

Penyuluhan Pentingnya Iso 9001:2015 Dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gandul Cinere

Atikah^{1)*}, Ana Rusmardiana²⁾, Tiara³⁾

¹⁾³⁾Universitas Indraprasta

TB. Simatupang, Jl. Nangka Raya No.58 C, RW.5, Tj. Bar., Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

¹⁾atikahmardil@gmail.com

Jejak artikel:

Unggah artikel 25 September 2022;
Perbaikan 25 September 2022;
Diterima 24 Oktober 2022;
Tersedia online 8 November 2022

Kata kunci:

ISO
Manajemen Mutu
Pelayanan Publik
[Click or tap here to enter text.](#)

Abstrak

Dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu secara efektif, maka dituntut adanya suatu kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengelola seluruh proses kerja yang saling berhubungan dan berinteraksi baik secara intern maupun ekstern. Selain itu, perlunya kemampuan dalam meningkatkan secara terus menerus efektifitas dari proses sistem manajemen mutu, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan. Perlu adanya suatu program berkesinambungan yang perlu didukung oleh semua personel yang terlibat dalam penerapan sistem ini. Ketika perusahaan/organisasi berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, maka perusahaan/organisasi perlu menetapkan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Pada Kelurahan Gandul-Cinere masih diperlukan pembenahan SDMnya dalam pelayanan publik, oleh karenanya guna peningkatan dalam pelaksanaan tugas maupun tanggung jawab maupun fungsi dri kelurahan yang bersangkutan maka perlu dilakukan penjelsan singkt maupun pelatihan mengenai ISO 9001. Diharapkan kelak dapat berguna dalam proses pengendalian manajemen mutu menuju pencapaian sasaran-sasarannya termasuk diantaranya kepuasan publik, kesesuaian dengan peraturan dan perundang-undangan serta peningkatan berkesinambungan.

I. PENDAHULUAN

ISO (International Organization For Standarization) merupakan sebuah organisasi yang menetapkan standar internasional dibidang industrial maupun dibidang komersial dunia, dibentuk dengan tujuan meningkatkan perdagangan antar negara di dunia. Dikutip dari Wikipedia, "ISO adalah badan penetap standar internasional yang beranggotakan para wakil badan standardisasi nasional dari setiap negara. Lebih dari 160 negara di ISO bertanggung jawab untuk meningkatkan standar produk, jasa, dan sistem untuk memperhatikan kualitas, efisiensi, dan keamanan". Menurut Juana, Sudibya, & Sintaasih, 2016, "ISO adalah organisasi non pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non pemerintah lainnya. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi".

Cukup banyak jenis-jenis ISO yakni ISO 9001, ISO 22000, ISP/IEC 27001, ISO 14001, ISO TS 16949, ISO 5001, ISO/IEC 17025 dan ISO 28000. Dari keseluruhan ISO tersebut diatas pada dasarnya ditekankan pada manajemen mutu. Mutu didefinisikan oleh ISO sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk maupun jasa dalam mencukupi persyaratan atau keinginan. Menurut Safuan M (2017:9) "manajemen mutu didefinisikan sebagai upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan, sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa mendatang".

Terkait dalam upaya perusahaan atau lembaga pemerintah maupun non pemerintah untuk meningkatkan kualitas/ mutu manajemen dan mendorong efisiensi. Infrastruktur, prosedur, proses, hingga sumber daya dan sebagainya

* Corresponding author

dapat berpedoman pada standar ISO 9001. Namun demikian ISO 9001 bukanlah sebagai standar produk, karena didalamnya tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang atau jasa). Atas dasar menyesuaikan kebutuhan manajemen kualitas pada masanya, untuk ISO 9001 telah beberapa kali mengalami perkembangan dan revisi yaitu 9001:1980, 9001:1987, 9001:94, 9001:2000, 9001:2008 dan yang terakhir sampai saat ini adalah 9001:2015.

Konsep dasar dari ISO 9001:2015 adalah:

1. Perusahaan harus memiliki standar sistem operasi maupun operasional prosedur operasi yang jelas untuk dijadikan sebagai acuan bekerja.
2. Karyawan yang bekerja harus kompeten untuk menghindari adanya ketidaksesuaian antara hasil output atau proses yang terjadi dengan yang disyaratkan.
3. Adanya infrastruktur yang baik yang dapat digunakan oleh perusahaan (gedung, peralatan, software).

Hal yang lebih penting dari semua itu adalah adanya komitmen dan peran tanggung jawab manajemen puncak untuk memastikan penerapan sistem manajemen mutu telah sesuai persyaratan. Untuk ISO9001:2015 diterapkan tidak hanya pada dunia industri yang menghasilkan produk, namun juga diterapkan pada bidang yang menghasilkan jasa seperti sekolah maupun perguruan tinggi, Rumah Sakit, Kelurahan dan bidang usaha jasa lainnya.

Kelurahan merupakan perpanjangan tangan dari Kecamatan, demikian juga untuk kelurahan Gandul Cinere yang memiliki tugas maupun tanggung jawab dari bagian pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri yakni bagian dari Kecamatan Cinere-Depok. Konsekuensi dari hal tersebut Kelurahan Gandul-Cinere dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat dan termasuk kaitannya juga dengan pelayanan publik sehingga dapat menimbulkan image yang positif.

Berkaitan dengan tanggung jawab dan kewajiban yang ada pada Kelurahan Gandul Cinere, maka diperlukan adanya kepuasan dalam hal kualitas maupun mutu dalam pemenuhan tugasnya termasuk dalam pelayanan kepada publik baik dari tata letak ruangan maupun penyimpanan dokumen, kemampuan IT SDMnya dan sebagainya. Sekalipun dalam hal ini pemerintah sudah membantu dalam hal pelayanan publik dengan adanya aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan atau yang dikenal dengan e-Open, namun tetap diperlukan kemampuan dan mutu sistem pelayanan publiknya.

Dikutip dari Desak N. Siksiawati dkk (2016) untuk manajemen mutu di bidang pelayanan publik adalah sesuatu model atau bentuk pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan yang diperlukan. Layanan publik yang disediakan disesuaikan dengan otoritasnya dan potensi daerah yang perlu dukungan dan bantuan layanan pemerintah. Penyediaan pelayanan publik yang bervariasi memerlukan standar baku yang ditetapkan organisasi internasional yang telah memiliki kriteria tertentu dan dimungkinkan untuk dapat memperoleh sertifikasi ISO.

Kelurahan Gandul Cinere merupakan sebuah lembaga yang merupakan perpanjangan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut dan dalam upaya meningkatkan kemampuan dan mutu sistem pelayanan publik, perlu kiranya SDMnya lebih dikenalkan apa itu ISO 9001, apa yang membedakan dengan ISO 2008 dengan :2015, manfaat maupun tujuannya serta prinsip-prinsipnya, untuk selanjutnya dapat diterapkan yang merupakan standar yang menjadi pedoman baku dalam pelayanan operasionalnya.

Agar dapat diterapkan sebagai pedoman baku untuk semua yang berkaitan dengan tugas maupun tanggungjawab lembaga Kelurahan Gandul-Cinere bersangkutan termasuk pihak-pihak yang terlibat didalamnya, sehingga kepuasan publik meningkat bahkan diharapkan memiliki sertifikat yang bisa dibanggakan sebagai Kelurahan yang terbaik tingkat Kecamatan dan seterusnya untuk tingkat daerah yang lebih tinggi.

II. METODE

Metode yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Observasi langsung, yaitu pengabdian langsung datang ke lokasi pengabdian untuk memperoleh data. Hal ini kami lakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi Lembaga Kelurahan Gandul-Cinere dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pengetahuan maupun sosialisasi ISO 9001. Observasi sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.
2. Penyuluhan, yaitu: tim pengabdian mengajarkan dan menerangkan secara langsung tentang ISO 9001 sekaligus dan juga melakukan sosialisasi kepada aparat/karyawan di Kelurahan Gandul Cinere.

Pendekatan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dengan melakukan:

1. Melakukan wawancara langsung kepada mitra yaitu petugas yang ditunjuk oleh Kelurahan tentang kondisi dan masalah terkini di Kelurahan Gandul Cinere.

2. Pada awal tahap pendekatan tim memaparkan kepada mitra bahwa tahap pada pelaksanaannya nanti tim akan mempresentasikan materi dan membuka ruang tanya jawab seluas mungkin terkait dengan tema pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berdasarkan pada temuan masalah yang didapatkan.

