

ISO 9001:2000

# WUJUD PELAYANAN STANDAR DUNIA

Deru mesin printer nyaring bersautan. Para profesional muda di ruang komputer BPKB Ditlantas Polda Metro Jaya (PMJ) itu tak juga meninggalkan kursinya. Mereka tetap setia di depan komputer meja kerjanya. Padahal waktu telah menunjukkan istirahat siang. Telinga mereka seakan tertutup. Tak peduli suara bising itu. Tangan-tangan terampil pegawai pun terus beraktifitas. Verifikasi data, tanda tangan dan seterusnya.



**I**TULAH sedikit gambaran kesibukan di ruang pendaftaran dan pemrosesan Seksi BPKB Ditlantas PMJ. "Pegawai di ruangan ini memang tidak pernah istirahat. Praktis, istirahat mereka hanya saat makan, sholat dan ke kamar kecil (buang air). Mereka tidak bisa kemana-mana. Sebab, pekerjaan itu berantai sejak pendaftaran hingga BPKB jadi," tandas Kopol AA Made Sudana, Kasi BPKB Ditlantas Polda Metro Jaya.

Kini masyarakat juga makin nyaman mengurus BPKB di Ditlantas PMJ. Ruang tunggu luas dan nyaman. Personil pelayan makin profesional. Disambut penerima tamu yang lemah-lembut. Mereka selalu menyapa dengan salam, senyum, dan sopan santun (5S) yang telah menjadi nafas sehari-hari. Tamu adalah raja. Siapapun mereka, ukuran dan nominalnya tidak dibedakan.

Maklum, Pelayanan BPKB kini memang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) standar ISO 9001:2000 dari Inggris. Barangkali untuk saat ini, baru Seksi BPKB Polda Metro Jaya yang memilih konsultan ISO seperti ini. Sertifikat diserahkan secara langsung kepada Kapolda Metro Jaya, Irjen Pol. Adang Firman pada tanggal 21 Nopember 2006 lalu. Dengan standar pelayanan ini, pengurusan BPKB di Jakarta menjadi lebih cepat. Bila sebelumnya memakan waktu satu hingga tiga bulan, kini hanya empat jam atau sehari jadi.

Hingga kini, belum banyak unit pelayanan kepolisian yang

memperoleh sertifikat ISO. Padahal di Indonesia terdapat 12.000 unit pelayanan. Dan yang mendapatkan sertifikat Iso baru sekitar 200 unit atau sekitar dua persen, termasuk Polda Metro Jaya ini.

Karena itu, Menurut Kapolda, penghargaan ini merupakan wujud nyata dari upaya polisi yang terus meningkatkan pelayanan di bidang administrasi terkait dengan pelayanan publik. "Pelayanan diharuskan lebih mendekatkan diri pada kinerja yang didasarkan pada pendekatan proses," ungkap Kapolda usai menerima sertifikat itu.

Namun demikian, pelayanan yang cepat, mudah dan nyaman itu tetap perlu mempertahankan aspek keamanan. "Diharapkan juga, perbaikan pelayanan itu bisa mereduksi pandangan negatif kinerja kepolisian. Apalagi di tengah terus berpacunya perkembangan teknologi, muncul berbagai kemungkinan kejahatan yang harus diantisipasi" tandas Kapolda.

#### TUNTUTAN MASYARAKAT

Bagaimana sistem mutu pelayanan ini dapat diraih? Menurut Direktur Lalu Lintas PMJ Kombes Pol Drs. Djoko Susilo, MSi, melalui Kasi BPKB Kopol AA. Made Sudana, model pelayanan ini memang sudah menjadi kebijakan pimpinan (Direktur). Selain itu, juga dalam rangka langkah antisipasi dari keluhan dan tuntutan masyarakat tentang pelayanan di bidang BPKB.

