



Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi

Journal homepage: <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial>



Implementasi Klausul 4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II

Eka Kartika Safitri, Dwitya Nur Rahmawati, Yosep Hernawan

Universitas Pendidikan Indonesia

*Correspondence: E-mail: dwityanurr@upi.edu

ABSTRACT

The purpose of this article is to find out the implementation of a quality management system that is carefully developed according to organizational conditions to maintain and improve the quality of service at Cikarang Class II District Court. This management refers to ISO 9001:2015 Clause 4.1 internal issues and external issues and how to overcome problems that occur. This study uses a descriptive qualitative approach, with observation data collection techniques. The results of the study indicate that there are obstacles that are a risk to the organization, namely the lack of user trust in the court. So that periodic monitoring and evaluation can be a solution that will increase the opportunity for increasing user trust, especially since each process must be documented so that it can be evidence in accordance with what is being carried out.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 10 Oct 2024

First Revised 25 Oct 2024

Accepted 15 Nov 2025

First Available online 01 Dec 2024

Publication Date 01 Dec 2024

Keyword:

*ISO 9001:2015, Mutu Layanan,
Sistem Manajemen Mutu*

1. PENDAHULUAN

Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II merupakan instansi pemerintah dibawah Mahkamah Agung. Pengadilan tersebut beralamatkan di Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Sebagai instansi pemerintah Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Untuk itu, dalam upaya membantu masyarakat dalam mencari keadilan, Pengadilan Negeri Kelas II Cikarang berupaya untuk meminta masukan dan rekomendasi. Selain itu, Pengadilan Negeri Kelas II Cikarang juga berdedikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas sumber daya manusianya melalui penerapan perbaikan yang berkesinambungan. Hal ini dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sesuai dengan perkembangan organisasi, dengan tujuan untuk mencapai perbaikan yang cepat dan menyeluruh. Dengan demikian, pengadilan akan menunjukkan komitmen dan kemampuannya untuk beradaptasi terhadap masalah internal dan eksternal. Hal ini sejalan dengan prinsip perbaikan berkelanjutan yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas sumber daya manusia di dalam organisasi (Novita et al., 2023; Supangat, 2023).

Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II berusaha untuk menerapkan standar pelayanan yang transparan dan akuntabel, sesuai dengan prosedur yang berlaku dan perkembangan organisasi, sehingga dapat memberikan respons yang cepat dan menyeluruh terhadap isu-isu yang muncul baik dari dalam maupun luar organisasi (Komarudin & Hendro, 2017). Sistem manajemen mutu (SMM) yang diterapkan di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II berfokus pada kepuasan pelanggan, yang merupakan salah satu prinsip dasar dari ISO 9001:2015. Sistem Manajemen Mutu (SMM) berfungsi sebagai panduan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendukung upaya perbaikan berkelanjutan. Penerapan SMM bertujuan untuk membantu organisasi menjaga kualitas barang atau jasa yang dihasilkan (BNS, 2018). Dengan menerapkan sistem ini, organisasi diharapkan mampu mengelola barang atau jasa sesuai dengan standar mutu yang dipersyaratkan oleh pelanggan (Rahayu, 2021).

Penerapan SMM ini melibatkan semua pihak berkepentingan (stakeholders) untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Hairiyah, 2016; Nurmilayanti, 2023; Ekawati et al., 2024). Keterlibatan pemangku kepentingan memastikan bahwa perubahan di pengadilan berfokus pada pelanggan, yang akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap peradilan (Willar & Pangemanan, 2020). Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa penerapan SMM di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II merupakan bagian dari strategi pelaksanaan rencana Mahkamah Agung RI di tingkat pertama. Namun, tantangan yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman mengenai visi dan misi lembaga peradilan di kalangan personil (Apriani & Renosori, 2022). Oleh karena itu, pengadilan perlu mengembangkan sistem manajemen mutu yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna, serta sesuai dengan regulasi yang berlaku (Admaja, 2015). Hal ini mencakup penyusunan dokumen mutu yang memadai, termasuk manual mutu yang berisi petunjuk praktis mengenai cara dan prosedur dalam menerapkan SMM (Ikhtiar et al., 2023).

