

## **Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I**

**Saharuddin**

[saharuddin17@gmail.com](mailto:saharuddin17@gmail.com)

**Pascasarjana STIA Bina Taruna Gorontalo**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi kendalanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan dasar penelitian survei dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Hasil observasi serta studi dokumentasi yang relevan dan berkaitan dengan fokus penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo telah menunjukkan komitmen pada penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 dengan prinsip fokus pada pelanggan, serta memiliki struktur organisasi dan menetapkan uraian tugas dan tanggung jawab personel untuk memastikan keterlibatan karyawan dalam memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara. Faktor- faktor yang menjadi kendala penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 : (a) Keterbatasan jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia terutama terkait pendidikan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (b) Penetapan dan ketersediaan sarana dan prasarana gedung, ruang kerja dan pelayanan belum memenuhi standar sebagaimana yang ditetapkan namun sudah bisa mendukung pelaksanaan rangkaian kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu; ISO 9001:2008; Pelayanan Publik**

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine and analyze the implementation of the ISO 9001:2008 quality management system at the Fish Quarantine Station, Quality Control and Safety of Gorontalo Class I Fishery Products and to determine and analyze the factors that are obstacles. This research uses a basic survey research approach with a qualitative descriptive research type. The results of observations and documentation studies are relevant and related to the research focus. The results of the research show that the implementation of the ISO 9001:2008 quality management system in improving public services at the Fish Quarantine Station, Quality Control and Safety of Gorontalo Class I Fishery Products has demonstrated commitment to the preparation and implementation of*

*the ISO 9001:2008 quality management system with the principle of focusing on customers, as well as has an organizational structure and establishes job descriptions and responsibilities of personnel to ensure employee involvement in ensuring the processes required for the quality management system are established, implemented and maintained. Factors that become obstacles to implementing the ISO 9001:2008 quality management system: (a) Limited number and competency of Human Resources, especially regarding education, knowledge, expertise, skills and experience that must be possessed by officers in providing public services, (b) The determination and availability of building facilities and infrastructure, work spaces and services do not yet meet the standards as determined but can support the implementation of a series of public service delivery activities.*

**Keywords: Quality Management System; ISO 9001:2008; Public Services.**

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah lebih mempertegas tentang penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public (Putih, 2009).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang menyebutkan bahwa pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik, dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperlukan pengaturan unit kerja pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik di tengah perkembangan arus globalisasi perdagangan dunia, maka diperlukan upaya-upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna jasa dalam rangka mendukung peningkatan perekonomian dan perdagangan di bidang perikanan dan kelautan melalui sertifikasi penjaminan kesehatan ikan dan mutu hasil perikanan, maka diperlukan inovasi dan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa (Marsetio, 2013).

Dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat pengguna jasa yang semakin sadar dan gencar menuntut perbaikan mutu dan kinerja penyelenggara pelayanan publik, penetapan standar proses dan prosedur serta mutu pelayanan di seluruh unit pelayanan publik sangat penting dan harus ditetapkan (Setijaningrum, 2009). Masyarakat global dewasa ini memiliki perhatian besar menyangkut kesesuaian kualitas produk atau jasa yang digunakan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dengan kesadaran terhadap kualitas tersebut, masyarakat menuntut adanya standar minimum dari layanan yang mereka gunakan untuk membuktikan

bahwa organisasi yang menyediakan layanan tersebut dapat dipercaya kualitasnya (Setijanigrum, 2009).

Dengan latar belakang tersebut maka unit-unit pelayanan publik Kementerian Kelautan dan Perikanan secara bertahap menerapkan dan memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (Semuel & Zulkarnain, 2011), termasuk juga Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Kelas I Gorontalo sejak tahun 2014 telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 setiap organisasi atau instansi pemerintah memiliki cara dan strategi yang berbeda-beda agar penerapan yang dilakukan dapat efektif yaitu dapat memperbaiki dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memenuhi keinginan pelanggan, demikian juga dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh tiap-tiap organisasi atau instansi pemerintah juga berbeda-beda.

Begitu pula pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo, beberapa prinsip dan persyaratan sistem manajemen mutu yang belum bisa dilaksanakan seutuhnya, terutama yang terkait dengan sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang pada akhirnya memunculkan keluhan atau rasa tidak puas dari masyarakat pengguna jasa (pelanggan).

Berdasarkan uraian diatas dan karena penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sesuatu yang baru di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo, sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan dasar penelitian survei dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif atas pendapat pegawai dan masyarakat pengguna jasa, hasil observasi serta studi dokumentasi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2017 di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo yang beralamat di Jalan Achmad Nadjamuddin No. 20 Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sobservasi, wawancara, dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik, Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo sejak tahun 2014 mulai menerapkan dan bersertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Fokus penelitian Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan. Pembahasan hasil penelitian diuraikan sebagai berikut :

### **Fokus pada pelanggan**

Organisasi harus selalu berusaha memenuhi permintaan pelanggan bahkan bila dimungkinkan melebihi yang diinginkan, sehingga tercapailah kepuasan pelanggan di masa kini maupun masa yang akan datang (Kristianti, 2013). Oleh karena itu dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, organisasi harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan, memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditentukan dan dipenuhi dengan sasaran meningkatkan kepuasan pelanggan, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam rangka penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya serta untuk kepuasan pelanggan (Monoarfa, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, serta hasil observasi dan studi dokumentasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo telah menunjukkan komitmen pada penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan prinsip fokus pada pelanggan. Instansi ini menyelenggarakan pelayanan publik dengan berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan memastikan bahwa sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan lalu mengambil tindakan dari hasil pengukuran tersebut, pelaksanaan audit internal dan kaji ulang manajemen, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam rangka penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya serta untuk kepuasan pelanggan.

Dokumentasi terkait penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo, Panduan Mutu, Prosedur Kerja, sasaran mutu, maklumat pelayanan, dasar hukum dan referensi, rekaman kegiatan lalu lintas media pembawa dan hasil perikanan, hasil survei kepuasan pelanggan, audit internal dan kaji ulang manajemen, rekaman pertemuan atau komunikasi internal, dan pengembangan kompetensi personel.

Penyusunan dan perencanaan program dan penganggaran Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo dilaksanakan berdasarkan kebutuhan pengembangan sumber daya dan informasi berupa sarana dan prasarana, peralatan proses, dan jasa pendukung lainnya serta sumber daya manusia dalam rangka peningkatan standar penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menjaga konsistensi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo secara periodik dilaksanakan audit internal, kaji ulang dokumen, kaji ulang manajemen, dan surveilan oleh QA INTERNATIONAL selaku lembaga sertifikasi, serta untuk mengetahui dan mengukur indeks kepuasan pelanggan maka secara rutin dilaksanakan survei kepuasan pelanggan. Perbaikan dilakukan berdasarkan saran dan temuan dari pihak internal dan eksternal dalam rangka peningkatan yang berkesinambungan.

Selain kegiatan tersebut Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo juga membuat mekanisme pengelolaan pengaduan berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, dalam mekanisme pengaduan diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi, kesemuanya itu dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Yusuf & Anwar, 2017)

ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu dimana organisasi: (a) Perlu menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan peraturan dan hukum yang berlaku; dan (2) Bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan yang efektif dari sistem, termasuk proses untuk perbaikan berkesinambungan dari sistem dan jaminan kesesuaian dengan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pelayanan yang berorientasi pelanggan menurut Osborne (1996) dalam (Madjid, 2017) mempunyai beberapa keunggulan sebagai berikut: 1. Sistem yang berorientasi kepada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk dapat bertanggung jawab kepada pelanggannya; 2. Sistem yang berorientasi pelanggan mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa; 3. Sistem yang berorientasi pelanggan merangsang inovasi; 4. Sistem yang berorientasi pelanggan memberi kesempatan kepada pelanggan untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan; 5. Sistem yang berorientasi pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan, dan mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen; 7. Sistem yang berorientasi pada pelanggan pemborosannya lebih sedikit, karena pasokan disesuaikan dengan permintaan; 6. Sistem yang berorientasi pelanggan menciptakan peluang lebih besar pada keadilan.

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menetapkan dasar hukum, prosedur dan proses-proses yang diperlukan, tahapan

interaksi proses-proses, menetapkan sumber daya dan informasi, memonitor, mengukur dan menganalisa proses-proses serta melakukan tindakan dan peningkatan yang berkesinambungan.

### **Keterlibatan Karyawan**

Setiap instansi harus memiliki struktur organisasi untuk memastikan keterlibatan karyawan dalam memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara. Menetapkan dan mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang personel dan melaksanakan komunikasi internal mengenai keefektifan sistem manajemen mutu (Damayanti, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo memiliki struktur organisasi untuk memastikan keterlibatan karyawan dalam memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara. Tanggung jawab dan wewenang personel telah ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan lalu disampaikan dan dikomunikasikan kepada seluruh personel, dan pelaksanaan komunikasi internal mengenai keefektifan sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan dilaksanakan secara berkesinambungan di setiap waktu dan kesempatan dimana hal tersebut diperlukan.

Dengan adanya struktur organisasi dan Surat Keputusan tentang Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Personel yang senantiasa dikomunikasikan membuat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dapat terlaksana dengan baik, terstruktur dan terbagi secara merata dan proporsional kepada seluruh personel. Komunikasi dilakukan dalam bentuk pengarahan, tanya-jawab (diskusi) dan dalam bentuk rapat/pertemuan, sosialisasi serta pada pelaksanaan kaji ulang manajemen.

