen mutu bisa menjadi pertimbangan untuk diterapkan.

Referensi

A. Buku

- Moenir, H.A.S 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gie, The Liang. 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Suaedi, Falih. & Wardiyanto, Bintoro (eds.). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance* (Edisi Pertama), Yogyakarta: Graha Ilmu
- Eko indraji, Ricardus dkk. 2005. *E Government In Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Bagong Suyanto dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Bungin, H.M.Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Institut STIAM. 2017. *Pedoman Penulisan Tesis & Artikel Ilmiah*, edisi revisi ke-4

B. Internet

- Ayunda Putry. 2012: <http://specialpengetahuan.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-pengadaan-barang-dan-jasa.html>
- Wikipedia bahasa Indonesia, 2018: http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik
- Blogdetik.2017. <http://pengadaanbarangjasa.blogdetik.com/2010/01/11/pengadaan-secara-elektronik>
- WikiAhmad,2014:http://id.ahmad.wikia.com/wiki/Pengadaan_Barang/Jasa_Pemerintah/Pengadaan_Secara_Elektronik_melalui_Procurement_Unit
- Budi Wibowo 2015: <http://sertifikat-iso.com/klausul-iso-90012015>
- Mudjisantosa, 2012: <http://www.mudjisantosa.net/>
- Comunication centre LKPP, 2018 :<https://lpse.lkpp.go.id/eproc/tentangkami>