

## **Pendampingan Peningkatan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir**

**Leriza Desitama Anggraini\*<sup>1</sup>, Endah Dewi Purnamasari<sup>2</sup>, Faradillah<sup>3</sup>, Lastri Widya  
Astuti<sup>4</sup>, Imelda Saluza<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Indo Global Mandiri; Jalan Jend.Sudirman No.629 Km.4 Palembang  
e-mail: \*<sup>1</sup>leriza@uigm.ac.id, <sup>2</sup>endahdps@uigm.ac.id, <sup>3</sup>faradillah.hakim@uigm.ac.id,  
<sup>4</sup>lastriwidya@uigm.ac.id, <sup>5</sup>imeldasaluza@uigm.ac.id

### *Abstrak*

*Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD) merupakan unsur pelaksana urusan penunjang keuangan sub pengelolaan pajak daerah yang melayani pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah. BPPD melaksanakan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah. Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) memiliki potensi yang besar penerimaan pendapatan salah satunya melalui pajak dan retribusi daerah. BPPD OKI sebagai instansi pelayanan yang melayani masyarakat langsung harus memiliki sistem manajemen mutu yang memadai serta dapat diimplementasikan dengan baik guna meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah Kabupaten OKI. Sistem manajemen mutu memiliki standar dalam implementasinya. Salah satu nya diatur dalam ISO.*

*Implementasi ISO 9001:2015 diharapkan menjadi salah satu cara peningkatan produktivitas. Guna meningkatkan kepercayaan dan jaminan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga perlu peningkatan efisiensi proses, biaya, kepuasan konsumen. Pendampingan ini diberikan untuk memberikan pemahaman kepada pegawai beserta staff mengenai implementasi ISO 9001:2015 khususnya sistem manajemen mutu. Pentingnya sistem manajemen mutu dalam pelaksanaan pelayanan maupun non pelayanan pada BPPD dapat meningkatkan pendapatan badan maupun kabupaten.*

***Kata kunci—Manajemen, Mutu, ISO***

### *Abstract*

*The Regional Tax Management Agency (BPPD) is the implementing element for the financial support affairs of the sub-regional tax management that serves the management of regional tax revenues and levies. BPPD carries out assistance in the field of regional income. Ogan Komering Ilir (OKI) Regency has great potential for revenue receipts, one of which is through local taxes and levies. BPPD OKI as a service agency that serves the community directly must have an adequate quality management system and can be implemented properly in order to improve public services which are expected to increase the regional income of OKI Regency. The quality management system has standards in its implementation. One of them is set in ISO.*

---

*The implementation of ISO 9001:2015 is expected to be one way to increase productivity. In order to increase trust and guarantee the quality of services provided, it is necessary to increase process efficiency, costs, and customer satisfaction. This assistance is provided to provide understanding to employees and staff regarding the implementation of ISO 9001:2015, especially the quality management system. The importance of a quality management system in the implementation of services and non-services at BPPD can increase agency and district revenues.*

**Keywords— Management, Quality, ISO**

## **I. PENDAHULUAN**

penting dalam menuju kesuksesan pencapaian tujuan berorganisasi. Pengelolaan yang bisa dikenal dengan sistem tata kelola menjadikan suatu organisasi menjadi organisasi yang bermutu, terarah, efisien, serta efektif, salah satu indikator penilaian tata kelola suatu organisasi yaitu manajemen mutu. Tata kelola organisasi yang baik harus didukung pula dengan manajemen mutu yang memadai. Suatu organisasi dapat merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan eksternal yang berlebihan, maka dari itu mutu didefinisikan sebagai sebuah filosofi dan metodologi yang dapat membantu institusi (Hendartho, 2014). Mutu sangat erat kaitannya dengan suatu kepuasan. Kepuasan pelanggan menjadi konsen utama pada pelaksanaan sistem manajemen mutu. Upaya menciptakan mutu yang berkualitas pada suatu organisasi sangat diperlukan komitmen dari manajemen untuk melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Sistem manajemen mutu memiliki standar dalam implementasinya. Salah satunya diatur dalam ISO. ISO merupakan organisasi nonpemerintah yang dibentuk pada tahun 1986 dengan nama Technical Commetee 176 (TC176) atau lebih dikenal sebagai ISO/TC76. ISO membawahi badan-badan standarisasi nasional dari beberapa negara dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional (Anwar and Yusuf, 2017). Pengaturan ISO 9000 mencakup beberapa standar di antaranya ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011. Satu-satunya standar yang dapat disertifikasi adalah standar ISO 9001,

sedangkan untuk yang lainnya tidak ditujukan untuk mendapat sertifikat atau kontrak. Organisasi atau perusahaan yang merancang, memproduksi, dan memberikan produk dalam bentuk barang atau jasa yang telah bersertifikat ISO 9001 sebagai dasar strategi manajemennya. Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami empat kali perubahan, yaitu pada tahun 1994, tahun 2000, tahun 2008, dan versi baru dari ISO 9001:2015 yang terbit 23 September 2015 ini memiliki banyak perbedaan dibanding ISO 9001:2008. Mulai dari bab dan sub-bab, serta urutan klausul yang benar-benar terstruktur dan baik.

ISO 9001:2015 mulai diterapkan dari tahun 2017. Implementasi ISO 9001:2015 diharapkan menjadi salah satu cara peningkatan produktivitas. Guna meningkatkan kepercayaan dan jaminan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga perlu peningkatan efisiensi proses, biaya, kepuasan konsumen. ISO 9001:2015 merupakan standar yang selalu dimutakhirkan untuk menjaga agar tetap layak digunakan oleh industri dan menyesuaikan kondisi perkembangan keadaannya. Selain industri, instansi sektor pemerintahan perlu menerapkan ISO 9001:2015 terutama pada instansi yang menjadi ujung tombak dari pelayanan publik atau masyarakat termasuk Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD)

BPPD merupakan unsur pelaksana urusan penunjang keuangan sub pengelolaan pajak daerah yang melayani pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah. BPPD melaksanakan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah. Kabupaten Ogan

---

Komering Ilir (OKI) memiliki potensi yang besar penerimaan pendapatan salah satunya melalui pajak dan retribusi daerah. BPPD OKI sebagai instansi pelayanan yang melayani masyarakat langsung harus memiliki sistem manajemen mutu yang memadai serta dapat diimplementasikan dengan baik guna meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah Kabupaten OKI.

## II. METODE

Metode pelaksanaan akan dilakukan dengan melaksanakan pendampingan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Kegiatan dilaksanakan 2 hari pada tanggal 22 dan 23 Juni 2021, meliputi: penyampaian materi dan pendampingan peningkatan manajemen mutu ISO 9001:2015 melalui observasi lapangan dan wawancara kepada unsur pimpinan, pegawai dan staf BPPD OKI tentang peningkatan manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan pertimbangan bahwa standar ini lebih mudah dikembangkan tergantung pada kebutuhan dari organisasinya. Dengan adanya peningkatan mutu diharapkan dapat memberikan pelayanannya kepada masyarakat, yang sesuai dengan kebutuhan informasinya serta dapat sejalan dengan tujuan organisasi dengan tetap mengutamakan kualitas. ISO - the International Standards Organization merupakan lembaga independen yang mengeluarkan standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas suatu layanan 10 control clause tersebut, yaitu: Security Policy, System Access Control, Communication & Operations Management, System Development and Maintenance, Physical and Environmental Security, Compliance, Personnel Security, Security Organization (Information Security), Asset Classification and Control dan Business Continuity Management (BCM) (Hermansyah, 2018)

Pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan melalui evaluasi penerapan SOP yang dilakukan melalui wawancara kepada

staf dan pegawai badan pengelola pajak daerah Kab OKI dengan menanyakan pertanyaan yang berkaitan dengan peningkatan mutu. Selanjutnya mengumpulkan data dari hasil wawancara. Langkah selanjutnya, menyusun laporan berkaitan dengan pelaksanaan pendampingan dengan menyampaikan hasil yang telah dicapai selama pendampingan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, dapat diperoleh bahwa BPPD OKI telah mengalokasikan dana untuk pengembangan sistem manajemen mutu ISO 9001 khususnya versi 2015. BPPD OKI telah menunjuk personil-personil dalam mengembangkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Pelaksanaan pendampingan telah mengikutsertakan personil-personilnya dalam mengenai pajak, keuangan dan pelayanan sehingga akan meningkatkan kompetensi untuk menjalankan pekerjaan. Personil-personil yang ada sebagian besar (60%) merupakan personalia pada SKPD lama yang telah menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sehingga sudah familiar dengan sistem manajemen mutu yang akan dikembangkan pada BPPD OKI.



Gambar 1  
Proses Pendampingan Peningkatan Mutu  
ISO 9001:2015

Pendampingan ini diberikan untuk memberikan pemahaman kepada pegawai beserta staff mengenai implementasi ISO

9001:2015 khususnya sistem manajemen mutu. Pentingnya sistem manajemen mutu dalam pelaksanaan pelayanan maupun non pelayanan pada BPPD dapat meningkatkan pendapatan badan maupun kabupaten. Pendampingan secara teknis yang dilakukan, peserta diberikan gambaran umum mengenai pentingnya sistem manajemen mutu, bagaimana cara melaksanakan sistem manajemen mutu pada instansi pemerintah metode yang mudah dipahami dan mudah diterapkan. Gambaran umum mengenai pentingnya sistem manajemen mutu dalam bentuk pemaparan kondisi ruang lingkup kerja dan diberikan ruang diskusi.



Gambar 2  
Peserta Pendampingan Peningkatan Mutu  
ISO 9001:2015

Hasil dari pendampingan ini menjadi bahan evaluasi dan perbaikan serta membantu BPPD OKI untuk memperbaiki sistem manajemen maupun pengembangan dari standar operasional prosedur (SOP) guna meningkatkan kualitas manajemen mutu.

#### IV. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 telah dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Memberikan pemahaman tentang peningkatan mutu ISO 9001:2015
2. Memberikan kesadaran akan pentingnya sistem manajemen mutu dalam bekerja dan pentingnya pelayanan mutu.

3. Membantu mengevaluasi SOP guna efisiensi dan efektivitas pada sistem kerja.

#### V. SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka bentuk ke depannya dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan dilakukannya pelatihan dasar dan pendampingan lanjutan tentang ISO 9001:2015
2. Perlu dilakukan pelatihan dasar terkhusus pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim kegiatan pendampingan mengucapkan banyak terima kasih kepada pimpinan, seluruh pegawai beserta staff Badan pengelola pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI), dan pihak Universitas Indo Global Mandiri yang mendukung kegiatan ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Astuti, L. W., Purnamasari, E. D., & Desitama, L. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Audit Internal Sistem Informasi Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *5*(1), 1–6.
- [2] Makleat, N., Simbolon, G., Thomas, E. B., Selly, F. K., & Neonufa, S. (2021). Pendampingan Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Pusat Kegiatan Gugus (PKG) Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). *Jurnal Pengabdian Masyarakat IPTEKS*, *7*(1), 83–87.
- [3] Nuryati, S. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, *6*(2).

- [4] Rizqi, H. D., Purnomo, A. S., Putro, H. S., Nawfa, R., Fansuri, H., & Widiastuti, N. (2020). Pelatihan ISO 9001 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu di SD Mambadiul Ulum, Gebang Putih, Surabaya. *Sewagati*, 4(2), 121.
  - [5] Suryadi, I. (2017). Implementasi Sistem Manajemen Mutu - Iso: Faktor Sukses Kunci, Gaya Kepemimpinan, Dan Dampaknya..
-