Pada ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul yaitu: "ruang lingkup, referensi normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional,

penilaian kerja, dan peningkatan.” Namun, penelitian ini menggunakan klausul 4 yang berhubungan dengan organisasi. Karena konteks organisasi berkaitan dengan salah satu dokumen mutu yang dibutuhkan untuk mencapai kriteria sistem manajemen mutu. Klausul 4 menjelaskan tentang persyaratan dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (Tangradi & Rahardjo, 2018).

Penelitian ini mengkaji ISO 9001:2015 Klausul 4 tentang konteks organisasi. Klausul ini menekankan pada mengetahui persyaratan dan dokumentasi SMM dan bagaimana organisasi dapat mengatasi tantangan kinerja internal dan eksternal (Hidayat et al., 2023). Nilai-nilai, pengetahuan, budaya, dan kinerja organisasi merupakan faktor internal; hukum, teknologi, dan kondisi pasar merupakan faktor eksternal (Nasution, 2019). Memahami latar belakang ini membantu Pengadilan Negeri Kelas II Cikarang dalam memantau kualitas layanan masyarakat (Suryadari et al., 2019).

Klausul 4 ISO 9001:2015 memeriksa perkembangan lingkungan yang berkaitan dengan masalah internal dan eksternal secara tidak langsung, membahas manual mutu di mana proses operasional dilakukan untuk menyimpan informasi terdokumentasi yang memverifikasi bahwa kegiatan telah dilakukan sesuai rencana (TUV Rheinland, 2016). Isu internal dibedakan atas faktor-faktor antara lain: “nilai, pengetahuan, budaya dan kinerja organisasi, sedangkan isu eksternal dalam persyaratan standar dibedakan atas faktor-faktor antara lain : hukum atau undang undang, budaya, teknologi, persaingan, pasar, masyarakat dan lingkungan ekonomi” (Siahaan et al., 2017).

Secara keseluruhan, penerapan SMM di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan yang sistematis dan berorientasi pada pelanggan, pengadilan dapat beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada, serta meningkatkan kinerjanya sebagai lembaga peradilan yang terpercaya (Hidayat et al., 2016).

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II

Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II terletak di daerah Bekasi, pengadilan dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Bekasi yang wilayah hukumnya Kabupaten Bekasi berdiri. Pada dasarnya, berdirinya pengadilan bertujuan untuk pelayanan terhadap pencari keadilan dilaksanakan. Keputusan Presiden No. 14/2016, pada tanggal 26 April 2016, membentuk Pengadilan Negeri Cikarang. Pengadilan Negeri Bekasi kehilangan yurisdiksi atas Kabupaten Bekasi ketika Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II didirikan. Pengadilan Negeri Cikarang kini memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan di Kabupaten Bekasi, menggantikan Pengadilan Negeri Bekasi.

Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II berlokasi di salah satu gedung Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi. Pengadilan ini merupakan pelaksana “kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan umum tingkat pertama” yang bertugas “menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila.” Tugasnya meliputi “menerima, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan,” serta tugas lain yang diatur oleh

undang-undang. Pengadilan juga memberikan keterangan, pertimbangan, dan nasihat hukum kepada instansi pemerintah di wilayah hukumnya jika diminta.

2.2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Kepuasan pelanggan dan peningkatan berkelanjutan adalah tujuan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) (Rahayu, 2021). Kondisi ini bertujuan untuk setiap lembaga atau organisasi dapat menjaga mutu produk dan layanan yang dijual (BSN, 2018). Sistem manajemen mutu, pertama kali diperkenalkan oleh “International Organization for Standardization (ISO)” dan diadopsi oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) sebagai SNI ISO 9001:2015. Dikutip dari Tukiran (2016) dan Tangradi & Rahardjo (2018) bahwa “International Organization for Standardization (ISO) merupakan suatu organisasi yang mengatur standar internasional yang membuat suatu produk barang ataupun jasa, dipercaya memiliki spesifikasi kelas dunia yang memungkinkan produk untuk terlibat dalam perdagangan dunia”.

Menurut Lubis et al. (2022) terjadi perubahan utama dalam ISO 9001:2015 adalah terjadi pendekatan yang lebih sistematis, adanya pemahaman konteks organisasi, menekankan pencapaian nilai lembaga/oranisasi dan pelanggan, serta penerapan pada organisasi jasa dan layanan. Hal ini sesuai dengan Suryana et al. (2019) dan Putri & Supriyadi (2021) penerapan ISO 9001:2015 dinilai dapat meningkatkan produktifitas, kepercayaan, kepuasan konsumen bahkan menjadi kewajiban bagi setiap lembaga untuk menyesuaikan kondisi perkembangan lembaga atau organisasi.

Dikutip dari Ramadhany (2017), Handayani (2014), dan Amaliah et al. (2021), manfaat implementasi ISO 9001:2015 meliputi tiga bagian, “yaitu (1) Bagi organisasi, berfungsi untuk meningkatkan efisiensi tingkat operasional, meningkatkan efisiensi tingkat organisasi, meningkatkan produktifitas, meningkatkan kinerja proses, kepercayaan konsumen, mempertinggi posisi organisasi dalam persaingan di pasar; (2) Bagi karyawan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja, meningkatkan kebanggaan terhadap perusahaan, dan timbulnya proses pembelajaran bagi keberhasilan dalam bekerja; (3) Bagi konsumen berfungsi untuk meningkatkan mutu produk dan jasa bermutu sesuai harapan konsumen, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan yang tinggi, risiko transaksi yang rendah”.

2.3. Klausul 4.1 Isu Eksternal dan Internal Organisasi

Implementasi Klausul 4 dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada lembaga peradilan, khususnya pengadilan, merupakan langkah awal yang krusial dalam membangun fondasi sistem manajemen mutu yang efektif dan berkelanjutan. Klausul ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap konteks organisasi, baik dari aspek internal maupun eksternal, yang berpengaruh terhadap arah strategis dan pencapaian tujuan mutu. Dalam konteks pengadilan, hal ini mencakup identifikasi isu-isu yang relevan seperti regulasi hukum, ekspektasi pemangku kepentingan (misalnya pencari keadilan, aparat hukum, dan masyarakat luas), serta kondisi sosial-politik yang dapat memengaruhi operasional peradilan. Selain itu, pengadilan juga dituntut untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan para pihak berkepentingan serta menetapkan ruang lingkup sistem manajemen mutu yang sesuai dengan tugas dan fungsi institusi. Dengan pemahaman menyeluruh terhadap konteks

organisasional ini, pengadilan dapat merancang dan mengimplementasikan sistem mutu yang responsif, adaptif, dan akuntabel, sehingga mendukung terciptanya layanan peradilan yang transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Klausul 4 konteks organisasi menjadi salah satu klausul terbaru pada ISO 9001:2015. Klausul ini salah satunya menekankan pada masalah isu internal dan eksternal (Rahayu, 2021). Dengan kata lain, klausul ini tidak hanya berfokus pada stakeholder atau pelanggan namun juga berdampak pada lingkungan yang berdampak pada organisasi. Isu internal dibedakan atas faktor-faktor antara lain: “nilai, pengetahuan, budaya dan kinerja organisasi, sedangkan isu eksternal dalam persyaratan standar dibedakan atas faktor-faktor antara lain: hukum/undang undang, budaya, teknologi, persaingan, pasar, masyarakat dan lingkungan ekonomi” (Siahaan et al., 2017).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif mempelajari dan memahami fenomena (Daliana & Rasyid, 2018). Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi. Observasi digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati proses (Riduwan, 2004). Setelah mengumpulkan data, metode kualitatif deskriptif digunakan untuk membahas permasalahan secara rinci. Dengan demikian, dengan menjelaskan implementasi sistem manajemen ISO 9001:2015 klausul 4 Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II, penulis dapat melihat fenomena lapangan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi ISO 9001:2015 dalam lingkungan instansi pemerintahan merupakan strategi yang relevan dalam upaya meningkatkan daya saing, khususnya dalam penyediaan layanan publik yang unggul kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh institusi penyelenggara layanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah sebagai entitas penyelenggara dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal guna menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat adanya tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak publik.

Klausul 4 ISO 9001:2015, yang berfokus pada pemahaman terhadap konteks organisasi, menjadi elemen mendasar dalam penerapan sistem manajemen mutu di lingkungan pengadilan. Implementasi klausul ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengadilan sebagai lembaga pelayanan publik memahami secara menyeluruh faktor-faktor yang dapat memengaruhi kemampuannya dalam memberikan pelayanan hukum yang berkualitas. Pengadilan perlu mengidentifikasi kondisi eksternal seperti perubahan peraturan perundang-undangan, dinamika sosial, tuntutan transparansi publik, serta perkembangan teknologi informasi yang memengaruhi ekspektasi pemangku kepentingan. Di sisi lain, faktor internal seperti struktur organisasi, kompetensi sumber daya manusia, budaya kerja, serta kapasitas sarana dan prasarana juga harus dianalisis secara sistematis.

Selanjutnya, pengadilan wajib menetapkan kebutuhan dan harapan para pihak berkepentingan, termasuk pencari keadilan, lembaga penegak hukum lainnya, lembaga pengawas, serta masyarakat umum. Pemahaman terhadap harapan tersebut menjadi dasar dalam menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu yang akan diterapkan. Penetapan ruang lingkup ini harus mencerminkan fungsi-fungsi inti pengadilan, seperti pelayanan perkara, administrasi peradilan, serta pelayanan informasi publik. Dengan demikian, implementasi klausul 4 mendorong pengadilan untuk tidak hanya memenuhi persyaratan formal, tetapi juga untuk membangun sistem yang selaras dengan kebutuhan kontekstualnya.

Lebih jauh, klausul ini menuntut pengadilan untuk mendokumentasikan informasi relevan mengenai konteks organisasi dan secara berkala meninjaunya agar tetap relevan dan mutakhir. Proses ini penting guna menjamin bahwa sistem manajemen mutu tidak bersifat statis, tetapi mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis. Oleh karena itu, penerapan Klausul 4 tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan standar, melainkan sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan peradilan yang modern, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam artikel ini untuk meningkatkan mutu pelayanan lembaga Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 4, dimana manajemen mutu yang telah dimutakhirkan dari sebelumnya. Untuk itu, berdasarkan hasil observasi di pengadilan negeri cikarang terkait penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 4 menurut TUV Rheinland (2016) terdapat 4 persyaratan yang harus dipenuhi antara lain:

1. Memahami organisasi dan konteksnya

Klausul 4 mewajibkan Pengadilan Negeri Kelas II Cikarang untuk mengidentifikasi masalah internal dan eksternal yang terkait dengan tujuan dan arah strategis organisasi yang mempengaruhi hasil dari sistem manajemen mutunya.

- a. Isu Internal yang dibedakan atas faktor seperti nilai, pengetahuan, budaya dan kinerja organisasi. Berikut permasalahan yang terjadi di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II berdasarkan isu internal:

- 1) Pengetahuan: Tujuan dan misi Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II kurang dipahami oleh semua profesional peradilan, dan para pencari keadilan dan pengguna pengadilan tidak mengetahui prosedur, dokumen, dan persyaratan.
- 2) Budaya: Sarana dan prasarana ruang sidang elektronik masih sangat terbatas, Penyimpanan dan pengelolaan aset negara belum optimal, dan Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa.
- 3) Kinerja Badan: Distribusi hakim dan aparatur peradilan yang belum merata pada pengelolaan sumber daya manusia.

- b. Isu Eksternal dapat dibedakan atas faktor-faktor antara lain: "hukum atau undang-undang, budaya, teknologi, persaingan, pasar, masyarakat dan lingkungan ekonomi." Berikut permasalahan yang terjadi di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II berdasarkan faktor-faktor eksternal:

- 1) Teknologi: Belum adanya kebijakan sistem manajemen TI yang komprehensif

dan terintegrasi untuk mempercepat pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Dan transparansi peradilan harus ditingkatkan dan disesuaikan dengan permintaan informasi dari masyarakat.

2) Masyarakat: Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

2. Memahami kebutuhan dan ekspektasi dari pihak berkepentingan

Dalam menjalankan proses di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II perlu beriringan dengan kebutuhan dan ekspektasi *stakeholder*, menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pengguna, serta meningkatkan fasilitas dan sumber daya manusia terhadap hakim dan aparatur peradilan.

3. Menetapkan lingkup dari sistem manajemen mutu

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II mencakup seluruh tugas pokok dan fungsi unit, yaitu: “manajemen peradilan, administrasi perkara, administrasi persidangan, administrasi umum, dan pelayanan publik.” Manual mutu disusun sebagai panduan selama proses tersebut berlangsung. Hal ini sesuai dengan pendapat Tangradi & Rahardjo (2018) dimana menggunakan manual mutu dalam persyaratan dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Manual mutu yaitu petunjuk praktis terkait langkah bagaimana sistem manajemen mutu dalam dokumen tertulis.

4. Sistem Manajemen Mutu

Dalam proses yang diperlukan pada Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II untuk mencapai manajemen yang bermutu dilakukan penyesuaian serta perencanaan untuk mengatasi isu internal dan isu eksternal. Berdasarkan hasil observasi berikut cara Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II dalam mengatasi isu internal dan isu eksternal yang terjadi di lembaganya antara lain: Setiap permasalahan di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II ditetapkan sebagai risiko yang dimonitor, dievaluasi, dan diawasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas SDM secara transparan dan akuntabel. Dengan standar pelayanan berbasis manajemen modern yang terus direvisi dan diimplementasikan, layanan prima dapat tercapai secara konsisten. Dampak besarnya dapat mengembalikan kepercayaan publik pada pengadilan.

Oleh karena itu, implementasinya untuk mendukung secara berkala dibutuhkan ketekukan, kerja keras dalam setiap proses yang dilaksanakan pada lembaga Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II, artinya kegiatan operasional harus terdokumentasi tercatat sebagai informasi yang membuktikan bahwa proses yang dilaksanakan sesuai dengan rencana. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 4.1 akan memberikan dampak positif kepada organisasi apabila terdapat komitmen yang kuat dari setiap *stakeholder* dalam melaksanakan layanan dan memenuhi kebutuhan sesuai sistem manajemen mutu (Suryana et al., 2019).

Menurut Mahkamah Agung RI (2019) Berikut beberapa manfaat penerapan ISO 9001:2015 di Pengadilan Negeri Cikarang:

Manfaat Utama

Dengan adanya standar mutu yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, pengadilan mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan sesuai

dengan prinsip-prinsip keadilan. Sistem ini juga mendorong optimalisasi proses persidangan melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas, baik dari segi waktu penyelesaian perkara maupun penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain itu, ISO 9001:2015 memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pengelolaan perkara, mulai dari penerimaan berkas hingga putusan akhir, sehingga publik dapat memantau proses hukum secara lebih terbuka dan terpercaya.

Standar ini menekankan pendekatan berbasis proses, manajemen risiko, serta perbaikan berkelanjutan yang secara langsung mendorong efisiensi operasional dan efektivitas sistem kerja di lembaga peradilan. Salah satu manfaat utama adalah terciptanya standar pelayanan yang konsisten, terdokumentasi, dan terukur, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam proses peradilan.

Dengan adanya sistem manajemen mutu, pengadilan dapat mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian, melakukan tindakan korektif secara sistematis, serta menetapkan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators*) yang relevan. Selain itu, implementasi ISO 9001:2015 memperkuat budaya kerja berbasis mutu, meningkatkan kepuasan para pihak berkepentingan, termasuk pencari keadilan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap integritas dan profesionalisme lembaga peradilan. Dengan demikian, penerapan standar ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam reformasi birokrasi dan pembaruan sistem peradilan menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Manfaat Operasional

Penerapan ISO 9001:2015 di lingkungan Pengadilan Negeri Cikarang juga membawa dampak signifikan dalam aspek operasional, khususnya dalam pengelolaan dokumen dan data perkara yang lebih sistematis, akurat, dan mudah diakses. Melalui standar ini, pengadilan dapat menerapkan mekanisme pengendalian dokumen yang memastikan setiap informasi perkara terdokumentasi dengan baik, terjaga keamanannya, dan dapat ditelusuri secara efisien. Selain itu, adanya prosedur mutu yang baku memungkinkan pengawasan terhadap kualitas proses persidangan menjadi lebih terukur dan efektif, sehingga setiap tahapan persidangan dapat berlangsung sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Setiap aktivitas operasional di pengadilan seperti pengelolaan perkara, pelayanan administrasi, dan dokumentasi hukum dapat distandarisasi dan dimonitor secara sistematis. Hal ini memungkinkan pengadilan untuk mengidentifikasi dan mengeliminasi aktivitas yang bersifat redundan, mempercepat alur kerja, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan administratif.

Selain itu, ISO 9001:2015 mendorong penerapan sistem pengendalian dokumen yang efektif, yang berdampak pada peningkatan akurasi, integritas, dan kemudahan akses terhadap informasi hukum. Di sisi lain, dengan adanya evaluasi berkala terhadap proses kerja dan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan, pengadilan dapat merespons dinamika pelayanan dengan lebih adaptif. Penerapan sistem manajemen mutu ini juga memperkuat disiplin kerja dan tanggung jawab individu maupun unit kerja, sehingga menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada kinerja dan pelayanan prima. Dengan demikian, manfaat

operasional dari ISO 9001:2015 tidak hanya memperbaiki tata kelola internal pengadilan, tetapi juga memperkuat kapasitas institusional dalam memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan hukum yang cepat, tepat, dan transparan.

Manfaat Strategis

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berperan penting dalam meningkatkan reputasi Pengadilan Negeri Cikarang sebagai lembaga hukum yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Standar ini memungkinkan pengadilan untuk menunjukkan komitmen institusional terhadap mutu layanan, kepatuhan terhadap prosedur hukum, serta akuntabilitas dalam setiap proses penyelenggaraan peradilan. Reputasi yang baik ini selanjutnya membuka peluang bagi peningkatan kerja sama yang lebih sinergis dengan lembaga-lembaga hukum lainnya, seperti kejaksaan, kepolisian, lembaga bantuan hukum, dan lembaga pengawasan yudisial, dalam rangka memperkuat integrasi sistem penegakan hukum nasional. Selain itu, sistem yang terstruktur dan terstandarisasi memperkuat kapasitas manajerial Pengadilan Negeri Cikarang dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi pencapaian tujuan strategis kelembagaan secara efektif dan efisien.

Penerapan standar ini bukan sekadar pemenuhan terhadap persyaratan mutu, melainkan bagian dari strategi peningkatan kinerja kelembagaan secara menyeluruh. ISO 9001:2015 menekankan pentingnya orientasi pada kepuasan pengguna layanan, manajemen risiko, dan perbaikan berkelanjutan, yang secara langsung mendukung visi jangka panjang pengadilan sebagai institusi penyelenggara keadilan yang terpercaya. Dengan memiliki sistem manajemen mutu yang terdokumentasi dan terintegrasi, pengadilan dapat merumuskan kebijakan berbasis data, merancang strategi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, serta meningkatkan citra institusional di mata publik. Selain itu, penerapan standar ini memperkuat posisi pengadilan dalam mendukung agenda reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta memperbesar peluang untuk mendapatkan pengakuan secara nasional maupun internasional atas kualitas sistem pelayanan yang dijalkannya. Oleh karena itu, ISO 9001:2015 menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan sistem peradilan yang adaptif terhadap tantangan zaman dan berorientasi pada hasil (*result-based management*).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas bahwa setelah melakukan observasi terkait penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 4 pada pengadilan Negeri Cikarang Kelas II diperoleh bahwa banyak isu internal dan eksternal yang perlu dibenahi hal ini sesuai dengan persyaratan dari klausul 4 yang memiliki 4 syarat yaitu: “memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan ekspektasi dari pihak yang berkepentingan, menetapkan lingkup dari sistem manajemen mutu dan sistem manajemen mutu.” Keempat syarat ini perlu dipenuhi karena menyangkut dalam proses terciptanya lembaga yang bermutu.

Selain itu, dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di lembaga tersebut diperoleh hasil cara pihak yang bersangkutan bahwa perlu menetapkan setiap permasalahan sebagai

risiko sehingga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi serta pengawasan yang baik, terlebih lagi dari setiap proses harus dilakukan dokumentasi agar dapat menjadi bukti sesuai dengan yang diwajibkan.

7. REFERENCES

- Admaja, A. (2015). Studi kesiapan direktorat standardisasi dalam menerapkan sni iso/iec 17065. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 11(3), 223. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110304>
- Amaliah, S., Maharani, M. D. D., & Sukwika, T. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada Program Studi Teknik Kimia di Akademi Minyak dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM). *Jurnal Migasian*, 5(1), 9-18.
- Apriani, A. and Renosori, P. (2022). Analisis gap untuk kesiapan sertifikasi sistem manajemen mutu iso 9001:2015 di cv ardian. *Bandung Conference Series Industrial Engineering Science*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcsies.v2i1.1584>
- Badan Standardisasi Nasional (2018), SNI ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu – Pengenalan, Jakarta, Hal. 1 dan 7
- Daliana, R. & Rasyid, A., 2018. Implementasi Kebijakan Sekolah dalam Menanggulangi Kenakala Remaa di SMA Muhammadiyah 9 Rawabening Oku Timur. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, 3(1), pp. 90-101.
- Ekawati, H., Haryati, T., & Wuryandini, E. (2024). Peran Komite Sekolah Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(4), 278-289.
- Handayani, D. (2018). Evaluasi Penerapan ISO ISO 9001: 2015 pada PT Pulau Sambu Group (PSG) Sungai GUntung Kabupaten Indra Giri Hilir Riau. *Manajemen Bisnis*, 8(2), 95-106
- Hidayat, A., Pratiwi, A., & Agustin, R. (2016). Implementasi sistem manajemen mutu pelayanan keperawatan melalui kepemimpinan mutu kepala ruangan (implementation of quality management system of nursing care through quality leadership of head nurse). *Jurnal Ners*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.20473/jn.v11i12016.1-6>
- Hidayat, M., Tobroni, T., & Rusady, A. (2023). Implementasi total quality management pada pembelajaran ismuba di smp muhammadiyah 06 dau malang. *Research and Development Journal of Education*, 9(1), 266. <https://doi.org/10.30998/rdje.v9i1.16047>
- Ikhtiar, N., Orgianus, Y., & Bachtiar, I. (2023). Perancangan sistem manajemen mutu (smm) berdasarkan international organization for standardization (iso) 9001:2015 dan hasil gap analysis pada cv her-5 engineering manufacturing. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 43-50. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1943>
- Komarudin, A. and Hendro, P. (2017). Pembangunan website dan repositori pada sistem penjamin mutu (spm) universitas jenderal achmad yani. *Jurnal Muara Sains Teknologi*
DOI: <https://doi.org/10.17509/manajerial.v23i2>
ISSN: 1412-6613 & E-ISSN: 2527-4570

- Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, 1(1). <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v1i1.427>
- Lubis, S. F., Sukwika, T., & Mulyawati, I. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesi. *Journal of Applied Management Research*, 2, 30–43. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.812>
- Nasution, T. (2019). Peran supervisi pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di indonesia.. <https://doi.org/10.31227/osf.io/zhjgc>
- Novita, N., Edriani, A., & Gunawan, A. (2023). Identifikasi sistem manajemen mutu berbasis iso 9001:2015 pada perusahaan penyedia jasa konstruksi di kota bengkulu. *Teras Jurnal*, 13(1), 221. <https://doi.org/10.29103/tj.v13i1.818>
- Putri, K., & Supriyadi, E. (2021). Pengaruh Implementasi ISO 9001: 2015 terhadap Performa Performa Perusahaan (Studi Kasus Industri Garam Konsumsi Beryodium). *EKOBISMAN: JURNAL EKONOMI BISNIS MANAJEMEN*, 5(3), 193-207.
- Rahayu, S. (2021). *EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI PPEI THE EVALUATION OF IMPLEMENTATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 : 2015 IN IETC*. 27(April).
- Ramadhany, F. F. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada PT Tritama Bina Karya Malang). Disertasi, Universitas Brawijaya
- Riduwan, 2004. Metode Riset. Jakarta: Rineka Cipta
- Siahaan Evi, Rosiawan. M dan Deliansyah Riza (2017), Persyaratan Sistem Manajemen Mutu Berbasis SNI ISO 9001:2015, Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 24
- Supangat, S. (2023). Manajemen mutu terpadu pendidikan di perguruan tinggi. *JCS*, 2(12), 1480-1491. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.556>
- Suryadari, A., Hardjomidjojo, H., & Zakaria, F. (2019). Pengaruh karakteristik individu karyawan dan gaya kepemimpinan terhadap efektivitas implementasi smm iso 9001 melalui komitmen organisasi (studi kasus pada pt pcm depok). *Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 14(2), 83-94. <https://doi.org/10.29244/mikm.14.2.83-94>
- Suryana, D., Utami, A. R., & Bangsawan, H. T. (2019). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai Panas Ulang)*. 4(1), 29–36.
- Tangradi, E. C., & Rahardjo, J. (2018). *Perancangan Implementasi ISO 9001 : 2015 di PT. Wellgan Gemilang*. 6(2), 349–356.
- Tukiran, M. (2016). Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015. Yogyakarta: Leutikaprio Nauvaliter

TUVRheinland. (2016). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015*.

Willar, D. and Pangemanan, D. (2020). Hambatan signifikan implementasi sistem manajemen mutu pelaksana konstruksi. *Teknik*, 41(2), 100-110.
<https://doi.org/10.14710/teknik.v0i0.27252>