Keterlibatan karyawan dalam sistem manajemen sangat diperlukan, mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan sistem manajemen mutu. Sehingga masing-masing personel merasa ikut bertanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan (Wadah, 2016).

(Kristianti, 2013) menyelidiki faktor kritis dan persoalan-persoalan dalam keberhasilan pemeliharaan sistem manajemen mutu ISO 9000 organisasi dalam pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa mereka yang terdiri manajemen teratas, karyawan lainnya, sistem reward, kerja tim, perbaikan terus menerus, pemahaman tentang ISO 9000 itu sendiri, kinerja dan komunikasi dan pengukuran semuanya menjadi faktor kritis untuk keberhasilan pemeliharaan dan untuk sukses dibawa oleh sistem manajemen mutu ISO 9000. Proses perbaikan terus menerus, orang dan sistem ini juga faktor penting untuk sistem manajemen mutu secara berkesinambungan.

### **Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Fokus penelitian terhadap Faktor-faktor yang Menjadi Kendala Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo adalah Sumber Daya Manusia dan Sarana dan prasarana. Pembahasan hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

### **Sumber Daya Manusia**

Personel pelaksana pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk telah dipastikan memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai. selanjutnya memastikan bahwa personelnya sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana sumbangan mereka terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selanjutnya menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan (Adni et al., 2014).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia yang ditugaskan dalam penyelenggaraan pelayanan yang belum seluruhnya memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditetapkan, terutama terkait pendidikan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh petugas sebagaimana standar kompetensi yang telah ditetapkan, yang kemudian mengakibatkan keterbatasan jumlah dan kompetensi personel dalam menjalankan rangkaian proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam rangka pemberian layanan tindakan karantina ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan.

Kebijakan yang ditempuh oleh Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk mengatasi terbatasnya jumlah personel yang memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Unit Pelaksana Teknis dan seluruh Wilayah Kerja, dengan melibatkan beberapa personel dengan kompetensi yang belum sesuai ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan terlebih dahulu dilakukan pengarahan dan pembekalan serta transfer pengetahuan dari personel lainnya, namun demikian masih ditemukan kendala dan permasalahan dalam pelaksanaan rangkaian penyelenggaraan pelayanan publik terkait keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki.

Jumlah pelaksana adalah jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas dan kewenangan yang ditetapkan pada instansi pemberi layanan. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas, meliputi penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur

yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan (Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 92/KEP-BKIPM/2016).

Pada tahun 2017 ini terdapat kebijakan pembatasan pelaksanaan perjalanan dinas, workshop dan seminar sehingga berpengaruh terhadap jumlah personel yang bisa mengikuti pendidikan dan pelatihan dan kegiatan yang bisa menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan. Tindakan yang dilakukan oleh Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia adalah dengan melaksanakan kegiatan *in house training*, namun kegiatan ini hanya khusus untuk *up grading* Sumber Daya Manusia laboratorium dalam rangka penambahan ruang lingkup pengujian yang terakreditasi.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 menjelaskan bahwa sumber daya manusia atau personel pelaksana pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk, memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dan memastikan bahwa personelnnya sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana sumbangan mereka terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan (Pamungkas, 2015).

### **Sarana dan prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan observasi serta studi dokumentasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo telah berusaha menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana gedung, ruang kerja dan peralatan proses (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) serta jasa pendukung (seperti angkutan, komunikasi atau sistem informasi) yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun ketersediaannya belum memenuhi standar sebagaimana yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 92/KEP-BKIPM/2016 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, hal ini terutama pada sarana dan prasarana ruangan/konter pelayanan yang dilengkapi dengan *air conditioner*, *customer service*, ruang tunggu, dan sarana layanan pengaduan di Wilker Bandara Djalaluddin dan Wilker Pelabuhan Laut dan Penyeberangan Gorontalo. Sedangkan untuk peralatan proses dan jasa pendukung secara umum sudah ditetapkan, disediakan dan dipelihara sesuai kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di kantor UPT maupun di Wilker.

Dalam Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 92/KEP-BKIPM/2016 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil

Perikanan menetapkan bahwa Standar pelayanan publik yang diimplementasikan pada suatu instansi pemerintah wajib dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan pelayanan yang distandarkan. Jika ternyata standar pelayanan yang telah distandarkan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan, konsistensi standar tersebut akan terganggu, dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan. Selain itu menurut (Fawaid, 2015), ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas di setiap unit kerja dimaksudkan untuk memberi kenyamanan kepada pengguna layanan (kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan).

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang telah ditetapkan dan disediakan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo telah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Para pengguna jasa lebih memperhatikan dan mengutamakan kelancaran pelaksanaan rangkaian kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik berupa peralatan perkantoran dan sistem aplikasi pendukung pelayanan mulai dari pemasukan permohonan sampai terbitnya sertifikat atau dokumen yang diperlukan.

