

PENGARUH PENERAPAN ISO 9001: 2008 TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Survei pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta)

Yoneza Ayu Okprida Kusuma ¹⁾
Lamidi ²⁾

Setyaningsih Sri Utami ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ yonesakprida@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the effect of the application of ISO 9001: 2008 on the performance of employees at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. The population in this study were 49 employees. Data collection methods used: questionnaires, analysis techniques used validity test, reliability test, classic assumption test, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, t test, F test, and determination coefficient. The results of descriptive analysis of the quality management system, management responsibilities, resource management, product realization, measurement, analysis and improvement are said to be good categories, it shows that the performance of employees is in good condition. The results of partial hypothesis testing of resource management and measurement, analysis and improvement have a significant effect on employee performance, while the quality management system, management responsibilities, and product realization have no significant effect on employee performance. The results of testing hypotheses silmutan quality management systems, management responsibilities, resource management, product realization, measurement, analysis and improvement have a significant effect on the performance of employees in the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

Keywords: *Quality Management System, Management Responsibility, Resource Management, Product Realization, Measurement, Analysis and Improvement, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Perkembangan era globalisasi saat ini telah menjadi tantangan global yang ditandai dengan persaingan mutu secara ketat baik dari instansi swasta maupun pemerintah. Keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu instansi swasta maupun pemerintah sangatlah penting untuk mewujudkan keberhasilan instansi khususnya manajemen sumber daya manusia. Menurut Marthis dan Jakson (2006: 3) manajemen sumber daya manusia merupakan rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Secara khusus pada instansi pemerintah, aparatur pemerintah atau pegawai merupakan

manajemen sumber daya manusia yang sangat utama dalam menjalankan program pembangunan Nasional. Kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan yang semakin kompleks merupakan tuntutan bagi setiap instansi pemerintah dalam mewujudkan kualitas kinerja, di mana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja pegawai secara maksimal. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, aparatur negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kinerja pegawai hal ini sangatlah penting untuk menunjang kemajuan instansi swasta maupun pemerintah di masa yang akan datang. "Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian yang akan diketahui seberapa jauh kemampuannya melaksanakan tugas. (Sinabela, 2012: 136)". Kinerja pegawai merupakan ujung tombak di dalam suatu instansi swasta atau pemerintah. Apabila kinerja pegawai itu baik maka akan mengalami perkembangan yang baik serta tercapainya suatu tujuan yang diharapkan, sedangkan kinerja pegawai yang buruk akan berdampak juga pada tumbuh kembangnya instansi atau perusahaan.

Kesadaran terhadap kualitas kinerja membuat masyarakat menuntut adanya standar atau mutu layanan yang guna untuk membuktikan bahwa organisasi yang menyediakan layanan tersebut dapat dipercaya kualitasnya. Cara yang paling tepat untuk diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas di suatu instansi adalah dengan adanya manajemen kualitas melalui penerapan ISO 9001: 2008. Penerapan ISO 9001: 2008 adalah sebuah tindakan yang dilakukan secara individual atau kelompok dengan maksud mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam suatu instansi atau perusahaan. Penerapan ISO 9001: 2008 memberikan dampak kepada instansi atau perusahaan terutama pada kinerja pegawai dan memberikan manfaat yaitu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan manajemen mutu yang terorganisasi secara sistematis sehingga membuat sistem kerja dalam suatu instansi atau perusahaan menjadi standar kerja yang terdokumentasi. Perbaikan manajemen mutu sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yaitu pada kinerja pegawai. Implementasi ISO 9001: 2008 itu sendiri pegawai adalah sumber daya utama karena pegawai adalah yang merencanakan, mengimplementasi, dan mengevaluasi keefektifan pelaksanaan ISO 9001: 2008 dalam mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan ISO 9001: 2008, instansi atau perusahaan akan mengikuti persyaratan yang tertuang dalam Standar Internasional yang terdiri dari 5 elemen besar yang wajib diterapkan yaitu sistem manajemen mutu, tang-

gung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan.

Salah satu instansi pemerintah yang sudah memiliki Standar Internasional ISO 9001: 2008 di Kota Surakarta adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang terletak Jl. Jend.Sudirman No.2, Kampung Baru, Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57111. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Meningkatkan kepuasan pelanggan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta memberikan kualitas pelayanan dengan memadukan sumber daya manusia yang handal, berpengalaman, dan terpercaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta telah memiliki Sertifikat ISO 9001: 2008 sejak 1 Februari 2010. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta belum pernah mengidentifikasi pengaruh penerapan ISO 9001: 2008 terhadap kinerja pegawai secara nyata. Instansi Pemerintah ini perlu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan setiap persyaratan yang wajib diterapkan ISO 9001: 2008 terhadap kinerja pegawai.

Masalah yang muncul pada Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta selama ini kinerja aparatur pemerintah menjadi sorotan masyarakat yang masih dipandang kurang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, dalam hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyak pengaduan atau keluhan oleh masyarakat, yang dilihat melalui situs *web* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta yaitu menyangkut masalah antrian yang menumpuk sehingga ruang tunggu menjadi sangat kurang, pelayanan juga menjadi lebih lama, kurangnya petugas pelayanan, fasilitas yang kurang memadai, suasana lingkungan kurang nyaman dan aman, selain itu ada juga keluhan yang paling dominan disampaikan petugas adalah masalah fasilitas operasional dan intensif untuk petugas.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah *research gap* dari penelitian

terdahulu yang dilakukan Kurniawan dan Laturette (2017) menyimpulkan bahwa variabel independen sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi: 1) pengaruh sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai, 2) pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai, 3) pengaruh manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai, 4) pengaruh realisasi produk terhadap kinerja pegawai, 5) pengaruh pengukuran, analisis, dan perbaikan terhadap kinerja pegawai, 6) pengaruh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis, dan perbaikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Dispendukcapil Surakarta.

Kerangka Pemikiran

Untuk menunjukkan suatu arah dari penyusunan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka dalam usulan penelitian ini dibuat suatu kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah seperti gambar 1 berikut:

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Independen atau Bebas

Variabel independen atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel

dependen atau terikat, yang termasuk variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan.

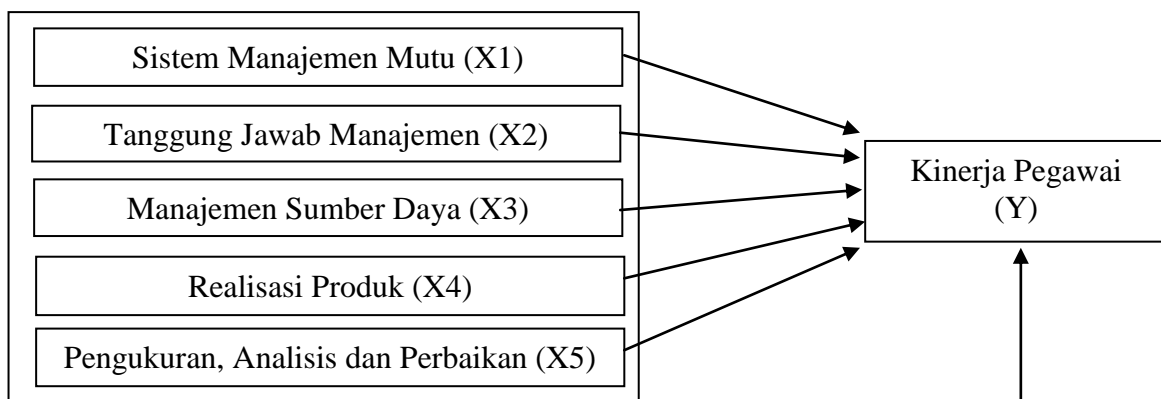
2. Variabel Dependen atau Terikat

Variabel dependen atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau bebas, dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai.

KAJIAN PUSTAKA

Penerapan ISO 9001: 2008

Menurut Suardi (2003: 21) Penerapan ISO adalah suatu Standar Internasional untuk meningkatkan sistem manajemen mutu atau kualitas pada instansi atau perusahaan. ISO berisi persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai. ISO 9001 menetapkan berbagai persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk penggunaan internal organisasi, sertifikasi, atau tujuan kontrak. ISO (*The International Organization for Standardization*) adalah organisasi Internasional yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Berdiri pada 23 Februari 1947. Pada 14 November 2008, ISO telah merilis edisi terbaru dari *standard* ISO 9001, yaitu ISO 9001: 2008. Angka 2008 menunjukkan tahun revisi sehingga, ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 (Suardi, 2003: 21).



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Manfaat yang diperoleh instansi atau perusahaan dari suatu penerapan ISO 9001: 2008 adalah:

- 1) Pengendalian mutu secara sistematis
- 2) Konsistensi mutu yang lebih baik
- 3) Koordinasi yang lebih baik
- 4) Deteksi awal ketidaksesuaian
- 5) Dokumentasi mutu yang lebih baik
- 6) Kepercayaan pelanggan bertambah
- 7) Disiplin dalam pencatatan mutu bertambah (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 64-67).

Prinsip manajemen mutu yang nantinya akan berintegrasi pada ISO 9001: 2008 adalah:

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Kepemimpinan
- 3) Keterlibatan SDM
- 4) Pendekatan proses
- 5) Pendekatan sistem terhadap manajemen
- 6) Perbaikan terus menerus
- 7) Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan
- 8) Hubungan pemasok yang saling menguntungkan (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 52-56).

Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumen dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi (Gasperz, 2008 dalam Hatane, 2011).

Tanggung Jawab Manajemen

Tanggung jawab manajemen merupakan keharusan untuk melakukan semua kewajiban tugas-tugas yang dibebankan kepada yang diterima atau dimiliki tanggung jawab timbul karena adanya hubungan antara atasan dan bawahan, dimana atasan mendelegasikan sebagai wewenang pekerjaan kepada bawahan untuk dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu, di suatu instansi atau perusahaan perlu adanya tanggung jawab manajemen yang jelas, supaya mengetahui arahan yang jelas (Anoraga, 2004: 122).

Manajemen Sumber Daya

Manajemen sumber daya merupakan bagian terpenting dalam suatu instansi atau perusahaan yang memiliki peranan untuk melaksanakan sistem manajemen mutu dan melakukan kerja yang diperlukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 84).

Realisasi Produk

Realisasi produk merupakan istilah yang digunakan dalam Standar Internasional ISO 9001: 2008 yang mencakup menyampaikan jasa atau memproduksi barang atau kombinasi keduanya. Realisasi produk memiliki upaya organisasi menghasilkan produk yang bermutu. Hal ini harus ada perencanaan yang baik dan matang di setiap unit kerja. Tujuan dari perencanaan adalah memberikan pengarahan, mengurangi ketidakpastian dan menghilangkan pemborosan serta menentukan persyaratan yang akan digunakan (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 85).

Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

Pengukuran, analisis dan peningkatan merupakan persyaratan yang harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu. Pengukuran dan pemantauan memungkinkan instansi atau perusahaan mengatur berdasarkan fakta bukan atas dasar perkiraan (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 85).

Kinerja Pegawai

Menurut Wirawan (2009: 5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, dalam suatu instansi atau perusahaan melakukan penilaian kinerja yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan pegawai. Menurut Marthis dan Jakson (2006: 382) penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibanding-

kan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

HIPOTESIS

1. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja Pegawai

Sistem manajemen mutu merupakan salah satu persyaratan untuk melakukan penjaminan mutu di dalam pada Dispendukcapil Surakarta dengan upaya dapat tercapainya kinerja pegawai. Sistem manajemen mutu akan lebih efektif apabila setiap bagian dari organisasi memahami fungsi, tanggung jawab, dan keterkaitannya dengan bagian lain dalam sistem tersebut. (Suardi, 2003:64). Hasil penelitian yang dilakukan Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016) Umiyati (2015) menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Ada pengaruh yang signifikan sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

2. Pengaruh Tanggung Jawab Manajemen terhadap Kinerja Pegawai

Tanggung jawab manajemen adalah salah satu syarat penjaminan mutu yang memberikan penekanan besar pada komitmen manajemen puncak terhadap mutu pelayanan pada Dispendukcapil Surakarta Terhadap Kinerja Pegawai. Menurut (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 84) mengemukakan pada bahwa syarat ini juga menekankan keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan mutu, menetapkan tanggung jawab dan wewenang organisasi, mengangkat secara formal seorang yang mewakili manajemen dan menjamin proses komunikasi internal yang tepat, serta harus melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu. Hasil penelitian yang dilakukan Yusuf dan Anwar (2017) dan Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016),

menyimpulkan bahwa tanggung jawab manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian maka hipotesis kedua dalam penelitian ini:

H2: Ada pengaruh signifikan tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

3. Pengaruh Manajemen Sumber Daya terhadap Kinerja Pegawai

Manajemen sumber daya merupakan peran penting dalam suatu organisasi yang dibutuhkan untuk menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu, kepuasan pelanggan atau pihak yang berkepentingan. Menurut (Badan Standardisasi Nasional, 2013: 84) manajemen sumber daya merupakan persyaratan sebuah instansi atau perusahaan untuk menentukan dan menyediakan sumber daya contohnya: peralatan, fasilitas, sumber daya manusia yang diperlukan untuk menerapkan dan meningkatkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Hasil penelitian yang dilakukan Umiyati (2015) dan Rini (2016) menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini:

H3: Ada pengaruh signifikan manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

4. Pengaruh Realisasi Produk terhadap Kinerja Pegawai

Realisasi produk adalah sasaran mutu yang menjadi pegangan bagi Dispendukcapil Surakarta dalam melakukan penetapan kebijakan serta pencapaian sasaran. Menurut Badan Standardisasi Nasional (2013: 84) pada syarat ini menyatakan bahwa perusahaan memahami, mengkomunikasikan dan benar-benar memenuhi persyaratan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan Kurniawan dan Laturette (2017), Yusuf dan Anwar

(2017), dan Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016) menyimpulkan bahwa realisasi produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis keempat dalam penelitian ini:

H4: Ada pengaruh signifikan pengelolaan sumber daya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

5. Pengaruh Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan terhadap Kinerja Pegawai

Pengukuran, analisis dan perbaikan adalah suatu pengukuran, analisis yang digunakan untuk memperlihatkan kinerja pegawai Dispendukcapil Surakarta guna memastikan adanya nilai tambah bagi instansi. Menurut Badan Standardisasi Nasional (2013: 85) mengemukakan bahwa pada syarat in instansi atau perusahaan harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu. Hasil penelitian yang dilakukan Kurniawan dan Laturette (2017), Yusuf dan Anwar (2017), dan Umiyati (2015) menyimpulkan bahwa pengukuran, analisis, dan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kelima dalam penelitian ini:

H5: Ada pengaruh signifikan pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

6. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu, Tanggung Jawab Manajemen, Manajemen Sumber Daya, Realisasi Produk, Pengukuran, Analisis dan Perbaikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai.

Sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan adalah syarat yang

wajib diterapkan dalam Standar Internasional ISO 9001: 2008 pada Dispendukcapil Surakarta. Menurut Badan Standardisasi Nasional (2013: 85) mengemukakan bahwa pada dasarnya, muatan inti dari Standar Internasional ISO 9001: 2008 yaitu sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan yang setiap instansi atau perusahaan wajib diterapkan guna tercapainya proses produksi atau proses pelayanan jasa. Hasil penelitian yang dilakukan Yusuf dan Anwar (2017), Rini (2016), Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016), dan Umiyati (2015) menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis keenam dalam penelitian ini:

H6: Ada pengaruh signifikan sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini berjumlah hanya 49 orang, maka akan diambil sampel total atau metode sensus. Metode pengumpulan data yang digunakan kuesioner. Definisi operasional variabel dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Sistem Manajemen Mutu (X_1)

Sistem manajemen mutu adalah suatu keadaan dimana pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta harus membuat, mendokumentasikan, menerapkan, dan memelihara sistem ma-

- najemen mutu dan melakukan peningkatan berkelanjutan secara efektif sesuai dengan persyaratan *Standard* Internasional. Penerapan ini, sistem manajemen mutu akan lebih efektif apabila setiap bagian dari organisasi memahami fungsi, tanggung jawab, dan keterkaitannya dengan bagian lain dalam sistem tersebut. Variabel sistem manajemen mutu diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator sistem manajemen mutu menurut (Badan Standardisasi Nasional (2008: 2) yaitu sebagai berikut:
- a. Menentukan Pedoman Mutu
 - b. Pengendalian Dokumen
 - c. Pengendalian Rekaman
2. Tanggung Jawab Manajemen (X_2)
Tanggung jawab manajemen adalah memberikan penekanan yang besar pada komitmen manajemen puncak terhadap mutu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Variabel tanggung jawab manajemen diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator tanggung jawab manajemen menurut (Badan Standardisasi Nasional (2008: 4) yaitu sebagai berikut:
- a. Komitmen manajemen
 - b. Kebijakan mutu
 - c. Fokus pada pelanggan
 - d. Perencanaan sasaran mutu
 - e. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi
3. Manajemen Sumber Daya (X_3)
Manajemen sumber daya adalah peran penting dalam suatu organisasi yang dibutuhkan untuk menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu, kepuasan pelanggan atau pihak yang berkepentingan. Pada sumber daya manusia khususnya pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta dipastikan memiliki kompetensi sesuai dengan proses atau pekerjaan dilakukan, berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman kerja. Variabel manajemen sumber daya diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator manajemen sumber daya menurut (Badan Standardisasi Nasional (2008: 6) yaitu sebagai berikut:
- a. Penyediaan sumber daya
 - b. Sumber daya manusia
 - c. Kelengkapan prasarana
 - d. Lingkungan kerja
4. Realisasi Produk (X_4)
Perencanaan realisasi produk adalah sasaran mutu yang menjadi pegangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta dalam melakukan penetapan kebijakan serta pencapaian sasaran. Variabel realisasi produk diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator realisasi produk menurut (Badan Standardisasi Nasional (2008: 7) yaitu sebagai berikut:
- a. Perencanaan realisasi produk
 - b. Proses berkaitan dengan pelanggan, desain dan pengembangan pembelian
 - c. Produksi dan penyediaan jasa
 - d. Pengendalian peralatan, pemantauan dan pengukuran
5. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan (X_5)
Pengukuran, analisis, dan peningkatan adalah suatu pengukuran, analisis yang digunakan untuk memperlihatkan kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta guna memastikan adanya nilai tambah bagi instansi. Variabel pengukuran, analisis dan peningkatan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator pengukuran, analisis dan peningkatan menurut (Badan Standardisasi Nasional (2008: 13) yaitu sebagai berikut:
- a. Umum, pemantauan dan pengukuran
 - b. Perbaikan dan analisis data
 - c. Pengendalian produk yang tidak sesuai
6. Kinerja Pegawai (Y)
Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta dalam melakukan tugas tanggung jawab yang dibebankan dalam rangka mencapai tujuan. Variabel kinerja pegawai diukur dengan menggunakan skala *likert*. Indikator kinerja pegawai menurut Wirawan (2009: 166) yaitu sebagai berikut:
- a. Keterampilan kerja
 - b. Kualitas pekerjaan
 - c. Tanggung jawab

- d. Prakarsa
- e. Disiplin
- f. Kerjasama
- g. Kuantitas pekerjaan

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert lima poin yaitu: mulai dari Sangat Setuju (SS = 5); Setuju (S = 4); Netral (N = 3); Tidak Setuju (TS = 2) dan Sangat Tidak Setuju (STS = 1). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *pearson correlation*, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Butir instrumen dinyatakan valid jika menghasilkan *p value* < 0,05. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dengan kriteria pengujian apabila *Cronbach Alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel, sebaliknya *Cronbach Alpha* < 0,60 tidak reliabel.

Teknik analisis data

1. Uji Asumsi Klasik
 - Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi

adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varians Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji *Run* bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Uji normalitas atas residual dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui alat bantu komputer program SPSS 22.

