

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) TAHUN 2020

PROGRAM : Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu

**KEGIATAN : Penilaian Standar Mutu Perizinan
(Bundling Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015)**

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 2020

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 2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat telah mendapatkan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015, dimana sebelumnya di Tahun 2015 sampai dengan Tahun Juli 2018 telah mendapatkan ISO 9001:2008. 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 9001:2015 sekarang ini berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan.

Ketika melihat ISO 9001:2015, 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 bidang DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dapat 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 ISO 9001:2015. 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 sesuai dengan sertifikasi Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 yang berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

URAIAN KEGIATAN

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

- (1) Penyiapan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat tentang Penujukan Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015
- (2) Penyiapan Surat ke QM sertifikasi untuk melaksanakan Bundling Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001;2015 terhadap DPMPPSP Prov. Sumatera Barat.
- (3) Rapat TIM Tinjauan manajemen DPMPTSP ISO 9001:2015 untuk melakukan Audit Internal di DPMPTSP.
- (4) Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menjalani rangkaian kegiatan diantaranya Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Audit Internal dilakukan di ruangan masing-masing *Auditee* dan RTM juga dilaksanakan pada hari berikutnya setelah Audit Internal.
- (5) Pada akhir closing meeting yang disampaikan oleh auditor terdapat beberapa ketidaksesuaian minor, sehingga DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat diminta untuk menindaklanjuti atas temuan (minor) dengan melampirkan bukti perbaikan yang mencukupi dengan batas waktu

maksimum 2 (dua) bulan. Dan DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat masih berhak menggunakan sertifikat ISO 9001:2015 sebagaimana mestinya.

- (6) Membuat Jawaban Audit terhadap Assesment/Surveillance yang Dilakukan QM certification bersama Tim ISO 9001:2015.
 - (7) Penyediaan konsumsi makan dan minur rapat kegiatan.
 - (8) Perjalanan Dinas Luar Daerah Dalam rangka `Study Tiru` dalam Rangka Sharing Information` dan Peningkatan PTSP di Provinsi Sumatera Barat.
 - (9) Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka dalam Rangkapembinaan PTSP Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang telah mempunyai SOP/SPP/SPM sebagaimana aturan yang ada.
10. Membuat Laporan Kegiatan

b. Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini adalah pengecekan kesesuaian proses dengan system kebijakan mutu yang telah ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat melalui metode sampling, serta Auditor dari QM Certification menyampaikan hasil audit atas pelaksanaan system management mutu yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dan melaksanakan `Studi Tiru` Pelaksanaan PTSP di Provinsi lain.

MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN :

Adapun maksud dan tujuan dilaksanakannya surveillance adalah adanya pertemuan terbuka (opening meeting), interview dengan auditee dan melakukan pengecekan kesesuaian proses dengan system kebijakan mutu yang telah ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat melalui metode sampling, serta Auditor dari QM Certification menyampaikan hasil audit atas pelaksanaan system management mutu yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.

Untuk tujuan dilaksanakannya surveillance ISO 9001:2015 Tahun 2021 adalah adanya rekomendasi atas pelaksanaan audit untuk melakukan *continously improvement* atas penerapan QMS ISO 9001:2015, melakukan sosialisasi/kampanye kepada seluruh Pegawai atas Kebijakan Manajemen Mutu DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat sebagai standar pelayanan kepada Pelanggan DPMPTSP. Selain itu proses identifikasi risiko beserta mitigasinya dan proses evaluasi menjadi hal yang harus diperhatikan lainnya.

JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN :

No	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyiapan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat tentang Penujukan Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015	v											
2	Penyiapan Surat ke QM sertifikasi untuk melaksanakan Surveillance/ Assesment ISO 9001;2015 terhadap DPMPPSP Prov. Sumatera Barat.			v									
3.	Rapat TIM Tinjauam manajemen DPMPTSP ISO 9001:2015 untuk melakukan Audit Internal di DPMPTSP.				v								
4	Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menjalani rangkaian kegiatan diantaranya Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Audit Internal dilakukan di ruangan masing-masing <i>Auditee</i> dan RTM juga dilaksanakan pada hari berikutnya setelah Audit Internal.						v						
5.	Pada akhir closing meeting yang disampaikan oleh auditor terdapat beberapa ketidaksesuaian minor, sehingga DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat diminta untuk menindaklanjuti atas temuan (minor) dengan melampirkan bukti perbaikan yang mencukupi dengan batas waktu maksimum 2 (dua) bulan. Dan DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat masih berhak menggunakan sertifikat ISO 9001:2015 sebagaimana mestinya.							v					
6	Membuat Jawaban Audit terhadap Assesment/Surveillance yang Dilakukan QM certification bersama Tim ISO 9001:2015.								v				
7	Penyediaan konsumsi makan dan minur rapat kegiatan.				v			v					

8	Perjalanan Dinas Luar Daerah Dalam rangka `Study Tiru` dalam Rangka Sharing Information` dan Peningkatan PTSP di Provinsi Sumatera Barat.				v																	
9	Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka dalam Rangkapembinaan PTSP Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang telah mempunyai SOP/SPP/SPM sebagaimana aturan yang ada.		v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v							
10	Membuat Laporan Kegiatan																		v			

INDIKATOR KINERJA :

1. Input :

- Dana Kegiatan sebesar : Rp. 50.000.000,-

2. Output :

Rekomendasi atas pelaksanaan audit untuk melakukan *continuously improvement* atas penerapan QMS ISO 9001:2015 dari QM Certification

3. Outcome :

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

Padang, Januari 2020

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
Pembina Utama Muda
Nip. 19740618 199311 1 001

Bahan literature surveillance : <https://www.postel.go.id/berita-surveillance-audit-sistem-manajemen-mutu-iso-9001-2015-fokus-pada-costumer--27-3049>

<http://www.asei.co.id/id/surveillance-audit-iso-90012015/>

*bbppmbtph.tanamanpangan.pertanian.go.id/assets/front/uploads/document/AUD
IT%20Eksternal%20surveillance%201%209001%20Outk%20diupload.pdf*

Lampiran1. Rencana Kerja dan Anggaran Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat