

PETUNJUK PELAKSANAAN

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

KATA PENGANTAR


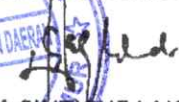
Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya sehingga kami dapat menyelesaikan petunjuk teknis pelaksanaan (juknis) penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan standarisasi manajemen mutu yang diakui secara internasional. Dengan menerapkan sistem ini, diharapkan seluruh proses manajemen kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah dapat lebih berorientasi mutu sehingga layanan administrasi kepegawaian dapat lebih berkualitas dan memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

Juknis ini merupakan panduan bagi seluruh anggota organisasi dalam mempersiapkan, mengimplementasikan dan mengevaluasi pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Selain itu, juknis ini juga dapat digunakan oleh stakeholder dan para pihak yang tertarik untuk mereplikasi sistem ini di lingkungan kerja masing-masing.

Dengan sangat terbuka, kami akan menerima kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan juknis ini dan peningkatan mutu layanan kepegawaian di instansi kami.

Kupang, 06 April 2020


KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

HENDERINA SINTICHE LAISKODAT, SP, M.Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP: 19710707 199703 2 008

DAFTAR ISI

	page
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan, Manfaat.....	1
C. Ruang Lingkup.....	1
D. Pengertian.....	2
BAB II IMPLEMENTASI ISO 9001:2015.....	3
A. Tahap Persiapan.....	3
B. Tahap Pelaksanaan.....	4
C. Tahap Monitoring dan Evaluasi.....	5
BAB III PENUTUP.....	6

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah sejak tahun 2009, pemerintah dan DPR mengesahkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik sebagai sebuah mekanisme hukum yang mengatur standar dan prosedur pelayanan publik yang berkualitas dan lebih berorientasi pada pengguna layanan. Setahun kemudian Presiden menerbitkan Road Map Reformasi Birokrasi yang mencakup 9 area perubahan yaitu: tatalaksana, kelembagaan, SDM, pengawasan, akuntabilitas, mentalitas aparatur, peraturan perundang-undangan dan pelayanan publik. Akan tetapi hingga saat ini, masih ditemukan keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lambat, berbelit-belit, dan tidak profesional. Mentalitas birokrasi lama masih terus dipraktekkan.

Untuk itu, diperlukan cara-cara alternatif dengan mengubah cara kerja lama dan memperkenalkan sistem kerja baru yang lebih berorientasi pada kualitas atau mutu pelayanan. Salah satu pendekatan alternatif untuk memperbaiki mutu pelayanan publik adalah dengan mengadopsi sistem manajemen mutu yang biasa/umum diterapkan di instansi swasta dan menyesuaikannya dengan prosedur kerja birokrasi pemerintahan. Karena itu, menerapkan standar manajemen mutu di instansi pemerintah diharapkan bisa meningkatkan indeks reformasi birokrasi dan perbaikan mutu pelayanan publik.

B. Maksud, Tujuan, dan Manfaat

a) Maksud:

Meningkatkan kapasitas organisasi dalam melakukan percepatan reformasi birokrasi dan peningkatan mutu/kualitas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b) Tujuan:

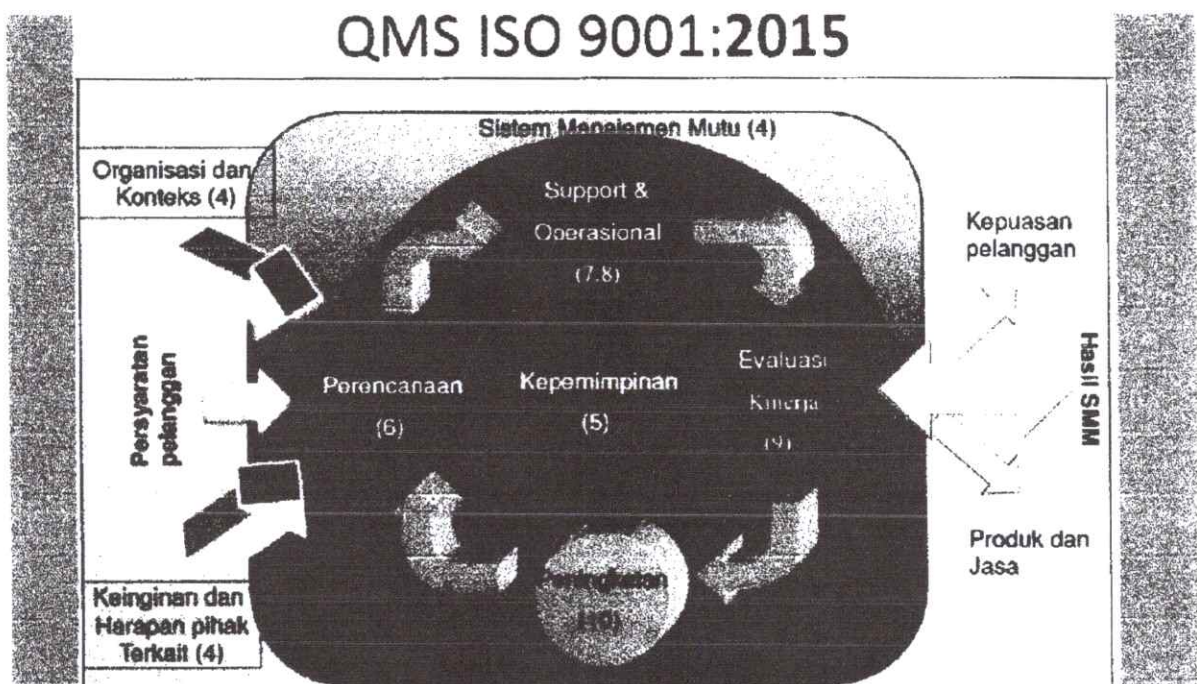
Meningkatkan kepuasan public/stakeholder terhadap kinerja organisasi.

c) Manfaat:

- Meningkatkan kepercayaan (*trust*) stakeholders karena organisasi telah menunjukkan komitmen mutu;
- Meningkatkan transparansi operasional;
- Menciptakan kesatuan dan keselarasan proses untuk mencapai sasaran yang direncanakan;
- Meningkatkan partisipasi/komunikasi seluruh anggota organisasi sehingga aliran proses kerja lebih lancar;
- Melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara terus menerus.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 mencakup 5 dimensi manajemen mutu: perencanaan, pemrosesan, pengendalian, perbaikan dan peningkatan mutu (*Surveillance*) yang saling berhubungan dalam suatu siklus manajemen mutu: Plan (P), Do (D), Check (C), and Act (A). Ilustrasinya dapat dilihat pada bagan berikut:



D. Pengertian

- **Mutu (quality):** Ada banyak definisi mutu menurut para ahli, namun ada sejumlah unsur yang harus dipenuhi untuk mendefinisikan mutu: pemenuhan kebutuhan pelanggan, pemenuhan syarat/standar, dan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*).
- **Total Quality Management (TQM):** Proses menciptakan kultur atau budaya berorientasi mutu dan disesuaikan dengan harapan pelanggan atau end-user.
- **On-site Audit:** Pemeriksaan yang dilakukan di lokasi organisasi untuk memverifikasi informasi dan kepatutan terhadap standar tertentu.
- **Off-site Audit:** Pemeriksaan yang dilakukan di luar lokasi organisasi untuk memverifikasi informasi dan kepatutan terhadap standar tertentu.
- **Audit Internal:** pemeriksaan secara berkelanjutan yang dikerjakan oleh mereka yang merupakan bagian dari organisasi dengan maksud untuk memberi nilai lebih (*add value*) dan meningkatkan kinerja organisasi.
- **Audit Eksternal:** pemeriksaan secara periodik yang dilakukan oleh assessor independen untuk menilai kinerja organisasi berdasarkan standar tertentu
- **Surveillance Audit:** pemantauan yang dilakukan oleh badan sertifikasi independen terhadap organisasi yang telah bersertifikat ISO untuk memastikan kelayakan organisasi tersebut memperoleh Sertifikat ISO.

BAB II

IMPLEMENTASI ISO 9001:2015

A. Tahap Persiapan

1. Gap Analysis Kondisi Objektif Terhadap Persyaratan Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Analisis kesenjangan antara kondisi eksisting organisasi terhadap persyaratan manajemen mutu merupakan langkah awal untuk memetakan persoalan mutu dan merancang kebijakan, sasaran dan proses business yang lebih berorientasi mutu sebagaimana disyaratkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

2. Penyusunan dan Evaluasi Visi dan Misi Organisasi

Visi misi organisasi adalah sama dengan visi misi Gubernur dan Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur. Badan Kepegawaian Daerah membantu pelaksanaan tugas Gubernur dan Wakil Gubernur di bidang kepegawaian dengan melaksanakan misi kelima yaitu "Mewujudkan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik" untuk mencapai visi "NTT bangkit menuju masyarakat sejahtera dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia".

3. Penyusunan Kebijakan Mutu

- Kebijakan mutu merupakan rumusan kalimat tunggal dengan bahasa yang memotivasi dan mudah dipahami, relevan dengan visi misi organisasi, dinyatakan dalam butir-butir kebijakan dan ditetapkan oleh pimpinan puncak organisasi.
- Kebijakan mutu berkaitan erat dengan mutu, keamanan, pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan / stakeholders.

4. Penyusunan Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicators*)

Penyusunan sasaran mutu harus relevan terhadap kebijakan mutu, berdasarkan konsep SMART, melibatkan seluruh department/bidang, berkorelasi dengan manajemen kinerja organisasi dan berbasis Balanced Scorecard dengan memperhatikan empat perspektif:

- Perspektif stakeholder: bagaimana hubungan dengan stakeholder dibangun
- Perspektif proses bisnis internal: bagaimana membangun bisnis proses yang efektif dan efisien
- Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: bagaimana organisasi memperbaiki proses
- Perspektif pelanggan: seperti apa tingkat kepuasan pelanggan.

5. Pembentukan Sumber Daya Tim Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Kriteria penentuan sumber daya tim: mewakili seluruh bagian/bidang, memahami proses business organisasi, mampu bekerja sama dan berkoordinasi, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki motivasi terhadap perbaikan organisasi.

6. Pelatihan Pemahaman Persyaratan SMM ISO 9001:2015

Sosialisasi dan Pelatihan dalam bentuk bimtek/workshop merupakan keniscayaan sebelum Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 mulai diterapkan. Beberapa di antaranya adalah pelatihan bagi Tim Auditor Internal dan Tim Manajemen Mutu, serta sosialisasi bagi seluruh anggota organisasi agar memperoleh pemahaman dan keterampilan yang sama terhadap pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 bagi organisasi.

7. Penyusunan Dokumentasi SMM ISO 9001:2015

Dokumen-dokumen yang perlu disiapkan dan wajib untuk ditunjukkan pada saat audit sertifikasi sebagai bukti/evidence implementasi sistem manajemen mutu antara lain:

- Dokumen Renstra
- Dokumen isu-isu strategis (internal dan eksternal), Kebutuhan dan Harapan
- Dokumen uraian tugas pegawai
- Peta proses bisnis yang menggambarkan proses inti dan proses pendukung aktivitas organisasi, serta proses peningkatan mutu.
- Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)
- Dokumen Risk Management Plan (RMP)
- Dokumen Analisis SWOT
- Dokumen Laporan Kinerja

Selain itu, dokumen-dokumen pendukung lain yang masih berada dalam ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (sebagaimana dijelaskan pada Bab I Poin C) juga perlu disiapkan.

B. Tahap Pelaksanaan

1. Registrasi

Inspektorat Provinsi NTT membina dan memverifikasi organisasi perangkat daerah lingkup Provinsi NTT untuk mempersiapkan ISO 9001:2015 Tahun 2020 dan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTT sebagai salah satu Perangkat Daerah yang memenuhi ketentuan untuk diaudit oleh lembaga independen tersertifikasi yaitu PT. Szutest Indonesia agar dapat dilakukan sertifikasi Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

2. Review Dokumen (Off-site audit)

Sejumlah sample dokumen Tahun 2019 dikirimkan secara elektronik ke Auditor Eksternal untuk dikaji sebelum dilakukan on-site audit eksternal. Dokumen yang wajib dikirimkan dapat dilihat pada Bab II poin A7 (Dokumentasi SMM ISO 9001:2015)

3. On-Site Audit I (Audit Internal)

Audit internal dilakukan oleh Tim Audit Internal yang terlatih. Materi dan mekanisme kerja audit internal dapat dilihat pada bagan berikut:



4. Audit Sertifikasi On-Site (Audit Eksternal)

Dilakukan dengan dua metode yaitu wawancara dan pemeriksaan lapangan (*spot check*) pada beberapa objek audit. Wawancara dilakukan terhadap penanggung jawab utama manajemen mutu dan koordinator mutu pada masing-masing bidang/sekretariat, salah satunya untuk mengkonfirmasi kebenaran informasi yang diperoleh dari sample dokumen yang dikirimkan sebelumnya. Hasil audit dirumuskan dalam bentuk laporan audit yang terdiri atas:

a) Kategori temuan:

Temuan terdiri atas dua kategori yakni Major Non-Conformity (bila organisasi tidak dapat memenuhi kriteria audit) dan Minor Non-Conformity (bila organisasi tidak dapat memenuhi salah satu kriteria audit atau bila terdapat kekeliruan dalam penerapannya).

b) Saran untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan (*improvement*). Tindak lanjut saran perbaikan nantinya akan dijadikan salah satu item penilaian dalam surveillance audit.

5. Sertifikasi

Laporan audit yang disusun oleh auditor eksternal disampaikan ke kantor pusat PT.Szutest Indonesia agar dapat dipertimbangkan untuk diberikan sertifikat ISO 9001:2015. Organisasi akan diresertifikasi atau disertifikasi kembali pada tahun keempat setelah dilakukan surveillance audit selama 3 tahun berturut-turut sejak diterimanya Sertifikat ISO.

C. Tahap Monitoring dan Evaluasi

1. Audit Internal

Dilakukan dua kali setahun untuk memastikan kepatuhan organisasi dalam melakukan perbaikan sesuai standar mutu dan saran perbaikan yang diberikan oleh Auditor Eksternal.

2. Surveillance Audit

Dilakukan oleh Auditor Eksternal setiap tahun selama 3 tahun sejak diterimanya Sertifikat ISO 9001:2015.

BAB III

PENUTUP

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan kerangka kerja yang digunakan oleh Tim Manajemen Mutu untuk melakukan *quality control* terhadap semua jenis layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur agar lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Diharapkan petunjuk pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ini dapat dijadikan panduan bagi Tim Manajemen Mutu dan segenap stakeholders yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik (kualitas manajemen kepegawaian) sesuai Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.