2. Analisis Deskriptif

3. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Umum Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	2	3	4
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	51,02
	Perempuan	24	48,98
	Jumlah	49	100
Usia	21 s/d 30 Tahun	9	18,37
	31 s/d 40 Tahun	13	26,53
	> 41 Tahun	27	55,10
	Jumlah	49	100
Status	Belum Menikah	3	6,12
	Menikah	46	93,88
	Jumlah	49	100
Masa Kerja	1 s/d 10 Tahun	11	22,45
	11 s/d 20 Tahun	15	30,61
	>21 Tahun	23	46,94
	Jumlah	49	100
Pendidikan Terakhir	SLTA	15	30,61
	D3	2	4,08
	S1	23	46,94
	S2	9	18,37
	Jumlah	49	100

1	2	3	4
Bagian Pekerjaan	Sekretariat	10	20,40
	Bidang Pengelolaan informasi administrasi penduduk	9	18,37
	Bidang pendaftaran penduduk	11	22,45
	Bidang pencatatan sipil	10	20,41
	Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan	9	18,37
	Jumlah	49	100

Sumber: Data primer diolah, 2018

2. Hasil Uji Instrumen

a. Uji validitas dan reliabilitas

Tabel 2. Uji Instrumen Penelitian

Variabel	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	No. Item	<i>p-value</i>	Keputusan Uji	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan Uji
Sistem Manajemen Mutu	X ₁₁	0,000	Valid	0,673	Reliabel
	X ₁₂	0,000	Valid		
	X ₁₃	0,000	Valid		
	X ₁₄	0,000	Valid		
Tanggung Jawab Manajemen	X ₂₁	0,000	Valid	0,775	Reliabel
	X ₂₂	0,000	Valid		
	X ₂₃	0,000	Valid		
	X ₂₄	0,000	Valid		
	X ₂₅	0,000	Valid		
	X ₂₆	0,000	Valid		
Manajemen Sumber Daya	X ₃₁	0,000	Valid	0,633	Reliabel
	X ₃₂	0,000	Valid		
	X ₃₃	0,000	Valid		
	X ₃₄	0,000	Valid		
	X ₃₅	0,000	Valid		
Realisasi Produk	X ₄₁	0,000	Valid	0,813	Reliabel
	X ₄₂	0,000	Valid		
	X ₄₃	0,000	Valid		
	X ₄₄	0,000	Valid		
	X ₄₅	0,000	Valid		
	X ₄₆	0,000	Valid		
Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	X ₅₁	0,000	Valid	0,754	Reliabel
	X ₅₂	0,000	Valid		
	X ₅₃	0,000	Valid		
Kinerja Pegawai	Y ₁₁	0,000	Valid	0,849	Reliabel
	Y ₁₂	0,000	Valid		
	Y ₁₃	0,000	Valid		
	Y ₁₄	0,000	Valid		
	Y ₁₅	0,000	Valid		
	Y ₁₆	0,000	Valid		
	Y ₁₇	0,000	Valid		

Sumber: Data primer diolah, 2018

Hasil pengolahan uji validitas butiran instrumen dalam angket variabel sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan, dan kinerja pegawai dinyatakan valid karena diperoleh hasil *p-value* adalah $0,000 < 0,05$.

Hasil pengolahan uji reliabilitas, maka variabel sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan, dan kinerja pegawai memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$ dengan demikian semua variabel dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Setelah lolos pada uji instrumen, maka selanjutnya adalah uji asumsi klasik. Se-

belum melakukan uji regresi linear berganda semua variabel di dalam suatu penelitian harus dapat lolos dari uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan dilanjutkan melakukan uji regresi linear berganda. Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 22.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu sistem manajemen mutu (X_1), tanggung jawab manajemen (X_2), manajemen sumber daya (X_3), realisasi produk (X_4), pengukuran, analisis dan perbaikan (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance: 0,905, 0,866, 0,711, 0,768, 0,703 $> 0,1$ VIF: 1,105, 1,155, 1,406, 1,301, 1,422 < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p: 0,770 $> 0,05$	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p: 0,775, 0,467, 0,578, 0,683, 0,746 $> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	p: 0,200 $> 0,05$	Residual normal

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikansi
(Constant)	-3,798	-0,434	0,667
Sistem Manajemen Mutu	0,167	1,095	0,280
Tanggung Jawab Manajemen	0,136	1,394	0,170
Manajemen Sumber Daya	0,581	2,582	0,013
Realisasi Produk	0,117	0,992	0,362
Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	0,989	2,350	0,023

F : 4,887

Adjusted R^2 : 0,288

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$Y = -3,798 + 0,167 X_1 + 0,136 X_2 + 0,581 X_3 + 0,117 X_4 + 0,989 X_5$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

- $\alpha = -3,798$ artinya hubungan yang negatif, jika skor variabel sistem manajemen, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka skor kinerja pegawai akan semakin berkurang.
- $b_1 = 0,167$ artinya pengaruh sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai adalah bersifat positif. Jika sistem manajemen mutu semakin baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- $b_2 = 0,136$ artinya pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai adalah bersifat positif. Jika tanggung jawab manajemen semakin baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- $b_3 = 0,581$ artinya pengaruh manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai adalah bersifat positif. Jika manajemen sumber daya semakin baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- $b_4 = 0,117$ artinya pengaruh realisasi produk terhadap kinerja pegawai adalah bernilai positif. Jika realisasi produk semakin baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- $b_5 = 0,989$ artinya pengaruh pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja bernilai positif. Jika pengukuran, analisis dan perbaikan semakin baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.

5. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis koefisien regresi linear secara parsial.

Adapun hasil yang didapat pada penelitian ini adalah:

- a. Hasil analisis diperoleh *p-value* variabel sistem manajemen mutu sebesar $0,280 > 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Hipotesis yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai tidak terbukti kebenarannya.
- b. Hasil analisis diperoleh *p-value* variabel tanggung jawab manajemen sebesar $0,170 > 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Hipotesis yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai tidak terbukti kebenarannya.
- c. Hasil analisis diperoleh *p-value* variabel manajemen sumber daya sebesar $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Berarti ada pengaruh yang signifikan manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Hipotesis yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai terbukti kebenarannya.
- d. Hasil analisis diperoleh *p-value* variabel realisasi produk sebesar $0,362 > 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan realisasi produk terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Hipotesis yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan realisasi produk terhadap kinerja pegawai tidak terbukti kebenarannya.
- e. Hasil analisis diperoleh *p-value* variabel pengukuran, analisis dan perbaikan sebesar $0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Berarti ada pengaruh yang signifikan pengukuran, analisis dan perbaikan ter-

hadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta. Hipotesis yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja pegawai terbukti kebenarannya.

6. Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama yang digunakan dalam meneliti pengaruh variabel bebas (sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Adapun hasil analisis pada uji F bahwa diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti model yang digunakan untuk menguji pengaruh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan dapat dikatakan pengaruh secara bersama-sama dengan nilai F sebesar 4,887 menjelaskan bahwa sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

7. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas (sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan peningkatan) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,288 berarti diketahui bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan oleh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja pegawai sebesar 28,8% sedangkan sisanya 71,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis diperoleh nilai *t* hitung sebesar 1,095 dengan *p-value* sebesar $0,280 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti sistem manajemen mutu (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Sehingga H_1 yang berbunyi: "Ada pengaruh yang signifikan sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta" tidak terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa sistem manajemen mutu tidak mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perubahan sistem manajemen mutu tidak akan mempengaruhi pegawai dalam kerjanya.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016) dan Umiyati (2015) bahwa sistem manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penulis mengindikasikan hasil uji *t* dalam penelitian ini disebabkan profil responden yaitu kinerja pegawai yang kurang memahami sistem manajemen mutu.

2. Pengaruh Tanggung Jawab Manajemen terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis diperoleh nilai *t* hitung sebesar 1,294 dengan *p-value* sebesar $0,170 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti tanggung jawab manajemen (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Sehingga H_2 yang berbunyi: "Ada pengaruh yang signifikan tanggung jawab manajemen terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta" tidak terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa tidak mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perubahan tanggung jawab manajemen tidak akan mempengaruhi pegawai dalam kerjanya.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yusuf dan Anwar (2017), Juana, Sudibya dan

Sintaasih (2016) Umiyati (2015) bahwa tanggung jawab manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Peneliti mengindikasikan hasil uji t dalam penelitian ini disebabkan profil responden yaitu kinerja pegawai yang tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan manajerial sehingga pegawai tidak memahami tentang tanggung jawab manajemen.

3. Pengaruh Manajemen Sumber Daya terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,583 dengan *p-value* sebesar $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti manajemen sumber daya (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Sehingga H_3 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan manajemen sumber daya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta” terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa manajemen sumber daya mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perubahan manajemen sumber daya mempengaruhi pegawai dalam kerjanya.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan Umiyati (2015) dan Rini (2016) bahwa manajemen sumber daya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Peneliti mengindikasikan hasil uji t dalam penelitian ini disebabkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta merasakan dampak dari kebijakan instansi dalam mengimplementasi variabel manajemen sumber daya.

4. Pengaruh Realisasi Produk terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 0,922 dengan *p-value* sebesar $0,362 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti realisasi produk (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Sehingga H_4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan realisasi produk terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta”

tidak terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa tidak mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perubahan realisasi produk tidak akan mempengaruhi pegawai dalam kerjanya.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Laturette (2017), Yusuf dan Anwar (2017), Juana, Sudibya, dan Sintaasih (2016) bahwa realisasi produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

5. Pengaruh Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,350 dengan *p-value* sebesar $0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti pengukuran, analisis dan perbaikan (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Sehingga H_5 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta” terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa pengukuran, analisis dan perbaikan mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perubahan pengukuran, analisis dan perbaikan mempengaruhi pegawai dalam kerjanya.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan Kurniawan dan Laturette (2017), Yusuf dan Anwar (2017), dan Umiyati (2015) menyimpulkan bahwa pengukuran, analisis, dan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Peneliti mengindikasikan jika semakin tinggi pengukuran, analisis dan perbaikan maka semakin tinggi kinerja pegawai.

6. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu, Tanggung Jawab Manajemen, Manajemen Sumber Daya, Realisasi Produk, Pengukuran, Analisis dan Perbaikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai.

Hasil analisis uji F diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti model yang digunakan untuk

menguji pengaruh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan dapat dikatakan tepat dan dengan nilai F sebesar 4,887, menjelaskan bahwa sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Sehingga H_6 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran, analisis dan perbaikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta” terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan Yusuf dan Anwar (2017), Rini (2016), Juana, Sudibya dan Sintaasih (2016), dan Umiyati (2015) menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan dikatakan kategori baik, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kondisi baik.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, dan realisasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Manajemen sumber daya berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta, semakin baik manajemen sumber daya maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pengukuran, analisis, dan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta, semakin baik pengukuran, analisis dan perbaikan semakin meningkat pula kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta

Hasil pengujian hipotesis secara simultan sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Badan Standardisasi Nasional. 2008. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. BSN. Jakarta.
- _____. 2013. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Penerapan pada Usaha Kecil Menengah*. BSN. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan III. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hatane, Samuel. 2011. “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya Kualitas pada PT. Otsuka”. Malang.
- Juana, Priyantini, Adnyana Sudibya dan Sintaasih. 2016. “Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Keputusan Kinerja”. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 21, No. 1, Februari, hlm. 92-101. Universitas Udayana. Bali.
- Kurniawan, Tan Christian dan Kezia Laturette. 2017. “Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi PT Insastama”. *Jurnal*. Vol. 13, No. 1, Februari, hlm. 53-62. Universitas Ciputra.

- Marthis, R.L. & J.H. Jakson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Salemba Empat. Jakarta.
- Rini, Sulisty Erma. 2016. "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap Budaya KerjaKaryawan". *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*. Vol. 6, No. 1, Januari, hlm. 69-80. STIMIK STIKOM. Denpasar Bali.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran, dan Implikasi*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suardi, Rudi. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2008 Penerapannya untuk Mencapai TQM*. Edisi 2. PPM. Jakarta.
- Umiyati. 2015. "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal Etikonomi*. Vol. 14, No. 1, April, hlm. 87-112. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yusuf, Mochamad dan M. Anwar Anwar. 2017. "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dan Kompensasi terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang". *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*. Vol. 3, No. 1, hlm 17-38. Program Pascasarjana Unipdu. Jombang.
- www.dispendukcapil.surakarta.go.id/20XIV/index.php/en/beritaagenda/item/338-dispendukcapil-kota-surakarta-telah-tindak-lanjut-hasil-ikm, 2017, diakses pada tanggal 14 Desember 2017.