Dalam mempersiapkan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat tentang ISO 9001, karyawan Kelurahan Gandul Cinere cukup antusias dan turut aktif membantu tim pengabdian di lapangan. Bantuan tersebut mulai dari mempersiapkan ruangan, kursi-kursi, pengeras suara, proyektor hingga mempersiapkan peserta. Tim pengabdian sangat terbantu sekali dengan partisipasi dari mitra Kelurahan Gandul Cinere.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat diselenggarakan pada hari Sabtu tanggal 25 Juni 2022 bertempat di kelurahan Gandul Cinere jalanPrapatan No.1 Jalan Gandul Raya Cinere-Depok. Sebelumnya tim kami sudah medatangi beberapa kali ke Kelurahan Gandul Cinere yakni pada saat memita izin untuk menjadi mitra dan juga pada saat penyerahan beberapa materi yang sudah diperbanyak dalam beberapa eksemplar untuk dibagikan kepada peserta disaat pelaksanaannya pengabdian masyarakat.

Bertempat diruang serbaguna Kelurahan Gandul Cinere pada tanggal tersebut diatas yang dimulai dari jam 8.30 WIB sampai dengan jam 14.00WIB. Di jam 12.00 sampai dengan 13.00WIB dilakukan penjedaan atau istirahat untuk shalat dan makan siang , untuk pesertanya adalah beberapa pegawai/ karyawan pada Kelurahan tersebut



. Gambar1. Saat pelaksanaan sesi 1

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dimulai pada pukul 08.15 WIB dimulai dengan pembukaan oleh petugas yang ditunjuk dari hari Kelurahan Gandul Cinere, dilanjutkan dengan perkenalan diri tim pengabdian masyarakat kami dan juga mahasiswa UNINDRA PGRI yang turut membantu kami.

Dipelaksanaan pengabdian masyarakat ini, tim kami memberikan penyuluhan tentang apa itu ISO 9001 yang merupakan standar internasional dalam hal menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Selanjutnya tentang tujuan dan pentingnya pengetahuan tentang ISO 9001 tersebut baik untuk individu sebagai pegawai/ karyawan dan juga penting juga bagi lembaga apalagi berhubungan dengan pelayanan Masyarakat. Tim Kami juga menjelaskan tentang beberapa kali terjadinya perubahan ISO 9001 dan juga perbedaan antara ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015



Gambar 2. Saat pelaksanaan sesi 2

Oleh karena Kelurahan Gandul Cinere memiliki tugas dalam pelayanan publik maka cara untuk meningkatkan kemampuan dan mutu sistem pelayanan tersebut maka perlu mengabdosi 7(tujuh) prinsip yang ada pada ISO 9001:2015 yakni Customer Focus, Leadership, Engagement of People, Process Approach, Improvement, Evidence Based Decision Making dan Relationship Management. Tim kami juga menguraikan tentang 10 (sepuluh) klausul-klausul yang ada pada ISO 9001:2015 yakni lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, operasi, evaluasi kinerja dan peningkatan.

Diakhir penutupan pelaksanaan pengabdian masyarakat, tim kami melakukan tanya jawab berkaitan dengan materi



Gambar 3. Sesi tanya jawab

Pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah menambah wawasan dan pengetahuan peserta dimaksudkan agar memiliki wawasan mengapa ada ISO9001:2015 tujuan, manfaat, prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dan dilaksanakan. Dengan harapan mereka/ peserta dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan sebaik mungkin yang juga kelak akan berefek tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang terjadi di Kelurahan Gandul Cinere

IV. KESIMPULAN

ISO 9001 didasarkan pada sejumlah prinsip manajemen mutu, seperti fokus pelanggan, keterlibatan manajemen, perbaikan terus-menerus, definisi konteks organisasi, dan perbaikan berkesinambungan. Sedangkan manajemen mutu di bidang pelayanan publik adalah sesuatu model atau bentuk pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan yang diperlukan. Layanan

publik yang disediakan disesuaikan dengan otoritasnya dan potensi daerah yang perlu dukungan dan bantuan layanan pemerintah. Penyediaan pelayanan publik yang bervariasi memerlukan standar baku yang ditetapkan organisasi internasional yang telah memiliki kriteria tertentu dan dimungkinkan untuk dapat memperoleh sertifikasi The International Organization for Standardization (ISO). Namun demikian ISO 9001 bukanlah sebagai standar produk, karena didalamnya tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang dan/atau jasa).

REFERENCES

- Desak N. Siksiawati, Siti Andriati Widartien, dan Lailatul Maghfiroh .(2016). Pradigma Pemahaman Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pada Pelayanan Publik. Universitas Jember. ISBN 978-602-60569-2-4
- Safuan M.(2017). Paduan Paraktis Internal Auditor. Cetakan 1. Alfabeta.
- Vicent Gaspersz.(2022) *Total Quality Management*.Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama