ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dengan fokus utama pada produksi dan distribusi air bersih kepada pelanggan. PDAM Karawang, sebagai studi kasus dalam penelitian ini, menghadapi tantangan dalam memenuhi persyaratan ISO 9001:2015, khususnya Klausul 7.5 mengenai informasi terdokumentasi. Permasalahan ini menyebabkan tidak adanya standarisasi operasional yang memadai, di mana hampir seluruh proses produksi dilakukan berdasarkan instruksi verbal daripada prosedur tertulis. Hal ini berdampak pada variasi kualitas air yang dihasilkan dan tingginya keluhan pelanggan terkait kualitas air yang tidak konsisten.

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai visi dan misinya dengan merancang informasi terdokumentasi pada proses produksi air bersih di PDAM dengan pendekatan BPM. Penelitian ini menggunakan metode Business Process Management (BPM). Metode ini merupakan metodologi perencanaan yang memungkinkan pengoperasian proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Tahap-tahap dari Business Process Management (BPM) itu sendiri antara lain *BPM Process Identification*, *BPM Process Discovery*, *BPM Process Analysis* dan *BPM Process Re-Design*.

Melalui penelitian ini, dirancanglah dokumen yang dapat digunakan oleh PDAM Karawang untuk meningkatkan kualitas dari hasil produksi. Dokumen tersebut terdiri dari form laporan pra produksi, form laporan *quality control* pra produksi, form laporan proses produksi dan form laporan *quality control* pasca produksi. Dokumen yang telah dirancang ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memantau dan mengendalikan aktivitas produksi, sehingga kesalahan dapat diminimalisir dan dapat mengurangi hasil produksi yang tidak sesuai dengan standar. Dengan demikian, implementasi BPM dan pemenuhan standar ISO 9001:2015 dapat tercapai, serta diharapkan PDAM Karawang dapat memberikan pelayanan air bersih yang lebih baik kepada masyarakat.

Kata Kunci – ISO 9001:2015, Pengolahan Air Bersih, Business Process Management (BPM)