Karena itu, setiap anggota harus berupaya untuk mengiringi keinginan Dirlantas. Seperti dike-



etahui, di Ditlantas PMJ melayani tiga bidang registrasi dan identifikasi, yaitu SIM, STNK dan BPKB. Ketiga-tiganya harus berjalan dengan selaras. Bila ketiganya berjalan sendiri-sendiri, maka akan menghadapi kendala yang signifikan. Jadi ketiganya harus selaras standar mutu pelayanannya. Biar tidak ada ketimpangan.

Persiapan perolehan pelayanan standar ISO sendiri, sudah dilakukan sejak 11 April 2006. Selama kurang lebih tujuh bulan, proses-proses penyempurnaan sistem kerja terus berjalan. Selama kurun waktu April-September juga dilaksanakan pelatihan bagi petugas. Pelatihan oleh sebuah konsultan dari luar Polda itu dilakukan di Ditlantas PMJ.

Mengapa ISO-nya tidak yang dari dalam negeri saja? Awalnya memang sempat muncul pertanya-

an, kok polisi berani memilih konsultan dari Inggris? Padahal standar yang diterapkan tidak sembarangan. "Berangkat dari situ, saya ingin benar-benar tidak sekedar ISO. Tapi ISO yang benar-benar memenuhi standar mutu pelayanan. Baik dari segi waktu dan sistem pelayanan. Dan yang jelas kita ingin mewujudkan apa yang menjadi keinginan Dirlantas," tandasnya.

Mengapa tidak dari dulu-dulu? Pertama, kata Agung, setiap tahun memang program dan sistem pelayanan berubah-ubah. Situasi kerja berubah. Demikian pula teknologi ikut berubah. Dengan perubahan itu, tentunya pimpinan terus berupaya mengikutinya seiring dengan keinginan masyarakat yang dilayani. Sehingga pada saat inilah Ditlantas Polda

Metro Jaya telah merebut pelayanan itu dengan teknologi maju.

Kedua, menata kembali tentang apa yang sudah dilakukan anggota. Terutama dari sisi peranti lunak dan teknologi yang ada. Ketiga, berupaya meminimalisir konflik yang terjadi di masyarakat. Sebab, dengan percepatan ini, sistem pendaftarannya telah *on line*. Tidak lagi secara manual. Dengan sistem ini, maka orang yang datang pertama, akan menerima hasil BPKB pertama juga.

Dalam pencapaian pelayanan standar ISO ini, memang butuh biaya tidak sedikit. Bahkan boleh dikatakan menjadi faktor sangat vital. Tapi dalam hal ini, nampaknya tidak lagi menjadi topik pembicaraan. "Sebab, kalau kita ingin maju, jangan lagi bicara masalah biaya. Kalau nanti bicara biaya, orang akan *ngomong*, "wah uang segitu dari

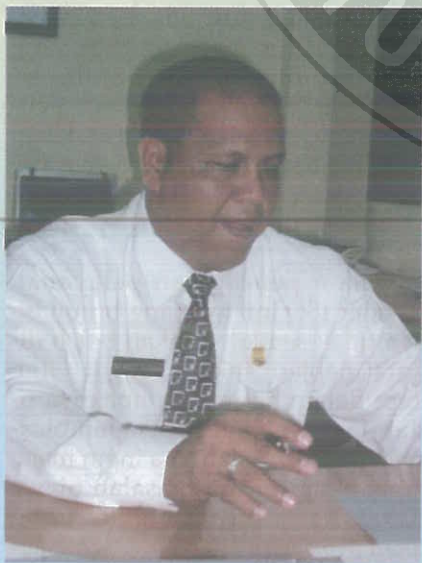
mana nih". Nanti pikiran orang akan mengarah ke pungli lagi," ujarnya.

Dengan melaksanakan sistem pelayanan standar ISO, maka masing-masing fungsi telah bekerja dengan baik. Mulai dari petugas pendaftaran, di *entry* data, verifikasi, print, hingga pengecekan akhir. Jadi tidak ada lagi data yang hilang. Apalagi sekarang sudah menggunakan sistem *barcoding*.

## BERKESINAMBUNGAN DAN SIMULTAN

Masyarakat sebenarnya tak peduli pelayanan yang diberikan berstandar ISO atau bukan. Masyarakat inginnya pelayanan cepat, tepat, nyaman, aman dan akuntabel. Nyatanya setelah kini sistem pelayanan BPKB menjadi lebih baik, masyarakat secara langsung dapat merasakannya. Ini disebabkan, sistem komputerisasi yang diterapkan, telah memberi kepastian waktu pelayanan.

Kini, pelayanan BPKB di PMJ kebanjiran pujian dari masyarakat. Ucapan terima kasih itu dikirim melalui SMS maupun langsung disampaikan kepada petugas. Ada yang mengatakan dan berharap, semoga pelayanan ini terus menjadi komitmen polisi dalam melayani masyarakat. Tidak sekedar hangat-hangat tai ayam, tapi harus berkesinambungan. "Seperti itu suara dan harapan masyarakat. Bahkan polisi Australia pun sudah



tahu tentang sistem pelayanan ini," tambah Agung.

Keputusan masyarakat itu tercermin dari wajah-wajah sumringah para tamu yang datang setiap hari di ruang tunggu BPKB. Mereka nampak menikmati pelayanan yang alurnya serba teratur. Sistem antri pun sudah menggunakan penomoran otomatis.

Ada tekad bahwa sistem pelayanan standar ISO yang sudah dicapai ini harus dapat berjalan secara simultan. Siapapun yang memimpin (Direktur), harus mengikuti sistem yang sudah tertata.

Yang justru menjadi pertanyaan, apakah sistem ini nanti akan dapat berjalan simultan dan berkesinambungan? Inilah yang menurut Made justru lebih berat. Sebab, ada ungkapan bahwa merebut juara lebih mudah dari pada mempertahankannya. Ini terjadi di mana-mana. Pada sistem dan organisasi manapun.

Karena itu, sejak dini perlu dilakukan pengawasan, pengendalian dan evaluasi secara simultan. Seminggu sekali akan diadakan audit secara internal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kira-kira apa saja yang belum dilaksanakan, yang sudah dilaksanakan dan hasil akhir berkaitan pelayanan standar ISO. Pihak penyelenggara ISO pun akan mengaudit secara berkala.

Untuk mengefektifkan semua itu, masing-masing bagian dibentuk Pokja. Yaitu Pokja pendaftaran, entry data, verifikasi, print, arsip dan buku BPKB. Ketua Pokja harus mengetahui kondisi personil yang dipimpinya, untuk menghindari terjadinya stagnasi dalam bekerja.

Meski kualitas pelayanan administrasi BPKB sudah meningkat, namun masih ada anggapan



Printer BPKB

masyarakat seperti membeli kucing dalam karung. Sebab, ketika masyarakat mengajukan pengurusan BPKB melalui dealer, leasing, atau biro jasa, masih memakan waktu tiga bulan. Padahal waktu tiga bulan itu adalah proses berkas di dealer. Sedangkan pelayanan di Ditlantas Polri sendiri, sehari bisa jadi.

Dari segi kuantitas, perbedaan pelayanan antara sebelum dan sesudah ISO, sangat jauh. Sebelumnya, dalam sehari paling seorang petugas hanya mampu menulis 50-75 buah BPKB. Secara psikologi, menulis dalam jumlah banyak juga melelahkan dan bikin orang malas. Setelah menggunakan sistem printer, dalam sehari satu printer mampu *print out* 200 buah BPKB. Tugasnya pun juga bisa sedikit rilek.

Sedangkan di bidang keuangan, Seksi BPKB telah secara simultan bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Dengan memegang resi pembayaran, maka masyarakat dapat langsung mendaftar dan dilayani. "Dengan sistem ini, tangan polisi bersih dari pegang uang," tandasnya.