Menurut (Hamid, 2011), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik itu menurut (Hamid, 2011) antara lain adalah:

#### **Kesederhanaan Prosedur**

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.

#### **Kejelasan**

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

#### **Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

### **Akurasi Produk Pelayanan Publik**

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.

### **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

### **Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

### **Tanggung Jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### **Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

### **Kedisipinan, Kesopanan dan Keramahan**

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

### **Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I telah menunjukkan komitmen pada penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan prinsip fokus pada pelanggan. Instansi ini menyelenggarakan pelayanan publik dengan berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan memastikan bahwa sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan lalu mengambil tindakan dari hasil pengukuran tersebut, pelaksanaan audit internal dan kaji ulang manajemen, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam rangka penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya serta untuk kepuasan pelanggan.

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo memiliki struktur organisasi untuk memastikan keterlibatan

karyawan dalam memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara. Tanggung jawab dan wewenang personel telah ditetapkan dan dikomunikasikan dan pelaksanaan komunikasi internal mengenai keefektifan sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan dilaksanakan.

Faktor-faktor yang menjadi kendala penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo adalah Adanya keterbatasan jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia terutama terkait pendidikan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditugaskan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo.

Penetapan dan ketersediaan sarana dan prasarana gedung, ruang kerja di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo belum memenuhi standar sebagaimana yang dijelaskan dalam Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 92/KEP-BKIPM/2016 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, terutama pada sarana dan prasarana ruangan/konter pelayanan yang dilengkapi dengan *air conditioner*, *customer service*, ruang tunggu, dan sarana layanan pengaduan di Wilker Bandara Djalaluddin dan Wilker Pelabuhan Laut dan Penyeberangan Gorontalo. Sementara itu menurut pengguna jasa sarana dan prasarana yang telah ditetapkan dan disediakan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Kelas I Gorontalo telah cukup memadai, hal ini disebabkan oleh perhatian dan kebutuhan para pengguna jasa terutama terhadap ketersediaan peralatan kerja dan sistem aplikasi pendukung pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, saran sebagai rekomendasi adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo adalah hendaknya lebih meningkatkan konsistensi dan komitmennya pada penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan prinsip fokus pada pelanggan.

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo hendaknya menetapkan struktur organisasi dan uraian tugas penerapan sistem manajemen mutu yang terintegrasi dan lebih implementatif dengan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, serta meningkatkan pelaksanaan komunikasi internal mengenai keefektifan sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan dilaksanakan.

Faktor-faktor yang menjadi kendala penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo adalah

hendaknya lebih memprioritaskan penyusunan program pengembangan Sumber Daya Manusia agar jumlah dan kompetensi personel pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik terutama terkait pendidikan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh petugas agar dapat memenuhi persyaratan standar yang telah ditetapkan.

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Gorontalo hendaknya lebih memprioritaskan penetapan, penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana terutama pada sarana dan prasarana ruangan/konter pelayanan yang dilengkapi dengan *air conditioner*, *customer service*, ruang tunggu, dan sarana layanan pengaduan di Wilker Bandara Djalaluddin dan Wilker Pelabuhan Laut dan Penyeberangan Gorontalo agar dapat memenuhi persyaratan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adni, A., Susilo, H., & Prasetya, A. (2014). *Audit manajemen pada fungsi sumber daya manusia (Studi pada Fungsi Pengembangan Organisasi, Rekrutmen-Seleksi-Orientasi, Pelatihan \& Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Penilaian Kinerja Departemen*. Universitas Brawijaya.
- Damayanti, L. (2012). *Implementasi sistem manajemen mutu iso 9001: 2008 Di smk negeri 1 Wonogiri*.
- Fawaid, K. (2015). *Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api Perintis Jengala Rute Sidoarjo-Mojokerto Di Stasiun Kereta Api Sidoarjo*. Publika, 3(5).
- Hamid, A. A. (2011). *Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik*. *Academica*, 3(1).
- Kristianti, R. (2013). *Evaluasi Penerapan Iso 9001: 2008 Dalam Meningkatkan Mutu Jasa Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik)*.
- Madjid, L. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne*. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 8(2), 130–140.
- Marsetio, A. (2013). *Dalam Mendukung Pembangunan Indonesia Sebagai Negara Maritim Yang Tangguh*. Jakarta.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan*. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Pamungkas, S. C. (2015). *Pengaruh Penerapan ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintahan Kota Malang*. Artikel Tidak Dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Putih, R. N. M. (2009). *Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009*.

Yogyakarta: Percetakan Galangpress.

Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 1(2), Hal--162.

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.

Wadah, R. (2016). *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Amilin Di Baznas*. Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam, 2(1).

Yusuf, M., & Anwar, M. A. (2017). *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang*. Dirasat: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 3(1), 17–38.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan