

Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9002 di suku dinas penataan dan pengawasan bangunan kotamadya Jakarta Pusat dan seksi penataan dan pengawasan bangunan kecamatan Cempaka Putih

Devi Riana Sumanthi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72651&lokasi=lokal>

Abstrak

Keterbatasan dan ketidakmampuan pemda dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, dikarenakan belum adanya faktor-faktor kunci seperti, strategi, kesisteman atau manajemen pengelolaan pelayanan publik yang bermutu, sarana, dan prasarana yang memadai, Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, dan iklim kegiatan pemerintahan yang berorientasi kepada kepuasan stakeholders.

Pemerintah Kotamadya Jakarta Pusat berupaya agar pelayanan publik dapat mencapai sarannya (mudah dan cepat dijangkau oleh masyarakat Jakarta), dan mempunyai standar pelayanan yang didukung oleh komitmen yang kuat baik oleh semua pihak. Oleh karena itu, maka perlu membangun suatu manajemen yang konsisten terhadap peraturan dan guna mendukung Visi dan Misi Propinsi DKI Jakarta, maka Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dan Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kotamadya Jakarta Pusat akan menerapkan standar manajemen mutu yang baik dalam memberikan pelayanan ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu, Sistem Manajemen Mutu ISO 9002. Sehingga pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana proses penerapan sistem tersebut, dan hambatan apa sajakah yang dihadapi dalam proses yang berlangsung di Suku Dinas P2B Kotamadya Jakarta Pusat dan Seksi P2B Kecamatan Cempaka Putih.

Metode penelitian yang akan digunakan bersifat deskriptif analitis. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara, dan kuesioner yang dibagikan kepada para responder sebanyak 39 orang pegawai yang telah mengikuti pelatihan dan mengerti tentang ISO 9002, serta mempelajari dokumen mutu ISO 9002 yang berupa manual mutu, prosedur mutu, pedoman kerja dan catatan mutu dalam pembuatan IMB Rumah Tinggal non real estate dan non pemugaran di Suku Dinas P2B Kotamadya Jakarta Pusat dan Seksi P2B Kecamatan Cempaka Putih.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9002 di Suku Dinas P2B Kotamadya Jakarta Pusat, dan Seksi P2B Kecamatan Cempaka Putih yang melibatkan para pejabat dan staf bertujuan untuk mendukung program-program pimpinan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dalam peningkatan kinerja, dan mutu pelayanan IMB Rumah Tinggal Non Real Estate dan Non Pemugaran. Proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 di Suku Dinas P2B Kotamadya Jakarta Pusat dan Seksi P2B Kecamatan Cempaka Putih dengan lima tahap meliputi, (1) Persiapan di bulan April 2001, (2) Pengembangan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu dan Implementasi, (3) Penilaian Awal oleh Tim Audit Mutu internal, (4) Penilaian Awal oleh Konsultan ISO 9000 Series, dan (5) Sertifikasi oleh Badan Sertifikasi pada bulan Januari 2002. Dalam proses penerapan tersebut belum optimal, karena ditemukan berbagai hambatan yaitu, kurangnya tingkat pemahaman para pegawai terhadap ISO 9002, kurangnya partisipasi dan rendahnya kesadaran pegawai terhadap perubahan tersebut, kurang mendapat dukungan dan komitmen, serta kurangnya

antusiasme terus-menerus dari Top Manajemen, Midle Manajemen dan seluruh pegawai dan kurangnya pemantauan yang intensif .

Adapun saran perbaikan terhadap proses tersebut adalah dengan, (1) berfikir sistem untuk melihat keseluruhan pola perubahan di Suku Dinas P2B kotamadya Jakarta Pusat dan Seksi P2B Kecamatan Cempaka Putih, (2) penekanan pada keahlian pribadi para pegawai dengan diadakannya pelatihan singkat tentang ISO 9002 baik dan sisi pemahaman maupun manfaat pelaksanaannya, (3) menerapkan model mental dengan meningkatkan kedisiplinan dan motivasi kerja yang disertai dengan kejelasan dalam pemberian reward dan punishmen, (4) pembelajaran tim yang bukan bersifat individual, tapi merupakan dasar pembelajaran unit dalam organisasi modern.