

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) TAHUN 2018

PROGRAM : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

KEGIATAN : Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO

LATAR BELAKANG :

a. Dasar Hukum

- (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- (2) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah.
- (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- (4) Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- (5) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- (7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- (8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- (9) Permenpan nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (10) Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) DPM PTSP Provinsi Tahun 2018

b. Gambaran Umum

ISO adalah (international Standard Of Organization) yaitu organisasi yang berhak mengeluarkan sertifikat untuk standarisasi manajemen mutu. Untuk sistem manajemen mutu yang dinilai adalah pada efektifitas proses *continual*

improvement dengan *pola pikir plan, do, check and act*. Dimana dalam setiap proses yang dilakukan akan senantiasa didasarkan pada perencanaan yang matang, implementasi yang terukur jelas, evaluasi dan analisa data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dengan monitoring pelaksanaannya. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Pada tahun 2015 Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu telah mendapatkan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 dari sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ISO dilaksanakan untuk mensukseskan dan mendukung Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan standar Pelayanan /SP (Permenpan Nomor 15-2014). Penerapan ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan.

Untuk keempat kalinya (sejak versi 1987), standar sistem manajemen mutu (SMM) ISO-9001 mengalami perubahan. Saat ini, telah dipublikasikan ISO 9001:2014 yang merupakan tahap ketiga (setelah Working Draft dan Comittee Draft).

Secara alamiah, ketika manusia dihadapkan sebuah perubahan, tentunya ia akan merespon perubahan tersebut. Demikian pula yang terdapat dalam standar SMM ini. Berbagai pendapat mungkin timbul sehubungan dengan telah terbitnya draft tersebut. Bagi yang proaktif, tentu melihat perubahan tersebut sebagai sesuatu yang baik dengan pertimbangan bahwa inti revisi sebuah standar adalah untuk perbaikan. Sebaliknya, bagi yang reaktif, mereka bisa saja melihatnya sebagai beban tambahan yang terkadang merepotkan.

Ketika melihat ISO 9001:2014, kita akan melihat bahwa sebenarnya standar ini dirancang untuk perbaikan; dan perbaikan ini tentunya akan dirasakan oleh seluruh pengguna standar (misal: organisasi yang telah disertifikasi). Adapun perubahan-perubahan pada ISO 9001:2015, yaitu :

1) *Standard ISO 9001:2015 berisi istilah-istilah yang lebih umum.*

Dibandingkan versi lama ISO 9001:2008, standar versi terbaru ISO 9001:2015 menggunakan istilah-istilah yang lebih umum. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman. Dalam standar terbaru tidak ada lagi istilah "produk". Istilah ini telah diganti dengan istilah "Barang dan Jasa" Kebanyakan pengguna standar mengartikan "produk" sebagai "hardware" produk, padahal produk juga termasuk jasa.

2) *Konteks Organisasi*

Standar terbaru ISO 9001 versi 2015 memperkenalkan persyaratan yang berkaitan dengan konteks organisasi yakni:

- *Understanding the organization and its context*
- *Understanding the needs and expectation of interested parties*

Kedua persyaratan dengan judul yang baru itu juga ada dalam standar ISO 9001:2008. Penambahan persyaratan baru, misalnya konteks organisasi (eksternal dan internal) yang secara good practice telah banyak dilakukan oleh organisasi besar dan terkenal. Meskipun beberapa organisasi sudah melakukannya, namun dalam proses sertifikasi ISO 9001:2015 hal ini nantinya akan menjadi objek audit.

3) *Process approach*

Standar baru ISO 9001:2015 mempertegas model process approach (pendekatan proses) sebagai model yang harus diterapkan perusahaan. Pada ISO 9001:2015 klausul *Process Approach* memuat ketentuan penerapan model *process approach*.

4) *Risk and Preventive Action*

Aspek risiko menjadi bagian standar ISO 9001:2015. Setiap perusahaan yang menerapkan standar ini diwajibkan mengidentifikasi risiko yang berkaitan dengan mutu. Hasil identifikasi risiko nantinya berujung pada proses "*preventive action*". Dalam standar baru, *preventive action* tidak lagi berdiri sendiri atau disandingkan dengan *corrective action*.

5) *Documented information*

Istilah "*Document*" dan "*record*" tidak lagi digunakan dalam standar ISO9001:2015. Istilah yang dipakai yakni "*Documented information*". Standard ini lebih menekankan kepada informasi yang terdokumentasi (baik berupa video, foto, catatan, dsb).

6) *Control of external provision of goods and services*

Persyaratan berkaitan dengan pengadaan barang atau proses outsourcing lebih diperjelas dalam ISO 9001:2015. Proses ini harus diterapkan berdasar pada *risk based approach*.

c. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan dan berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

URAIAN KEGIATAN

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

- (1) Penyediaan konsumsi rapat dalam rangka persiapan kegiatan.
- (2) Melakukan `sharing dan pendampingan` terhadap konsultan Penilaian Standar Mutu Perizinan/SNI-ISO

b. Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini melakukan pendampingan konsultan terhadap Sertifikasi Manajemen ISO di DPM&PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Tahun 2018.

MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN :

Terjadinya peningkatan kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik khususnya pada dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

INDIKATOR KINERJA :

1. Input :

- Dana Kegiatan sebesar : Rp. 89.771.000,-

2. Output :

Sertifikasi SNI/ISO 9001:2015

3. Outcome :

Meningkatnya kualitas pelayanan publik secara prima sehingga Penyelenggaraan di DPMPTSP dapat terukur dan dapat dipertanggungjawabkan secara formal dan legalitasnya terjamin sesuai standar pelayanan di Sumatera Barat.

Padang, Januari 2018

Kuasa Pengguna Anggaran

**KABID PENGADUAN KEBIJAKAN
PELAPORAN LAYANAN**

PPTK,

Etnaleli, S.Sos, M.M
Nip. 19650124 199101 2 001

Ricky Martin, S.Pi, M.Si
Nip. 19751128 200604 1 009

Mengetahui :
**KEPALA DPM & PTSP
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Maswar Dedi, AP, M.Si
Nip. 19740618 199311 1 001

