

AUDIT SERTIFIKASI ISO 9001:2015 DAN IMPLIKASINYA DI INSTITUT STIAMI

Wiwiet Prihatmadji¹, Noviandari Sari Utami^{2*},
Ana Chaerunisyah³, Dinda Aulia Rahman⁴,
Rangga Dalu Aji Toana⁵

Administrasi Bisnis¹, D3 Administrasi Bisnis², S1 Administrasi Publik³,
S1 Administrasi Publik⁴, S1 Administrasi Bisnis⁵

Politeknik¹, Fakultas Ilmu Administrasi^{2, 3, 4, 5}

Politeknik LP3I Jakarta¹, Institut STIAMI^{2, 3, 4, 5}

Email: wpmadji@gmail.com¹, andaritami17@gmail.com²,
anachaerunisyah@gmail.com³, dinda.auliarahman@gmail.com⁴,
rangadaluaji@gmail.com⁵

Received: Febuary 15, 2022. **Revised:** February 26, 2022. **Accepted:** March 26, 2022. **Issue Period:** Vol.6 No.2 (2022), Pp. 375-386

Abstrak: Proses audit sertifikasi ISO 9001 terhadap Institut STIAMI pada tanggal 24 dan 25 Agustus 2018 oleh badan sertifikasi SGS dengan hasil temuan berupa duapuluh (20) klasifikasi klausul temuan ketidaksesuaian, dan empat puluh tiga (43) kasus temuan observasi. Implikasi dari hasil temuan audit sertifikasi tersebut di atas berupa lima (5) langkah utama perbaikan sistem manajemen mutu di Institut STIAMI, yaitu: (1) Pimpinan Institusi (Rektor) membuat perintah kepada setiap Kepala Bidang dan Kepala Program Studi untuk membuat monitoring, pengukuran, evaluasi pencapaian target Sasaran Mutu, melakukan langkah perbaikan terhadap target yang tidak tercapai (terhadap Sasaran Mutu dan Action Plan yang tidak tercapai), dan pencegahan agar target/proses yang gagal tidak terulang lagi, (2) Institusi menetapkan penanggung jawab (*Person In Charge*) sentralisasi Dokumen dan Rekaman, dan target penyelesaiannya, mempersiapkan *up date* Dokumen dan Rekaman, kontrol terhadap Dokumen dan Rekaman meliputi validasi dan verifikasi. Masing-masing Bagian memiliki *up date* Master List Dokumen dan Rekaman baik *Hard* maupun *Soft Copy*, (3) Sosialisasi Kebijakan Mutu sebagai komitmen Institusi terhadap mutu, diprogram secara sistematis disetiap pertemuan baik secara umum di Acara Jum'at Berseri, Meeting per Bidang atau Program Studi, dan Rapat Pimpinan sehingga Kebijakan Mutu difahami oleh seluruh karyawan, meliputi Sistem Penjaminan Mutu, *Quality Manual* ISO 9001, *Quality Procedure* ISO 9001, dan peraturan internal disetiap bidang masing-masing, (4) Melaksanakan audit mutu internal ISO 9001:2015 dengan topik audit sesuai persyaratan audit mutu ISO 19011:2018, dan (5) Rapat Tinjauan Manajemen dijadualkan dalam Rapat Pimpinan dengan agenda rapat sesuai yang dipersyaratkan ISO 9001.

Kata kunci: Audit sertifikasi, ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu, Dokumen, Rekaman, Implikasi

Abstract: The ISO 9001 certification audit process for the STIAMI Institute was carried out on August 24 and 25 2018 by the SGS certification body with findings in the form of twenty (20) classifications of non-conformance finding clauses, and forty-three (43) cases of observation findings. The implications of the findings of the certification audit are in the form of five (5) main steps for improving the quality management system at the STIAMI Institute, namely: (1) Institutional Leaders (Rector) make orders to each Head of Division and Head of



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Study Program to monitor, measure, achieve of Quality Goals, take corrective steps towards targets that have not been achieved (against the targets and Action Plans that have not been achieved), and prevent the failed targets/processes from being evaluated again. Records, and targets for completion, prepares the dating of Documents and Records, control of Documents and Records of validation and verification records. Each Section provide up date the Master List of Documents and Records both Hard and Soft Copy, (3) Socialization of Quality Policy as an Institution's commitment to quality, programmed systematically in every meeting both in general and in general at Serial Friday Events, Meetings by Field or Study Programs, and Leadership Meetings so that the Quality Policy is understood by all employees, including the Quality Assurance System, ISO 9001 Quality Manual, ISO 9001 Quality Procedures, and internal regulations in each respective field, (4) Carrying out ISO 9001:2015 internal quality audits with an audit topic according to the quality audit requirements of ISO 19011:2018, and (5) Management Review Meeting scheduled in the Leadership Meeting with a meeting agenda as required by ISO 9001.

Keywords: Certification audits, ISO 9001:2015, Quality Management System, Document, Record, Implication

I. PENDAHULUAN

Institut STIAM I telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 sejak tahun 2011 melalui proses audit sertifikasi pada tahun 2011, dilanjutkan dengan proses audit *Surveillance* pertama di tahun 2012 dan proses audit *Surveillance* kedua di tahun 2013 dengan auditor dari badan sertifikasi Quality Service (QS) Swiss. Proses sertifikasi ulang (*re-certification*) terlaksana pada tahun 2015 dengan menggunakan jasa badan sertifikasi SGS dan dilanjutkan dengan proses audit *surveillance* pada tahun 2016 dan 2017. Tahun 2018 Institut kembali mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2018 dan menjaga implementasi sistem manajemen mutu hingga tahun 2022.

Hendartho [4] dan Prihatmadji [17] melaporkan analisa dan rekomendasi hasil audit sertifikasi ISO 9001 terhadap perbaikan sistem manajemen mutu di Institut STIAM I pada masing-masing Bagian atau Program Studi sebagai objek audit (*auditee*)

Pada tahun 2018 Institut STIAM I melakukan *re-Certification* (sertifikasi Ulang) terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2018 untuk seluruh lokasi baik Kampus Pusat, maupun Kampus Pengembangan, meliputi jenjang Sarjana Strata 1, Sarjana Strata 2 dan Vokasi dengan program studi administrasi bisnis dan administrasi publik. Proses audit sertifikasi ISO 9001:2015 telah dilaksanakan pada tanggal 22 – 24 Januari 2018 oleh auditor badan sertifikasi SGS dengan rekomendasi penerbitan sertifikat ISO 9001:2015 bagi Institut STIAM I.

Diterapkannya kembali Sistem Manajemen Mutu (SMM) dengan versi terbaru, yaitu ISO 9001:2015 di Institut STIAM I dan proses sertifikasi pada tahun 2018, telah menjadi dasar bagi peneliti dalam menyusun penelitian ini dengan judul : “Audit Sertifikasi ISO 9001:2015 di Institut STIAM I dan Implikasinya Terhadap Sistem Manajemen Mutu”. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk kesinambungan implementasi ISO 9001:2015 dan peningkatan mutu pendidikan di Institut STIAM I dan Perguruan Tinggi lainnya.

II. METODE DAN MATERI

2.1 Identifikasi Masalah:

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikannya, Institut STIAM I telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 sejak tahun 2011. Sistem manajemen mutu yang digunakan sebagai rujukan adalah ISO 9001 versi 2008 atau ISO 9001:2008. Untuk tiga tahun pertama yaitu tahun 2011 hingga 2014 sertifikasi ISO 9001:2008 diterbitkan oleh badan sertifikasi QS Zurich Swiss. Sedangkan proses re-sertifikasi



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ISO 9001:2008 dilakukan pada tahun 2015 dengan menggunakan badan sertifikasi SGS Swiss hingga tahun 2022.

Re-Certification terakhir dilaksanakan pada Tahun 2018 dengan memberikan dampak terhadap peningkatan sistem manajemen mutu. Kesuksesan Institut STIAM I dalam implementasi ISO 9001 versi terbaru, yaitu ISO 9001:2015 pada tahun 2018 dengan menggunakan jasa badan sertifikasi SGS, menunjukkan tahapan implementasi dan kontrol kinerja yang terbukti sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015, telah menginspirasi penulis untuk membuat penelitian dengan judul: “**Audit Sertifikasi ISO 9001:2015 di Institut STIAM I dan Implikasinya Terhadap Sistem Manajemen Mutu**” sebagai rujukan konsistensi implementasi sistem manajemen mutu ISO 901:2015 dan peningkatan kualitas pendidikan di Institut STIAM I.

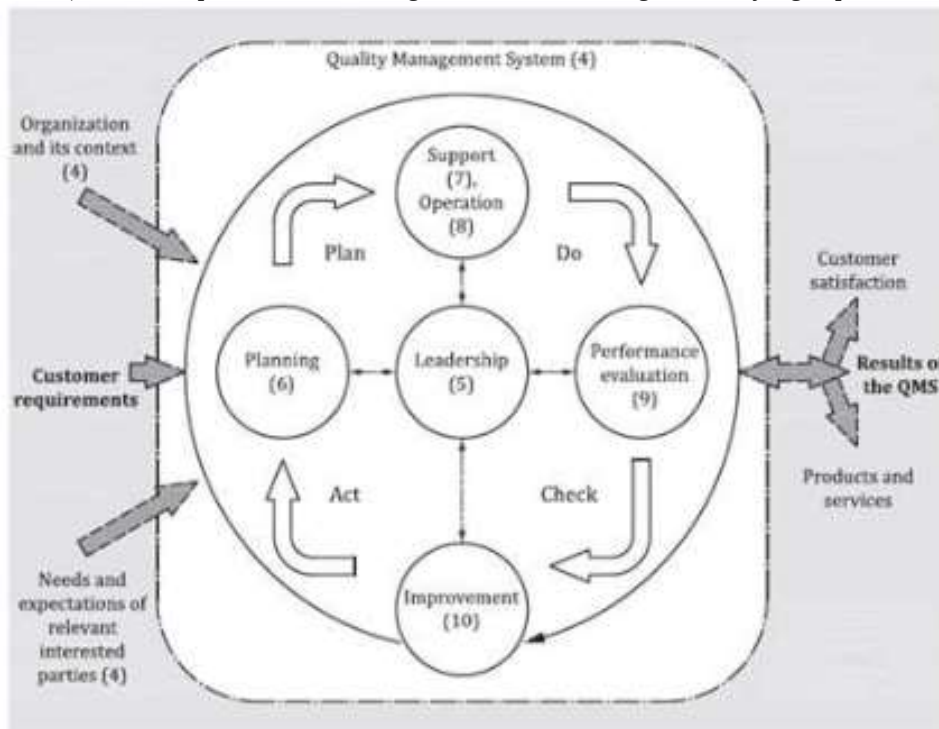
Berdasarkan judul tersebut diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada :

1. Apa saja Temuan Ketidaksesuaian (non conformity) dari Audit Sertifikasi ISO 9001:2015 oleh badan sertifikasi SGS yang dilaksanakan di Institut STIAM I ?
2. Rekomendasi apa yang diberikan dari hasil Observasi auditor badan sertifikasi SGS terhadap peningkatan sistem manajemen mutu di Institut STIAM I ?
3. Apa saja Implikasi Audit Re-Certification ISO 9001:2015 Terhadap Sistem Manajemen Mutu di Institut STIAM I ?

2.2. Metodologi penelitian.

Merujuk kepada Sokovic et. al [14] dengan menggunakan metodologi PDCA sebagai model untuk menjalankan proses manajemen dengan perbaikan berkelanjutan. PDCA berisikan empat tahapan berulang untuk mencapai perbaikan berkelanjutan, yaitu: Plan (Perencanaan), Do (Pelaksanaan), Check / Study (Pengawasan / Pembelajaran) dan Act (Aksi). Menurut prasyarat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 [11], dalam Klausul 0.3.1 (Umum), menyatakan bahwa Standar Internasional ISO 9001:2015 mempergunakan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus Plan-DoCheck-Act (PDCA) dan pemikiran berbasis risiko. Pendekatan proses menggerakkan sebuah organisasi untuk merencanakan proses-proses dan interaksinya. Siklus PDCA menggerakkan sebuah organisasi untuk memastikan bahwa proses-prosesnya didukung oleh sumberdaya dan manajemen yang sesuai, dan adanya tindak lanjut pelaksanaan terhadap peluang untuk peningkatan sistem.

Masih menurut prasyarat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 [11], dalam Klausul 0.3.2 (Siklus PDCA) telah mempublikasikan hubungan siklus PDCA dengan SMM yang dapat dilihat dalam Gambar 1.



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Gambar 1. Representasi dari struktur Standar Internasional ISO 9001:2015 dalam siklus PDCA. Angka di dalam kurung merujuk pada klausul-klausul pada Standar Internasional ISO 9001:2015

2.3. Pembatasan Penelitian.

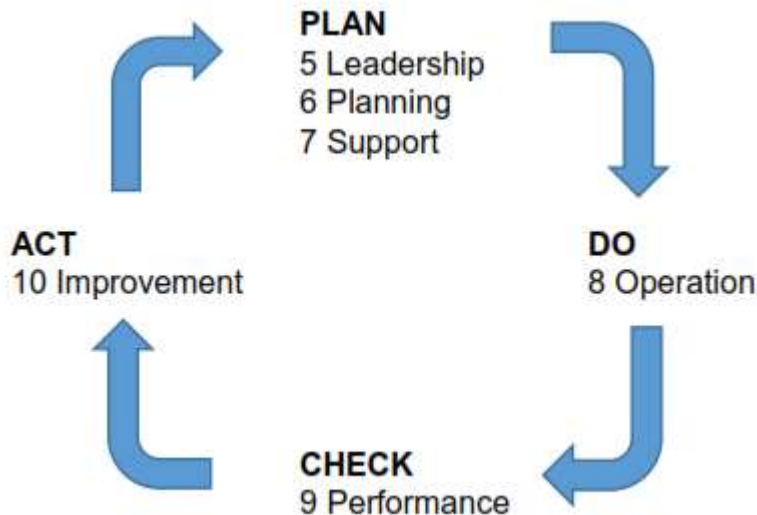
Objek penelitian adalah Institut STIAM I, kampus pusat yang beralamat di Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55, Jakarta Pusat 10530, Kampus Pasca Sarjana Institut STIAM I di Jl. Suprpto No. Jakarta Pusat, Kampus Vokasi Institut STIAM I Jl. H. Mardani, Johar Baru, Jakarta Pusat, dan Kampus STIAM I Bekasi di Jl. R.A. Kartini No. Kota Bekasi. Data primer yang digunakan sebagai bahan penelitian adalah laporan *Non Conformance Report* dari hasil audit sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 oleh Badan Sertifikasi SGS pada tanggal 22 – 24 Januari 2018.

2.4. Landasan Teori.

2.4.1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Menurut ISO Secretariat [11] bahwa sistem manajemen mutu bertujuan untuk membantu setiap usaha bisnis atau organisasi agar lebih efisien dalam mengelola usahanya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bisnis proses siklus PDCA merujuk kepada ISO Secretariat [11]:



ISO 9001 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang berisikan persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001 membahas tentang tatanan yang menjamin mutu atau kualitas dari proses produksi (produk) atau pelayanan (jasa) dan output tersebut [12].

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang membahas mengenai sistem manajemen mutu bagi suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001:2015 memiliki pendekatan analisis risiko dimana pendekatan ini menggantikan pendekatan tindakan pencegahan seperti pada generasi sebelumnya. ISO 9001:2015 dengan pendekatan analisis risiko diharapkan mampu menjadikan suatu organisasi atau perusahaan proaktif ketimbang reaktif dalam menanggulangi permasalahan yang timbul. Organisasi atau perusahaan diharapkan mampu mengenali, mengurangi, mencegah, dan menangani adanya risiko serta hendaknya selalu melakukan continuous improvement [12].

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2015 terwujud berlandaskan prinsip-prinsip sertifikasi Sistem Manajemen Mutu atau Sistem Manajemen Kualitas. Prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan oleh manajemen



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

senior untuk meningkatkan kinerja di perusahaan. Prinsip-prinsip ini diterapkan berdasarkan pengalaman dan pengetahuan dari para ahli internasional yang ikut berpartisipasi dalam komite teknik ISO/TC 176. Komite tersebut memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan standar Sertifikasi ISO 9001 2015 [12].

Berikut Tujuh (7) Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu: 1. Customer Focus (Fokus pada Pelanggan), 2. Leadership (Kepemimpinan), 3. Engagement of People (Keterlibatan Orang), 4. Process Approach (Pendekatan Proses), 5. Improvement (Peningkatan), 6. Evidence-Based Decision Making (Keputusan Berdasarkan Pembuktian), dan 10. Relationship Management (Keterpaduan Manajemen) [11].

Dalam persyaratan ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul yang harus dipenuhi oleh organisasi. Pada struktur klausul ISO 9001 mengandung High Level Structure atau Annex SL. Sehingga, memudahkan untuk mengintegrasikan ke dalam standar ISO yang lain. Berikut adalah 10 klausul yang terdapat standar ISO 9001:2015, yaitu 1 Scope (Ruang Lingkup), 2. Normative Reference (Acuan Normatif), 3. Terms And Definitions (Istilah dan Definisi), Context Of The Organization (Konteks Organisasi), 5. Leadership (Kepemimpinan), 6. Planning (Perencanaan), 7. Support (Proses Pendukung), 8. Operation (Operasional), 9. Performance Evaluation (Evaluasi Performa), dan 10 Improvement (Peningkatan) [11].

2.5. Penelitian Terdahulu

Secara umum Luís Fonseca dan José Pedro Domingues [13] telah melakukan survey terhadap 393 auditor IRCA (International Registered Certified Auditor) dari 71 negara-negara dari negara-negara Eropa, Asia, Afrika dan Australia dengan kesimpulan bahwa ISO 9001:2015 sejalan dengan bisnis modern dan konsep manajemen kualitas, membawa nilai tambah bagi organisasi dari semua sektor industri dan jasa, dan akan menjadi alat yang berguna bagi organisasi, termasuk di dalamnya organisasi yang bergerak di bidang pendidikan.

Amipica dan Nurcahyo [1] melaporkan bahwa peningkatan penerapan ISO 9001 dalam perindustrian Indonesia sendiri semakin meningkat, berdasarkan hasil survey ISO 2018, pada tahun 2017 di Indonesia terdapat 7.287 industri yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001, terdiri dari 4.212 industri dengan sertifikasi ISO 9001:2008 dan 3.075 industri dengan sertifikasi ISO 9001:2015.

Kajian tentang ISO 9001:2015 dengan pendidikan telah dilakukan oleh Prihatmadji melalui penelitian tentang implementasi SMM di LP3I College [15] dan kesesuaian dokumentasi di LP3I College dengan standar ISO 9001 [16]. Prihatmadji [17] kembali melaporkan proses audit sertifikasi ISO 9001:2015 dengan versi terbaru dengan penambahan klausul Konteks Organisasi dan Pemikiran Berbasis Resiko (Manajemen Resiko) di Institut STIAM I.

Sedangkan Bernik *et.al* [13] membuat pengamatan bahwa ISO 9001:2015 merupakan sistem manajemen mutu yang paling tepat diterapkan di Institusi Pendidikan Tinggi, memberikan dampak terhadap *continuously improvement* dan meningkatkan kompetitif di tingkat nasional dan internasional. Penelitian Asmo Saarela [18] mengenai pengembangan produk “Software industry” berkesimpulan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan keuntungan bagi *software industry* untuk memotivasi penerapan manajemen risiko dalam operasi sehari-hari. Sementara Hussein *et al* [6] memaparkan tantangan dan prospek implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di institusi pendidikan tinggi Lebanon. Hayudiyani *et al* [5] mengungkapkan strategi kepala sekolah dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018.

Sejalan dengan hal di atas, Iskarim, M. [10] melaporkan peningkatan kualitas pendidikan bagi program studi bahasa Arab dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Irsyada *et al* [8] juga melaporkan pencapaian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di beberapa Sekolah Menengah Kejuruan. Sedangkan Iskandar, J. [9] meneliti Penerapan Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Mutu Madrasah dengan menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1. Proses audit sertifikasi

Badan sertifikasi ISO 9001 SGS telah melakukan audit sertifikasi ISO 9001:2015 terhadap Institut STIAM I Kampus Pusat Jenjang Strata 1 di Jl. Pangkalan Asem Cempaka Putih Jakarta Pusat, Kampus Pasca



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Sarjana di Jl. Letjen. Suprpto Jakarta Pusat, Kampus Vokasi (D3) di Jl. H. Mardani Cempaka Putih Jakarta Pusat, dan Kampus STIAMI Bekasi, Jl. R.A. Kartini Kota Bekasi pada tanggal 22 - 24 Januari 2018 dengan hasil Temuan empatbelas (14) Ketidaksesuaian (*non conformity*), dan duabelas (12) saran Observasi dan Peluang Peningkatan (Observation and Opportunity for Improvement).

Total bidang yang dikunjungi Auditor SGS sebagai objek Auditee di Kampus Pusat meliputi: 1. Pimpinan (Rektor dan Wakil Rektor), 2. Management Representative (MR dan SPM), 3. Perpustakaan, 4. Bagian Umum (GA), 5. Prodi Administrasi Niaga/Bisnis, 6 Prodi Administrasi Negara/Publik, 7. Sumber Daya Insani (SDI), 8. ICT, 9. Akademik, 10. Marketing, 11. Keuangan, 12. LPPM, dan 13. Kemahasiswaan. Bidang yang diaudit di Kampus Pasca Sarjana, Kampus Vokasi dan Kampus Bekasi adalah Program Studi dan Akademik.

Tabel 1. Laporan Ketidaksesuaian dari Proses Audit Sertifikasi (Non Conformity Report on Auditing) ISO 9001:2015

No.	Laporan Ketidaksesuaian (Non Conformity Report)	Standard Ref	Document Ref	Area / Department/ Process	Evidences
1	Meskipun organisasi telah menentukan isu dan kebutuhan pemangku kepentingan, bahwa risiko dan peluang tidak dikelola secara sistematis dan efektif dalam Panduan Mutu.	Clause 4.1, 4.2, 6.1 Rev1 15 June 2015	Panduan Mutu FR-QMR-00-01	Risk Management	a. issues related kapasitas gedung, b. limited student parking, c. periodical meeting it is not always direct to risk and opportunity
2	<i>Corrective Action Request</i> harus dilakukan pada temuan di bidang berikut: <i>Internal Audit, Business Process, dan Complaint Management</i>	Prosedur pengendalian Dokumen QP-QMR-01A-02 date 19/9/2015 Rev.1, Panduan Mutu FR-QMR-00-01 Rev1 15 June 2015	7.5.1, 4.4, 10.2.1.9.2. 2	SPME/ Management Representative	a. Persetujuan dan kewenangan dokumen SPME b. Unit Akademik belum tercantum dalam pemetaan proses bisnis c. Analisis akar penyebab belum diambil tindakan dalam mengelola keluhan d. Audit Internal belum dilaksanakan terhadap Unit Bekasi dan Tangerang e. Tidak ada investigasi yang tepat untuk akar penyebab mengapa NC No. 9 terjadi dan tindakan yang diambil tidak berasal dari analisis akar penyebab.
3	Informasi yang	Panduan	8.2.1,	D3 Pajak	a. Tidak ada mata



	diberikan kepada mahasiswa/pelanggan dalam Panduan Mahasiswa 2017/2018 tidak selalu akurat	Mahasiswa 2017/2018	8.5.1		kuliah Pendidikan Agama I pada semester I untuk D3 Pajak. p. Mata kuliah Komputer Aplikasi Perkantoran menjadi prasyarat Praktikum Pemotongan dan Pemungutan Pajak semester III 2 SKS. Namun, pada kurikulum semester 2 kurikulum perpajakan tidak ada mata pelajaran Komputer Aplikasi Perkantoran.
4	Tidak ada dokumen Kriteria untuk evaluasi vendor dan evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja vendor untuk memasok organisasi	Procedure Manual	8.4.1, 8.5.5	Umum & Logistik	a. Tidak adanya Bukti Dokumen kriteria vendor dan evaluasi berkala. b. Tidak ada catatan Stok Opname Logistik Gudang
5	Bukti yang tidak memadai bahwa alat pembelajaran yang digunakan selama proses pendidikan dikendalikan secara efektif	GBPP/ RPS Kebijakan Publik subject in S2 Suprpto and akuntansi biaya in S1 Bekasi Office.	Clause 8.1, 7.1.5.2	S2 Administratio n, Bekasi Office	a. GBPP/RPS tidak divalidasi oleh penulis dan kaprodi b. Alat ujian tidak diverifikasi
6	Bukti yang tidak memadai bahwa properti milik pelanggan selalu dikendalikan dengan tepat	ijazah & transkrip nilai	Clause 8.5.3	Pelayanan Akademik	ijazah & transkrip nilai atas nama 6 mahasiswa
7	Perencanaan & metode yang tidak tepat dalam menyampaikan sasaran mutu (tidak SMART)	Quality objectives 2017	Clause 6.2.1, 6.2.2, 9.1.3	Prodi Administrasi Bisnis (S1), Administrasi Publik (S1) dan Administrasi Bisnis (D3).	Sasaran Mutu periode 2017 Prodi Administrasi Bisnis (S1), Administrasi Publik (S1) dan Administrasi Bisnis (D3).
8	Kurangnya bukti tinjauan kurikulum	Curricula 2017	Clause 8.3.6, 8.3.4 (c &	Prodi Administrasi Bisnis (S1),	Ditemukan bahwa perubahan kurikulum belum



