

**EVALUASI PELAKSANAAN ISO 9001:2015  
DI PENGADILAN AGAMA KELAS  
1A PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu  
Administrasi Publik**



**Oleh :**

**MUTIARA DWI OKTARISIA  
NIM. 07011381722142**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
OKTOBER 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**EVALUASI PELAKSANAAN ISO 9001:2015  
DI PENGADILAN AGAMA KELAS  
1A PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Admininstrasi Publik**

**Oleh :**

**MUTIARA DWI OKTARISIA  
07011381722142**

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Lili Erina, M.Si  
NIP. 196612301992032001



1 Agustus 2023

Pembimbing II

Tanda Tangan

Tanggal

Sofyan Effendi, S.IP, M.Si  
NIP. 197705122003121003



24/8/2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**EVALUASI PELAKSANAAN ISO 9001:2015  
DI PENGADILAN AGAMA KELAS  
1A PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
pada Tanggal 11 Agustus 2023  
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Dr. Lili Erina, M.Si**  
Ketua



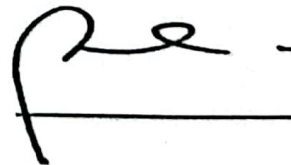
**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**  
Anggota



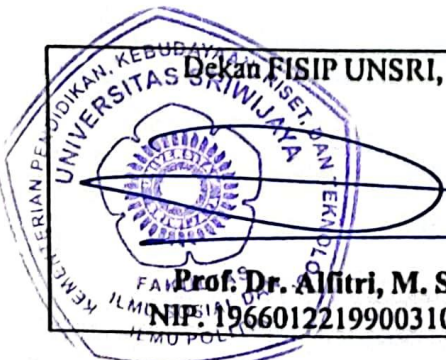


**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
Anggota



**Junaidi, S.IP., M.Si**  
Anggota



Mengetahui,

 <p><b>Dekan FISIP UNSRI,</b>  <b>Prof. Dr. Alfitri, M. Si</b> NIP. 196601221990031004</p>	<p><b>Ketua Jurusan,</b>  <b>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> NIP. 196911101994011001</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutiara Dwi Oktarisia  
NIM : 07011381722142  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan  
Palembang, 1 Agustus 2023



Mutiara Dwi Oktarisia  
NIM. 07011381722142

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

*“It looks difficult, but as time goes by, you can do it.*

*Strongly, we are stronger than we think”*

[ Hyunjin Hwang ]

**Kupersembahkan Untuk :**

- 1. Ibuku, Widyawati**
- 2. Saudaraku, Fina, Rifqi, dan Rayhan**
- 3. Teman-temanku**
- 4. Almamaterku**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang. Permasalahan dilatarbelakangi oleh keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang memuaskan disaat Pengadilan Agama Kelas IA Palembang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015. Penelitian ini menggunakan Teori Evaluasi Sumatif yang dikemukakan oleh *Michael Scriven*, bertujuan mengukur ketercapaian program setelah program berakhir. Untuk tercapainya penggunaan ISO 9001:2015 diperlukan analisis evaluasi dengan mengukur tercapainya program yang dilihat dari pelaksanaan berdasarkan konsep pelaksanaan (*actuating*) menurut *G.R. Terry* dengan menganalisis enam faktor pelaksanaan yang mempengaruhi hasil dari teori evaluasi sumatif. Faktor-faktor pelaksanaan di antaranya; kepemimpinan, sikap dan moril, tata hubungan, perangsang, supervisi, dan disiplin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang diperlukan untuk keberhasilan dari pelaksanaan ISO 9001:2015 berdasarkan beberapa aspek yang dikemukakan oleh Terry, serta program ISO 9001:2015 dapat terus dilanjutkan dengan adanya perbaikan. Adapun saran dalam penelitian ini yaitu Pengadilan Agama Kelas IA Palembang diharapkan dapat mempertahankan aspek pelaksanaan yang sudah dilakukan dan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Pelaksanaan, ISO 9001:2015, Pengadilan Agama Kelas IA**

**Pembimbing I**



**Dr. Lili Erina, M.Si**  
NIP. 196612301992032003

**Pembimbing II**



**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**  
NIP. 1977051202003121003

Palembang, 2 Oktober 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya,



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the evaluation of the implementation of ISO 9001: 2015 in the Class IA Palembang Religious Court. The problem is motivated by public complaints about the quality of services that are considered still unsatisfactory when the Palembang Class IA Religious Court has received ISO 9001: 2015 certification. This research uses the Theory of Summative Evaluation proposed by Michael Scriven, which aims to measure the achievement of the programme after the programme ends. To achieve the use of ISO 9001:2015 requires evaluation analysis by measuring the achievement of the program seen from the implementation based on the concept of actuating according to G.R. Terry by analyzing six aspects, including; leadership, attitudes and morale, relationship, stimulation, supervision, and discipline. The research method used is qualitative research method. Data collection techniques through observation, documentation, and interviews. The results of this study indicate the factors necessary for the successful implementation of ISO 9001: 2015 based on several aspects proposed by Terry, and the ISO 9001: 2015 programme can be continued with improvements. The suggestion in this study are that the Class IA Palembang Religious Court is expected to maintain the implementation aspects that have been carried out and can continue to improve the quality of services provided to the community.*

**Keywords : Implementation, ISO 9001:2015, Class IA Religious Court**

**Advisor I**



**Dr. Lili Erina, M.Si**  
**NIP. 196612301992032003**

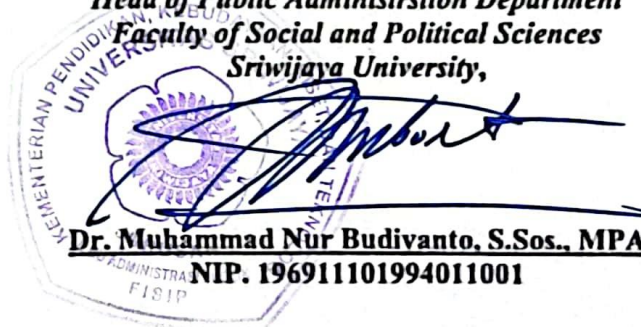
**Advisor II**



**Solyan Effendi, S.IP., M.Si**  
**NIP. 1977051222003121003**

**Palembang, 2 October 2023**

**Head of Public Administration Department  
Faculty of Social and Political Sciences  
Sriwijaya University,**



**Dr. Muhammad Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin penulis ucapkan sebagai rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wata’ala atas selesainya penulisan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang”. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat diharapkan agar penulis dapat menyempurnakan skripsi ini dengan baik dan dapat membuat skripsi yang lebih baik lagi kedepannya. Penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi, mulai dari awal penulisan, menemukan data, sampai selesainya skripsi ini. Terutama kepada Ibu penulis, Ibu Widyawati beserta saudara/i penulis. Selain itu, penulis mendapatkan banyak bantuan, saran, petunjuk, dan bimbingan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan FISIP UNSRI.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S,Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Lili Erina, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, serta saran yang sangat bermanfaat dalam perkuliahan.
6. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, serta saran yang sangat bermanfaat dalam perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta para staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberi pelajaran berharga serta bantuan selama ini, terutama Mba Ades yang telah membantu dalam mengurus administrasi perkuliahan.
8. Bapak/Ibu serta Mba/Kakak seluruh pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya, namun telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasihat yang luar biasa selama penelitian dan pengambilan data berlangsung.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam membantu penulisan skripsi ini.
10. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2017 Kampus Bukit Palembang beserta almamater saya.
11. Penyanyi Stray Kids khususnya kepada Christopher Bahng dan Hyunjin Hwang, karena musik dan semangat mereka dalam menggapai impian memberikan penulis motivasi untuk terus menggapai mimpi melalui penulisan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanu Wa Ta’ala senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat, berkah, karunia, rahmat, serta rezeki-Nya atas semua kebaikan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih banyak.

Palembang, April 2023

Penulis,

(Mutiara Dwi Oktarisia)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Konsep .....	12
1. Pengertian Evaluasi .....	12
2. Unsur-Unsur Evaluasi .....	13
3. Metode Evaluasi .....	13
4. Konsep Pelaksanaan .....	17
5. <i>International Organization for Standarization (ISO)</i> .....	19
6. Klausul ISO 9001:2015 .....	20
B. Konsep Evaluasi Pelaksanaan Yang Digunakan Dalam Penelitian .....	30
C. Penelitian Terdahulu .....	38
D. Kerangka Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Definisi Konsep .....	41
C. Fokus Penelitian .....	43
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Informan Penelitian .....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47
H. Teknik Keabsahan Data .....	48
I. Sistematika Penulisan .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	51
1. Sejarah Singkat Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	51
2. Visi dan Misi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	52
3. Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	52
4. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	54

B. Analisis Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	57
1. Analisis Kepemimpinan dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	58
2. Analisis Sikap dan Moril dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	71
3. Analisis Tata Hubungan dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	86
4. Analisis Perangsang dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	100
5. Analisis Supervisi dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	114
6. Analisis Disiplin dalam Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	126
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	141
B. Saran .....	143
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jenis Pelayanan .....	6
2. Pengaduan Masyarakat (Ulasan Negatif) .....	9
3. Pengaduan Masyarakat (Ulasan Positif) .....	9
4. Penelitian Terdahulu .....	38
5. Fokus Penelitian .....	43
6. Perbandingan Ulasan Tahun 2022 dan Tahun 2023 .....	95
7. Matriks Hasil dan Pembahasan .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Sertifikat ISO 9001:2015 .....	5
2. Kotak Saran di Ruang Tunggu Sidang Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	7
3. Pencarian Mengenai Ulasan Pelayanan di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	8
4. Kerangka Penelitian .....	40
5. Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	51
6. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	54
7. Perjanjian Kinerja Tahun 2023 Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	60
8. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	63
9. Pegawai Mutasi Masuk ke Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	64
10. SOP Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	66
11. Rapat Monev ( <i>Monitoring</i> dan Evaluasi) Kinerja Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	69
12. Jenis-Jenis Diklat Teknis Pegawai Tahun 2022 .....	70
13. Aturan Perilaku Pegawai Mahkamah Agung RI .....	74
14. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	77
15. Daftar Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	78
16. PTSP Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	79
17. Nilai-Nilai Organisasi yang Berlaku di Lingkungan Peradilan Agama .....	82
18. Rapat Koordinasi di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	83
19. Perjanjian Kinerja Tahun 2023 Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	88
20. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	91
21. Daftar Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	91
22. Apel Pagi di Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	93
23. Rapat Monev ( <i>Monitoring</i> dan Evaluasi) Kinerja Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	97
24. Kotak Saran dan Kontak Penyampaian Keluhan .....	99
25. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor. 48/KMA/SK/II/2017 dan Nomor. 1/SEK/SK/I/2019 .....	102
26. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	105
27. Daftar Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	106
28. Persyaratan Promosi dan Mutasi Pegawai berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor. 1/SEK/SK/I/2019 .....	108
29. Daftar Pegawai yang Mendapatkan Promosi Jabatan di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang Tahun 2022 .....	109

30. Rapat Monev ( <i>Monitoring</i> dan Evaluasi) Kinerja Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	111
31. Jenis-Jenis Diklat Teknis Pegawai Tahun 2022 .....	113
32. Daftar Hakim Pengawas Bidang Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	116
33. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	119
34. Daftar Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	119
35. Rapat Monev ( <i>Monitoring</i> dan Evaluasi) Kinerja Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	124
36. Jenis-Jenis Diklat Teknis Pegawai Tahun 2022 .....	125
37. PP RI No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS .....	128
38. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan .....	131
39. Daftar Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	132
40. Rapat Monev ( <i>Monitoring</i> dan Evaluasi) Kinerja Pengadilan Agama Kelas IA Palembang .....	136

## DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BADILAG	: Badan Peradilan Agama
DIPA	: Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
DITJEN	: Direktorat Jenderal
ISO	: <i>International Organization for Standarization</i>
JSP	: Jusurita Pengganti
PHS	: Penetapan Hari Sidang
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPNPN	: Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
POAC	: <i>Planning, Organizing, Actuating, and Controlling</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPP	: Sistem Informasi Penelusuran Perkara
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TKS	: Tenaga Kerja Sukarela
TUPOKSI	: Tugas Pokok dan Fungsi
WBBM	: Wilayah Birokrasi Bersih Melayani
WBK	: Wilayah Bebas dari Korupsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi merupakan suatu proses untuk menentukan sejauh mana tujuan program telah tercapai. Evaluasi dapat dibedakan dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit sering disebut dengan penilaian dalam pembelajaran untuk pendidikan atau penilaian bagi suatu program, sedangkan dalam arti luas mencakup kegiatan mengukur sesuatu atau suatu situasi guna menyajikan informasi berupa nilai-nilai alternatif untuk pengambilan keputusan (Ambiyar dan Muharika, 2019 : 8-9).

Menurut Suchman dalam Arikunto dan Jabar (2010 : 1) “evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan”. Pendapat lain yang serupa juga dikemukakan oleh Stufflebeam (dalam Arikunto dan Jabar, 2010 : 2) menjelaskan bahwa “evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian, dan memberi informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambilan keputusan dalam menentukan alternatif keputusan”. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang kinerja sesuatu, yang kemudian digunakan untuk menentukan alternatif-alternatif yang cocok ketika mengambil keputusan yang ditentukan.

Evaluasi dimaksudkan untuk memastikan tercapainya tujuan dan sasaran lembaga, dianggap sebagai cara yang paling adil untuk menentukan penghargaan atau imbalan

bagi karyawan. Evaluasi membantu menemukan keterlambatan atau penyimpangan yang terjadi dalam organisasi. Setelah dievaluasi, penyimpangan-penyimpangan tersebut dapat segera diperbaiki untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk memastikan tercapainya sasaran dan tujuan organisasi guna mengetahui posisi dan tingkat pencapaian tujuan organisasi, terutama untuk mendeteksi penyimpangan yang terjadi. Evaluasi pada saat pelaksanaan meliputi tujuan, metode, alat, media, sarana dan arah tujuan, kemudian mengidentifikasi faktor-faktor dorongan dan hambatan yang timbul. Evaluasi pelaksanaan juga mempertimbangkan relevansi rencana dengan perencanaan, yang nantinya digunakan untuk menentukan evaluasi hasil pelaksanaan.

*International Organization for Standardization* atau yang lebih dikenal dengan ISO, merupakan salah satu standar sertifikat berstandar internasional yang seringkali digunakan sebagai standar awal dalam menentukan kualitas yang diterapkan untuk mendapatkan kepercayaan penuh pada pelanggan. ISO mencakup persyaratan yang harus dipenuhi organisasi ketika membangun sistem manajemen mutu. Dengan mengacu pada ISO, sebuah organisasi dapat mengevaluasi apakah produk (barang/jasa) dan proses yang diterapkan dapat secara konsisten memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan.

Seri standar ISO 9000 adalah seperangkat standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Standar ini mencakup unsur hukum wajib yang bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi organisasi. ISO 9000 mencakup beberapa standar diantaranya ISO 9001, ISO 9004 dan ISO 19011. Satu-satunya standar yang dapat disertifikasi adalah standar ISO 9001, sedangkan standar lainnya tidak dimaksudkan untuk mencapai sertifikasi atau kontrak.



ISO 9001 adalah standar yang mencakup persyaratan sistem manajemen mutu yang membantu organisasi beroperasi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan (*International Organization for Standardization, 2015*). Organisasi harus memahami persyaratan dalam ISO 9001 dan mengetahui cara menerapkannya, serta mampu bertahan dengan sistem yang sudah ada sehingga dapat terus menerus memenuhi persyaratan tersebut. Standar ini digunakan untuk memastikan bahwa organisasi telah menerapkan pengawasan dan penjaminan terhadap seluruh aktivitas operasional yang akan mempengaruhi kualitas produk yang diberikan.