Ke depan, satu hal yang penting untuk difikirkan, menurut Made adalah model *security* selanjutnya. Karena itu, pihaknya sudah mengupayakan kepada Mabes Polri supaya nantinya ada lembar berita acara tentang riwayat dan identitas kendaraan yang berlaku di seluruh Indonesia. [Bud/Rus]

# TEKNOLOGI MODERN, SDM PROFESIONAL

**S**ISTEM pelayanan Seksi BPKB di SPMJ ini didukung oleh 45 personil polisi, 20 orang PNS dan sekitar 98 tenaga profesional non polisi. Tenaga polisi diperlukan di bidang pengawasan *security*. Sedangkan tenaga profesional direkrut dengan sistem kontrak setahun. Tidak ada ikatan dinas. Namun bila *track record*-nya bagus, dapat diperpanjang lagi. Mereka adalah profesional di bidang komputer.

Sedangkan teknologi yang digunakan adalah prosesor HP generasi empat dengan kapasitas memori 1GB, *hardisk* berkekuatan 3 x 78 MB dan didukung oleh tiga server. Dengan teknologi ini, sudah cukup memadai untuk menciptakan pelayanan *on line* secara cepat.

Toh semuanya tergantung pada aplikasi pembuatan programnya. Karena itu, untuk programnya dipilih aplikasi program menggunakan flipper, sedangkan aplikasi jaringannya menggunakan *nofel*. Dengan peralatan ini, maka sangat memungkinkan untuk meng-cover pengerjaan BPKB seluruh DKI.

Padahal sebelumnya, untuk 5000 buku belum tentu selesai dikerjakan oleh 50-75 penulis dalam sehari. Sekarang ini 5000 unit dapat diselesaikan oleh 26 orang dengan jam kerja sehari.

Sedangkan sistem *barcoding* diciptakan untuk melakukan kontrol mekanisme proses berjalan. Yaitu untuk mengontrol sampai dimana proses pengerjaan berkas itu dilaksanakan. Misalnya untuk mengetahui proses di bagian registrasi, verifikasi, tanda tangan hingga proses akhir. Dengan sistem ini, maka bila ada proses yang keliwatan, akan segera diketahui tempatnya.

Untuk menjaga keamanan data, dibuat sistem *back up* berlapis tiga. *Back up* pertama menggunakan *mirror hardisk*. Kedua menggunakan *mirror server* dan *back up* ketiga menggunakan *tape back up*. Sistem ketiga ini digunakan untuk merekam keseluruhan hasil kerja ketika pekerjaan selesai pada sore hari. Sementara *Mirror hardisk* akan naik bekerja secara otomatis bilamana *mirror hardisk*-nya mengalami kerusakan.

Sedangkan *mirror server* juga akan bekerja otomatis bilamana mesin servernya mengalami kerusakan. Selain itu, juga ada *back up* dalam bentuk *prin out*.

Pengamanan jaringan secara intern juga memanfaatkan teknologi *forewall sisco 5520*. Sistem ini untuk menolak andai ada data tidak dikenal masuk.

Penggunaan sistem ini sebenarnya tidak ada yang perlu ditakuti. Cuma, perlu diwaspadai kalau listrik mati dalam jangka waktu lama. Selain itu, komputer juga sudah dipasang peralatan UPS. Sehingga bila listrik mati, komputer masih dapat hidup tiga jam.

Komputer juga dapat menggunakan pasokan listrik dari genset. Namun kekuatan genset tentu tidak mampu menunjang kebutuhan listrik satu gedung. Karena itu, meskipun komputer bisa bekerja, belum tentu suasana kerja dapat kondusif. Ruangan bisa panas karena AC tidak hidup, mati lampu dan sebagainya.

[rus/Bud]



Mesin nomor antrian



Server pengatur antrian nomor