

## ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini sektor transportasi meningkat pesat seiring dengan meningkatnya jumlah populasi masyarakat meningkat pula. Setiap sektor transportasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik guna memajukan usaha dan memenangi persaingan bisnis. Oleh sebab itu dengan adanya persaingan yang semakin ketat maka diperlukan sebuah standar agar mutu yang dihasilkan tetap konsisten, selain itu dengan adanya sistem manajemen mutu yang baik maka dapat dipastikan bahwa proses bisnis akan berjalan dengan baik dan lebih terarah. Dalam hal ini sistem manajemen mutu yang dipersyaratkan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Latar belakang masalah dari Stasiun Surabaya Gubeng adalah kualitas layanan yang kurang baik dimana hal itu disebabkan dari sistem mutu yang ada kurang berjalan dengan baik dan terperinci. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas layanan di Stasiun Surabaya Gubeng maka akan dibuat sebuah desain dan dokumentasi ISO 9001:2008. Hasil identifikasi *gap* proses bisnis Stasiun Surabaya Gubeng dengan persyaratan ISO 9001:2008 yang didapatkan adalah 230 pertanyaan yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008, 128 pertanyaan yang tidak sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan 41 pertanyaan tidak relevan dengan persyaratan ISO 9001:2008. Selanjutnya penelitian ini membuat desain dan dokumentasi ISO 9001:2008 serta menerapkan 6 prosedur wajib ISO 9001:2008 yaitu audit mutu internal, tindakan pencegahan, tindakan koreksi, pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, dan produk tidak sesuai.

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu terdiri dari *quality manual* yang berisikan kebijakan yang berkaitan dengan komitmen terhadap penerapan mutu maupun pencapaian dan pemenuhan persyaratan dari standar sistem manajemen mutu yang dipilih, *quality procedure* yang berisi cara yang ditentukan untuk melaksanakan aktivitas yang dilengkapi dengan form. Form merupakan dokumen yang melengkapi bukti objektif dan aktivitas yang dilaksanakan atau hasil yang dicapai, serta instruksi kerja adalah petunjuk teknis dari pelaksanaan kerja.

Untuk membuktikan bahwa prosedur terdokumentasi sudah efektif maka dilakukan implementasi pada SGU/SOP/01-01 (rekapan penjualan tiket) dan SGU/SOP/02-01 (rekapan uang). Dari hasil implementasi didapatkan total rata-rata persepsi petugas loket dari implementasi *quality procedure* yaitu 4,298 dari skala 1(sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju) jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh *quality procedure* yang di implementasi dapat dipahami, dapat mempermudah cara kerja dan dapat mengurangi kesalahan yang terjadi.

Untuk mengetahui peningkatkan kualitas layanan di Stasiun Surabaya Gubeng maka perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survey yang dilakukan mengacu pada Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Setelah dilakukan survey kepuasan masyarakat maka didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat dari Stasiun Surabaya Gubeng adalah 75,627 maka dengan nilai tersebut pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng dapat digolongkan dalam kategori B yaitu baik. Tetapi terdapat 4 unsur pelayanan yang memiliki nilai dibawah kategori baik yaitu kewajaran biaya pelayanan (2,773), keadilan mendapatkan pelayanan (2,760), kenyamanan lingkungan (2,687) dan kepastian jadwal pelayanan (2,660).

Setelah melakukan analisa menggunakan diagram sebab akibat didapatkan penyebab utama dari ketidakadilan mendapatkan pelayanan adalah kelas konsumen, penyebab utama dari ketidaknyamanan lingkungan adalah kurangnya tempat duduk di Stasiun Surabaya Gubeng, dan penyebab utama dari ketidakpastian jadwal pelayanan adalah rel patah, lokomotif mati, roda kereta panas dan gangguan sinyal sedangkan untuk kewajaran biaya pelayanan hal tersebut merupakan wewenang dan kebijakan dari pusat.

***Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Diagram Sebab Akibat***