

# **SISTEM MANAJEMEN MUTU ISQ 9001 : 2008 DI BIDANG KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**MOHAMAD SADAN HUSSEIN**

**SUJIANTO**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax (07611) 63277  
Email Sadan\_Hussein@yahoo.com

Implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System In District Personnel Agency Indragiri Hilir. The importance of a quality administrative services to multiple organizational units at both central and local government is very concerned, it is intended that the creation of good service to the employee both internal and external to the governmental unit. In order to create the need for standardization of public services used on each unit of the organization, one of which is a Quality Management System Standard ISO 9001: 2008. The study was conducted to determine among other things the extent of achievement of the work plan to work, the strengths and weaknesses in each employee, training and development needs all of which lead to improved performance in optimizing the use of resources of the organization. Implementation of an organization's quality management system at the Regional Employment Board Indragiri Hilir influenced by several factors, including: Environmental organization itself, changes in the environment, and the risks associated with the environment, the need for different, specific targets, the products provided, the process used and the size and structure of the organization.

**Keyword** : Service, Implementation, Quality Management System

Pentingnya pelayanan administrasi yang berkualitas pada beberapa satuan organisasi baik ditingkat pemerintah pusat maupun daerah merupakan hal yang sangat diperhatikan, hal ini bertujuan agar terciptanya pelayanan yang baik terhadap pegawai baik di lingkungan internal maupun external pada satuan pemerintahan tersebut. Agar terciptanya pelayanan publik perlu adanya standarisasi yang digunakan pada setiap satuan perangkat organisasi, yang salah satunya adalah Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (versi 2008). Badan Kepegawaian Daerah Kab Dibidang kepegawaian. Dalam pelayanannya BKD Kabupaten Indragiri Hilir menerapkan standar pelayanan administrasi yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (versi 2008) sebagai upaya meningkatkan mutu dan pelayanannya terhadap pelanggan baik itu pelanggan internal BKD yaitu segala pegawai negeri sipil yang menjalankan tugas di BKD Inhil maupun pelanggan eksternal BKD yaitu seluruh PNS yang berurusan dengan BKD.

Badan Kepegawaian Daerah Kab. Inhil meyakini bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang intinya adalah kepuasan pelanggan, *stakeholder* lain, dan peningkatan yang berkelanjutan, merupakan salah satu kunci dalam mensejahterakan pegawai yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penerapan SMM ISO 9001:2008 juga dimaksudkan sejalan dengan diberlakukannya Peraturan

Pemerintah Nomor 6 tahun 2008 Tentang pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Penyelenggaraan Otonomi Daerah.

Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam 1 (satu) kali dalam setahun dilakukan Audit Eksternal atau disebut *Survailance* maupun Audit internal. Hal ini sangat penting guna melihat konsistensi terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu tersebut. Pola pelaksanaan secara konsisten tersebut merupakan prinsip dalam melaksanakan Sistem Manajemen mutu. Hasil dari audit tersebut merupakan barometer bagi organisasi yang mengeluarkan sertifikasi SMM ISO untuk merekomendasikan terhadap sertifikasi yang dimiliki Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Selama diterapkannya Sistem Manajemen Mutu pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2010 belum pernah dilakukan penelitian mengenai penerapan manajemen mutu ISO 9001 : 2008 tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui antara lain seberapa besar tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, kekuatan dan kelemahan yang ada pada setiap karyawan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang kesemuanya bermuara pada peningkatan kinerja dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan data menunjukkan ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam penerapan SMM ISO9001:2008 yang menjadi fenomena dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut (a) Belum siapnya pegawai BKD kab. Inhil dalam menjalankan SMM ISO 9001:2008 hal ini terbukti masih banyaknya staff yang tidak mengerti dalam penyusunan laporan dan penggunaan form yang telah di tentukan dalam SMM ISO 9001:2008. (b) Keterlambatan dalam pelaporan hasil kerja perbidang. Keterlambatan tersebut bisa melebihi 1 bulan dari waktu yang telah ditentukan. Dan (c) Data dan informasi yang ada di BKD Kabupaten Indragiri Hilir yang belum terarsip dengan baik.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimanakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan Faktor-faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## **METODE**

Pengumpulan data primer penelitian ini diperoleh langsung dari *key informan* yang merupakan sumber informasi utama dalam memperoleh jawaban dari permasalahan ini. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini mengenai Implementasi SMM ISO9001:2008 di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh melengkapi data primer yang didapat, seperti laporan-laporan, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, hasil-hasil penelitian lainnya, buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

Prosedur pengumpulan data dimuali dari wawancara mendalam, observasi dan studi keabsahan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif, analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan.

## **HASIL**

Delapan prinsip manajemen mutu pada sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dipergunakan pemimpin organisasi kearah perbaikan kinerja. Delapan prinsip manajemen mutu tersebut adalah:

### **Fokus pada pelanggan**

Suatu perusahaan/organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan karena pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Oleh karena itu organisasi harus memahami kebutuhan/keinginan pelanggan baik saat ini maupun di masa mendatang, agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan mampu melebihi harapan pelanggan. Dan secara proaktif menetapkan level kepuasan pelanggan

Harapan konsumen terhadap layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan dan menyampaikan layanan kepada konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Berdasarkan tanggapan responden dalam menjawab pertanyaan diperoleh bahwa 8 responden ( 19,05 %) responden menjawab Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tidak memenuhi kriteria fokus pada pelanggan organisasinya, dan 16 responden ( 38,00%) menanggapi bahwa hal ini sudah dikategorikan memenuhi. Sebagian besar responden yakni 18 responden (42,85%) menjawab bahwa Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir belum dapat memenuhi keinginan pelanggan secara baik.

Fokus pada pelanggan menjadi salah satu hal yang membutuhkan perhatian sebab semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan *customer*. Kelangsungan hidup perusahaan/organisasi sangat ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Sehingga organisasi harus dapat mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan baik kebutuhan sekarang maupun kebutuhan masa depan dan berusaha untuk memenuhi persyaratan pelanggan serta berupaya untuk melebihi harapannya.

### **Kepemimpinan**

Keberadaan seorang pemimpin pada suatu organisasi mempunyai peran yang sangat penting terlebih dalam situasi dimana terjadi ambiguitas peran. Fungsi pemimpin tidak hanya sekedar membimbing dan mengarahkan bawahannya, namun yang terpenting adalah bagaimana pemimpin mampu memberikan visi dan misi atau arah yang jelas kemana organisasi akan dibawa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 9 responden (21,42%) responden menanggapi bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hilir dalam menetapkan

kebijakan mutu dalam pencapaian target atau sasaran organisasi pada kategori belum sesuai, sedangkan 10 responden ( 23,80%) responden menanggapi bahwa hal ini masih dalam kategori cukup sesuai namun berbeda dengan 23 responden lainnya menjawab bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hilir dalam menetapkan kebijakan mutu dalam pencapaian target atau sasaran organisasi pada kategori tidak sesuai.

Selain itu bahwa sebagian besar responden yakni 20 responden (47,61 %) responden menanggapi bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya menciptakan lingkungan kerja dalam kategori tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, sedangkan 10 responden ( 23,80 %) responden menjawab cukup sesuai dan selebihnya 12 responden ( 28,57 %) responden menjawab bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya menciptakan lingkungan kerja sesuai dengan sebagaimana mestinya.

*Kepemimpinan atau Top Management* berfungsi sebagai *leader* dalam mengawal implementasi sistem bahwa semua gerak organisasi selalu terkontrol dalam satu komando dengan *commitment* yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi. Seorang pemimpin mempunyai andil yang besar dalam menentukan arah dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan menciptakan visi sekaligus mewujudkannya menjadi kenyataan.

### **Keterlibatan Personel**

Keterlibatan personel merupakan dasar yang penting dalam prinsip manajemen mutu. Personel pada semua tingkatan adalah modal utama perusahaan, dimana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana, dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa 14 responden ( 33,33% ) responden menjawab peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hulu dalam mengidentifikasi tanggung jawab dan wewenangnya pada kategori sudah sesuai, sedangkan 8 responden ( 19,04%) responden menjawab cukup sesuai, dan selebihnya 20 responden ( 47,61%) responden menjawab bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hulu dalam mengidentifikasi tanggung jawab dan wewenangnya pada kategori tidak sesuai.

### **Pendekatan Proses**

Aktivitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang terjadi dalam organisasi. Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui *business process*. Dengan demikian, pemborosan karena proses yang tidak perlu bisa dihindari atau sebaliknya, ada proses yang tidak terlaksana karena pelaksanaan yang tidak sesuai dengan *flow process* itu sendiri yang berdampak pada hilangnya kepercayaan. Dalam konteks ISO 9001:2000, pendekatan proses mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*) proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan mengelola interaksi masing-masing proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Proses-proses tersebut tercakup tiga hal yang merupakan proses pemantau dan pengukur. Tiga proses tersebut meliputi: proses inti; proses pendukung dan proses manajemen.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yakni 20 responden (47,61 %) responden menanggapi bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memilih sumber daya dan aktivitas dalam kategori tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, sedangkan 10 responden ( 23,80 %) responden menjawab cukup sesuai dan selebihnya 12 responden ( 28,57 %) responden menjawab bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam Sumber daya dan aktivitas sudah sesuai standar sesuai dengan sebagaimana mestinya.

### **Pendekatan Sistem Pada Manajemen**

Implementasi sistem mengedepankan pendekatan pada cara pengidentifikasian, pemahaman, pengelolaan proses yang saling terkait untuk pencapaian dan peningkatan sasaran perusahaan dengan efektif dan efisien bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi. Karena itu konsep *kaizen*, *continual improvement* sangat ditekankan. Pola pengelolannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar (penyebab) masalah dan melakukan *improvement* untuk menghilangkan potensi masalah. Beberapa keuntungan yang diperoleh dengan pendekatan sistem antara lain integrasi dan penjajaran proses akan mencapai hasil terbaik dari yang diinginkan; kemampuan untuk memfokuskan usaha dalam proses kunci; memberikan kepercayaan pada *interested parties*, seperti konsistensi, keefektifan, dan efisiensi organisasi.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa 10 responden (23,80%) responden menanggapi bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hilir dalam menetapkan interaksi dan rangkaian proses sudah pada kategori sudah sesuai. Sebanyak 12 responden (28,57%) responden mengatakan cukup sesuai dan sisanya 22 (52,38%) mengatakan bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hilir dalam menetapkan interaksi dan rangkaian proses dalam kategori tidak sesuai.

### **Penyempurnaan berkelanjutan**

Peningkatan berkelanjutan harus dijadikan sasaran dan tujuan tetap organisasi sehingga Sasaran tetap organisasi dapat diketahui dan ditetapkan dan kemudian juga organisasi mampu memantau kinerja melalui sasaran mutu yang terukur tiap fungsi terkait dan level dengan menggunakan peratalan seperti : audit internal, tinjauan manajemen, *corrective and preventive action*.

Dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai penyempurnaan berkelanjutan sebuah program,dalam hal memantau kinerja melalui sasaran mutu, seagain besar responden 22 responden (52,38) % mengataan tidak memenuhi standar, namun 8 responden (19,04%) mengatakan cukup memenuhi, bahkan 12 responden (28,57%) mengatakan setuju bahwa BKD sedang memantau kinerja melalui sasaran mutu manajemennya.

### **Pendekatan faktual pada pengambilan keputusan**

Pengambilan keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi. Oleh karena itu pengambilan keputusan harus didasarkan pada: logika, analisa data, serta informasi yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dapat dilihat tanggapan responden dalam indikator pendekatan faktual pengambilan keputusan dalam setiap tindakan BKD. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 20 responden (47,61%) menanggapi bahwa BKD telah melaksanakan pendekatan faktual pengambilan keputusan sesuai dengan keadaan yang tepat dan memenuhi standar yang ditetapkan

## **Hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan**

Organisasi dan pemasoknya/supplier saling tergantung, dan sudah selayaknya merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam rangka meningkatkan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yakni 20 responden (47,61 %) responden menanggapi bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam Seleksi, meninjau dan mengevaluasi kinerja pemasok untuk mengendalikan produk yang dipasok sudah sesuai standar dalam kategori tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, sedangkan 10 responden ( 23,80 %) responden menjawab cukup sesuai dan selebihnya 12 responden ( 28,57 %) responden menjawab bahwa peran Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam Sumber Seleksi, meninjau dan mengevaluasi kinerja pemasok untuk mengendalikan produk yang dipasok sudah sesuai standar sesuai dengan sebagaimana mestinya

## **SIMPULAN**

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan daerah dibidang kepegawaian. Dalam pelayanannya BKD Kabupaten Indragiri Hilir menerapkan standar pelayanan administrasi yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (versi 2008) sebagai upaya meningkatkan mutu dan pelayanannya terhadap pelanggan baik itu pelanggan internal BKD yaitu segala pegawai negeri sipil yang menjalankan tugas di BKD Inhil maupun pelanggan eksternal BKD yaitu seluruh PNS yang berurusan dengan BKD.

Selama diterapkannya Sistem Manajemen Mutu pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2010 belum pernah dilakukan penelitian mengenai penerapan manajemen mutu ISO 9001 : 2008 tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui antara lain seberapa besar tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, kekuatan dan kelemahan yang ada pada setiap karyawan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang kesemuanya bermuara pada peningkatan kinerja dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi.

Penerapan sistem manajemen mutu organisasi pada Badan Kepegawaian Daerah Indragiri Hilir dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya : Lingkungan organisasi itu sendiri, perubahan dalam lingkungan tersebut, dan resiko yang terkait dengan lingkungan tersebut, Kebutuhan yang berbeda, Sasaran khusus, Produk yang disediakan, Proses yang digunakan dan Ukuran dan struktur organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

- AG. Sugiono, 2006, Analisis Kebijakan Public, Ghalia Indonesia Jakarta  
Bungin, Burhan, 2003, Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public dan ilmu Social Lainnya, Jakarta, Kencana  
Dye, Thomas. R. 1978. Unders tanding Publick Policy. New Jersey : Prenticc Hall  
Dunn, Willian N, 2003. *Analisis Kebijakan Publik*, Haninidita Graha Widya, Jogjakarta

- Jones, C O, 2004, *An Introduction to The Study Of Publik Policy Norht Ccituuate, Massachusetts: Duxburu Press*
- Kusumawati, 2007, *Pelaksanaan program BLT kepada Rumah Tangga Miskin*, Pekanbaru
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi*, penerbit Salemba Humaira, Jakarta
- Lilik, Ekowati Mas Roro, 2005, *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Atau Program*, Pustaka Cakra, Surakarta
- Meolong, Ixey J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik: formulasi, Implementasi dari Formulasi*. Jakarta PT. Elekmedia Komputindo
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Elexindo Jakarta
- Nogi, Hasel. 2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju
- Steer, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga : Jakarta
- Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta
- Syaukani, Dkk, 2002, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar*
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publick, Konsep Teori dan Praktek*, Alaf Riau, dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru
- Sumaryadi, Abdul, Solihin. 1990. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo: Yogyakarta
- Winarno, 2007, *Kebijakan Publik dari Budaya. YPAPI (Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia)* Dunn, William N, 2003, *Analisis Kebijakan Publik*, Hanindita Graha Widya, Jogjakrta
- Wursanto, 2005, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, [Penerbit Salemba Humaika, Jakarta
- Dukumen Lainnya**
- Pedoman Mutu ISQ 9001:2008 Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, 2008
- Tata Laksana Mutu ISQ 9001:2008 Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, 2008