Banyak perusahaan maupun organisasi yang mengakui bahwa setelah melaksanakan standar ISO 9001 benar-benar merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan dan berhasil memperoleh penghargaan mengenai manajemen mutu bertaraf internasional. “Kantner (1997) menyebutkan bahwa banyak perusahaan memiliki pengalaman peningkatan penjualan setelah memperoleh sertifikat ISO. Calingo (1995) menyatakan bahwa dengan ISO 9000 perusahaan dapat mencapai sistem kualitas yang lebih baik, kepuasan konsumen, kekuatan bersaing, dan pengurangan masalah kualitas. Haversjo (2000) melaporkan bahwa dengan sertifikasi ISO 9000 perusahaan-perusahaan memperoleh *rates of return* yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang belum memperoleh sertifikasi” (Purnama, 2005 : 167).

Seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat, saat ini tidak hanya industri manufaktur yang perlu melakukan sertifikasi pada sistem manajemennya, namun sektor jasa juga mengalami pertumbuhan yang dramatis yang dikenal dengan istilah “*great leap forward*” atau kemajuan yang luar biasa dalam dunia jasa (Ratnasari dan Aksa, 2011 : 1). Peningkatan ini mengharuskan industri jasa seperti lembaga pemerintah yang menyediakan layanan untuk mengadopsi standar internasional sebagai bukti bahwa organisasi tersebut mampu menghasilkan layanan yang

berkualitas. Penggunaan standar ini juga dapat membantu organisasi meningkatkan daya saingnya.

Pelaksanaan ISO 9001:2015 di dalam instansi pemerintahan merupakan suatu langkah yang tepat untuk memenangkan persaingan dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara dituntut memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik dengan harapan dapat mencapai suatu kepuasan bagi para pencari keadilan karena adanya kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi dan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memenuhinya. Sehubungan dengan ISO 9001:2015 dapat dilakukan evaluasi apakah produk (barang/jasa) dan proses yang diterapkan oleh instansi mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkesinambungan.

Salah satu instansi pemerintahan di Indonesia yang memberikan pelayanan prima bersertifikasi ISO 9001:2015 adalah Pengadilan Agama Kelas IA Palembang yang melaksanakan standar ISO 9001:2015 pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Sebagaimana yang tertera pada situs web resmi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang, instansi telah menggunakan ISO 9001:2015 dalam melaksanakan kebijakan mutu untuk melayani masyarakat dengan peningkatan secara terus menerus. Berikut informasi terdokumentasi berupa sertifikat ISO 9001:2015 yang didapatkan oleh Pengadilan Agama Kelas IA Palembang :



**Gambar 1.** Sertifikat ISO 9001:2015

(Sumber : Ruang Tunggu Sidang Pengadilan Agama Kelas IA Palembang)

ISO 9001 pada instansi berguna untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu/kualitas. Dalam pelaksanaan ISO 9001:2015 tentu memiliki pengaruh terhadap instansi, baik secara internal maupun eksternal. Pengaruh internal seperti adanya standarisasi prosedur kerja pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun pengaruh eksternal, yaitu meningkatnya persepsi pelanggan terhadap kualitas tenaga kerja dari Pengadilan Agama Kelas IA Palembang.

Pengadilan Agama Kelas IA Palembang memiliki beberapa tugas pokok, sebagaimana dengan ketentuan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama adalah memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tertentu antara orang-orang beragama Islam dibidang perkawinan, kewarisan, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah, serta ekonomi syariah. Dalam memperjelas pelayanan yang menangani bidang-bidang tersebut Mahkamah Agung menetapkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 026 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, mengenai apa saja jenis pelayanan yang diberikan Pengadilan Agama secara umum.

**Tabel 1.** Jenis Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Permohonan
2	Pelayanan Gugatan
3	Gugatan Kelompok
4	Pelayanan Administrasi Persidangan
5	Pelayanan Mediasi
6	Pelayanan Sidang Keliling
7	Itsbat Rukyatul Hilal
8	Pelayanan Administrasi Upaya Hukum

*Sumber : Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 26 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan*

Untuk memenuhi persyaratan dalam standar ISO 9001:2015 di dalam semua Standar Operasional Prosedur (SOP), perlu dipahami dan diperhatikan bahwa persyaratan dalam pasal-pasal ISO 9001:2015 bukan menjadi dasar penyusunan SOP, namun justru mencantumkan persyaratan tersebut pada setiap bagian kriteria SOP yang telah disusun berdasarkan peta bisnis proses organisasi. Dokumen SOP yang dirancang dari pemetaan bisnis proses inilah yang menjadi dasar semua persyaratan pada pasal standar ISO 9001:2015 dimasukkan sebagai kriteria dalam SOP tersebut. Jadi, SOP bukan dibuat berdasarkan pasal persyaratan standar ISO 9001:2015, melainkan pasal persyaratan dalam standar ISO 9001:2015 didistribusikan ke dalam SOP yang disusun berdasarkan peta bisnis proses organisasi.

Standar ISO 9001:2015 terdiri dari beberapa pasal yang berjumlah. 10 Klausul, diantaranya; Klausul 1 ruang lingkup, Klausul 2 acuan normatif, Klausul 3 istilah dan definisi, Klausul 4 konteks organisasi, Klausul 5 kepemimpinan, Klausul 6 perencanaan, Klausul 7 dukungan, Klausul 8 operasi, Klausul 9 evaluasi kerja, Klausul 10 peningkatan. Klausul 1 sampai Klausul 3 merupakan pasal yang berisi penjelasan

untuk memahami standar ISO 9001:2015, sedangkan Klausul 4 sampai Klausul 10 merupakan pasal yang berisi pasal-pasal persyaratan yang perlu dilaksanakan dalam kaitan menerapkan sistem manajemen mutu organisasi. Diantara 10 Klausul tersebut, Klausul 7 tentang dukungan menjadi salah satu pasal yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana respon masyarakat mengenai pelaksanaan ISO 9001:2015 dari segi pelayanan yang diberikan. Dalam Klausul 7 terdapat sub klausul informasi terdokumentasi yang bisa diangkat untuk memasukkan data awal penelitian ini.

Bentuk nyata dari informasi terdokumentasi yaitu dengan adanya kotak saran di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang. Dengan adanya kotak saran tersebut, pihak instansi menerima kritik dan saran dari masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Kelas IA Palembang guna mengoreksi diri untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan supaya pelanggan semakin merasa nyaman dan percaya kepada pihak instansi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang.

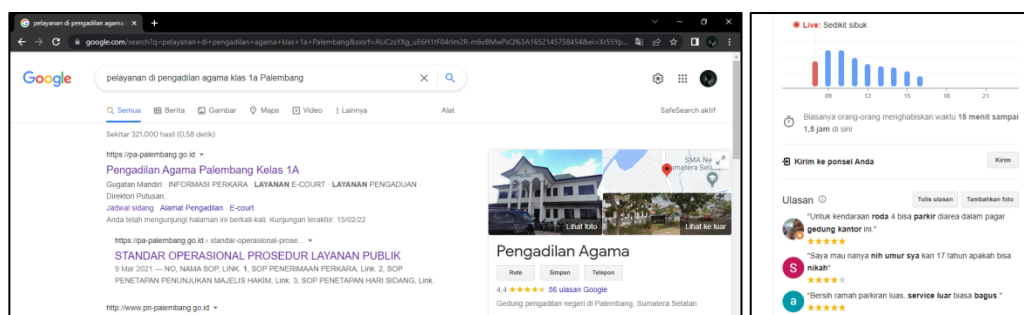


**Gambar 2.** Kotak Saran di Ruang Tunggu Sidang Pengadilan Agama Kelas IA Palembang  
(Sumber : Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Palembang)

Posisi letak kotak saran yang berada dipojok ruang dan jauh dari ruang tunggu atau tempat lalu lalang pengguna layanan ini bisa dilihat sedikit terbelengkalai. Dari

gambar 2, terlihat jelas bahwa kotak saran tidak dirawat dengan baik. Hal ini terbukti pada saat peneliti melakukan observasi, kotak saran tersebut terisi oleh beberapa sampah kertas bekas nomor antrean dan bungkus permen dibandingkan kalimat saran atau kritik. Berdasarkan penuturan salah satu pegawai di lokasi, kotak saran tersebut selalu terkunci dan kunci dari kotak saran dipegang oleh pegawai lainnya yang secara khusus menangani kotak saran. Tidak ada waktu pasti kapan kotak saran itu dibuka. Namun, melihat dari banyaknya sampah di dalam kotak itu dan hanya terdapat beberapa surat yang belum tentu kalau itu adalah surat berisi kritik dan saran, bisa dipastikan kalau kotak tersebut sudah lama tidak dibuka.

Penggunaan kotak saran yang terdapat pada gambar 2 menjadi kurang efektif karena letak kotak saran yang tidak strategis dan sulit terlihat. Mengakibatkan sebagian besar pengguna layanan memberikan kritik dan saran melalui ulasan yang ada pada situs Google dengan *keyword* “Pengadilan Agama Kelas IA Palembang”.



**Gambar 3.** Pencarian Mengenai Ulasan Pelayanan di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang  
(Sumber : Situs Internet Google Pengadilan Agama Kelas IA Palembang)

Berdasarkan gambar 3 terdapat kemudahan akses bagi masyarakat untuk memberikan saran maupun kritik dengan adanya kolom khusus yang berisi ulasan konsumen pengguna jasa Pengadilan Agama Kelas IA Palembang. Ulasan yang tertera dapat dibuka dan memperlihatkan berbagai kritik dan saran dari konsumen. Terdapat beberapa ulasan pelayanan dimulai dari ulasan negatif hingga ulasan positif.

**Tabel 2.** Pengaduan Masyarakat (Ulasan Negatif)

No.	Pengunggah	Ulasan yang diunggah
1.	ARU	“Pelayanannya lambat!!!”
2.	FN	“Mau tanya kalau surat cerai keterangannya ghaib itu biasanya diambil sendiri atau diantar oleh tukang pos? mohon infonya karena pengurusan surat cerai atau keterangan ghaib telah diurus pada bulan 3 lalu dan sampai sekarang surat tersebut tidak juga dikeluarkan”.
3.	AF	“Tolong untuk dibagian pelayanan informasi lebih diawasi atau dipecah pegawai-pegawainya. Karena, bukan hanya saya saja yang diacuhkan jika banyak bertanya. Banyak orang complain dan marah karena pegawai pelayanan informasinya memberikan informasi setengah-setengah. Saya sampai 4 hari berturut-turut datang setiap jam 8 pagi karena informasi yang begitu sulit saya dapat. Saya ingin bertanya malah tidak diacuhkan. Bahkan, hampir semua orang seperti saya dibuatnya oleh pegawai yang sok-sok”.
4.	AM	“Kerjanya lama banget”.
5.	FF	“Tidak ada tata cara prosedur gugat cerai di ruang publik, sehingga banyak yang bolak balik urusi kelengkapan berkas”.
6.	SR	“Pelayanannya cukup baik. Cuma mau komplain, nomor telepon yang tertera tidak bisa dihubungi. Terima kasih”.

*Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan ulasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Agama Kelas IA Palembang melalui situs Google*

**Tabel 3.** Pengaduan Masyarakat (Ulasan Positif)

No.	Pengunggah	Ulasan yang diunggah
1.	ZA	“Di depan gerbang disekitaran pagar kantor ini kita disambut oleh parker roda 2 berbayar dengan pelayanan yang baik.

Lanjutan Tabel 3.

		<p>Untuk kendaraan roda 4 bisa parkir di area dalam pagar gedung kantor ini. Sebenarnya ternyata di dalam pagar juga ada tempat parkir kendaraan roda 2 yang kapasitasnya terbatas.</p> <p>Antrian untuk mengikuti siding dan untuk mendaftar perkara atau sekedar mencari informasi terpisah pintu masuknya. Saat ini memasuki gerbang akan ditanya dan diarahkan oleh sekuriti yang bertugas.</p> <p>Suasana antrian cukup r amai saat mendekati petugas akan ditanyakan keperluan kita dan diberi nomor antri. Jika antrian panjang maka kita akan diminta untuk menunggu di luar. Di dalam antrian cukup tertib dan nyaman, menjaga jarak dan ber-AC. Sedangkan di luar tidak ada tempat duduk atau tempat khusus, sambil menyimak nomor antrian kita dipanggil kita mencari tempat berteduh masing-masing. Mushala dan kantin tersedia di sini, suasana sibuk dengan perkara yang kebanyakan adalah perceraian”.</p>
2.	AH	“Pegawainya ramah, terus penyambutannya ok banget, melayani dengan sepenuh hati”.
3.	AA	“Bersih ramah parkirannya luas, lalu <i>service</i> luar biasa bagus, sopan dan memudahkan kita dalam segala hal”.

*Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan ulasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Agama Kelas IA Palembang melalui situs Google*

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang”, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat pencari keadilan yang membutuhkan lebih banyak informasi mengenai hasil pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini nantinya ialah “Bagaimana Hasil Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk “Mengetahui Hasil Pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas 1A Palembang”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat diberikan ada 2 macam, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk menambah wawasan pengetahuan pada bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya bidang Manajemen Sektor Publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait, termasuk masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai hasil dari pelaksanaan ISO 9001:2015 di Pengadilan Agama Kelas IA Palembang. Serta, dapat menjadi bahan masukan bagi Pengadilan Agama Kelas IA Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambiyar & Muharika, D. 2019. *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Bandung : Alfabeta.
- Anggraeni, L. F. 2017. *Evaluasi Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada PT Qasico Teknologi Indonesia*. Tangerang : Fakultas Teknik dan Informatika.
- Ardiansyah, G. 2021. *Pengertian ISO* (Online). (<https://guruakuntansi.co.id/pengertian-iso/>, diakses 18 Agustus 2021).
- Arikunto, S. & Jabar, S.A. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Badan Standarisasi Nasional. 2015. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan SNI ISO 9001:2015*. Jakarta : Badan Standarisasi Nasional.
- Badrudin. 2013. *Dasar – Dasar Manajemen* . Bandung : Alfabeta.
- Fatchurahman, M. 2017. *Konsep Dasar Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling*. Palangka Raya.
- Halim, B & Hendro, L. 2019. Evaluasi Penerapan ISO Pada Sistem Informasi PT. Sinar Syno Kimia. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*. 1 (3) : 1003-1012.
- Handayani, D. 2018. Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015 Pada PT Pulau Sambu Group (PSG) Sungai Guntung Kabupaten Indra Giri Hilir Riau. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 8 (2) : 95-106.
- International Organization for Standarization. 2015. *Quality Management Systems – Requirements*. (<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>, diakses 20 Agustus 2021).
- Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 1/SEK/SK/I/2019 Tentang Pola Promosi dan Mutasi Pegawai Kesekretariatan di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.
- Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 48/KMA/SK/II/2017 Tentang Pola Promosi dan Mutasi Hakim Pada Empat Lingkungan Peradilan.
- Munawar, W & Qomaruddin. 2016. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Badan Amil Zakat Nasional. *Jurnal Syarikah*. 2 (1) : 149-167.
- Nurhadi. 2012. *Aturan Perilaku Pegawai Mahkamah Agung RI*. Jakarta : Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

- Purnama, N. 2005. Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. *Jurnal Siasat Bisnis*. 2 (10) : 163-178.
- Ratnasari, R. T. & Aksa, M. H. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suarta, G. 2017. *Konsep Evaluasi Perencanaan dan Terapannya Pada Program Penyuluhan*. Denpasar : Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.
- Supriono, F. F. R. 2017. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 53 (1) : 31-38.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.
- Syahrullah, Y & dkk. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Implementasi ISO 9001:2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*. 11 (2) : 84-95.
- Tayibnapi, F. Y. 2019. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tukiran, M. 2016. *Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015*. Yogyakarta : LeutikaPrio.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Peradilan Agama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.