			d)	Administrasi Publik (S1) dan Administrasi Bisnis (D3).	disetujui oleh pejabat yang berwenang
9	Tidak ada Bukti Monitoring dan evaluasi penelitian dan pengabdian masyarakat	Monitoring & Evaluation	Clause 8.5.1	LPPM	Monitoring dan evaluasi penelitian dan pengabdian masyarakat periode 2017
10	Tidak ditemukan validasi/verifikasi untuk pengembangan Single Sign On (SSO) & Master Mata Kuliah dan Kurikulum. Tidak ditemukan jadwal perawatan, suhu dan kelembaban untuk ruang server	Quality objectives, UAT program application, Observation in server's room	Clause 7.1.5.2, 7.1.3	ICT	a. Validasi/verifikasi pengembangan Single Sign On (SSO) & Master Mata Kuliah dan Kurikulum. b. Jadwal perawatan, suhu dan kelembaban standar untuk ruang server
11	Tidak Ditemukan Verifikasi dan Validasi Dokumen Marketing.		Clause 8.5.1	Marketing	Temuan pada Dokumen Test Potensial Akademik, Prosedur <i>Penerimaan Mahasiswa baru, dan Soal TPA.</i>
12	Perencanaan sumber daya manusia dan analisis pelatihan tidak dapat ditunjukkan oleh HRD	ISO 9001:2015 Requirements	Clause 6.2, 8.5.1	SDI / HRD	a. Rencana Pengembangan Dosen b. analisis pelatihan
13	Form pengajuan dana belum divalidasi oleh pejabat berwenang	ISO 9001:2015 Requirements	Clause 8.5.1	Finance	Pengajuan Dana Bulan January 2018
14	Tidak ada Dokumentasi Rencana dan Kontrol terhadap proyek ICT.	ISO 9001:2015 Requirements	Clause 8.5.1	Kemahasiswaan	Rencana dan Kontrol tidak dilakukan terhadap proyek SIIAP.

Tabel 2. Catatan Observasi dan Peluang Peningkatan Secara Umum (*General Observations and Opportunity for Improvement*)

No.	Objek	Saran Perbaikan
1	Kampus Suprpto S2	Memperbaiki dan Menjaga Kebersihan Ruang di samping Akademik
2	Kampus Suprpto S2	Meningkatkan Kontrol Akademik Terhadap Dosen dengan Menambahkan Kolom Kehadiran Dosen



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

3	Kampus Bekasi	Malakukan up date selalu terhadap jadwal kuliah dan kesiapan dosen mengajar
4	Kampus Bekasi	Realisasi Up date jadwal kuliah dan kesiapan dosen mengajar akan mengefektifkan mahasiswa dalam mengikuti kuliah
5	Kampus Bekasi	Diskon yang diberikan kepada calon mahasiswa hendaknya terintegrasi dalam proses pendaftaran dan pembiayaan kuliah
6	Kampus Bekasi	Hendaknya Buku Panduan Akademik Mahasiswa memuat hubungan KRS dan IPK agar memudahkan mahasiswa dapat mengambil mata kuliah secara maksimal
7	Kampus Bekasi	Hendaknya setiap meeting antar bagian dalam membahas topik tertentu selalu ada catatan meeting dan kesimpulannya.
8	Umum	Kebijakan Mutu hendaknya disosialisasikan
9	Umum	Prosedur disetiap bagian hendaknya disusun dengan jelas dan mudah dipahami
10	Umum	Sasaran Mutu setiap bagian hendaknya disusun secara SMART: <i>Specific, Measureable, Achievable, Realistic, dan Timebound</i>
11	Umum	Penulisan mata kuliah di kurikulum hendaknya secara konsisten
12	Pelayanan Akademik	Hendaknya complaint diklasifikasikan

Sesuai dengan siklus PDCA dan Klausul ISO 9001, Temuan Ketidaksesuaian yang tercantum dalam Tabel 1 dikelompokkan menjadi bentuk Tabel 3 berikut yang terbagi dalam PDCA, yaitu :

1. Plan:	Jumlah Temuan /Bagian
Clause 4.1 - General Requirements of QMS	1/MR
Clause 4.2.3 – Control of Document	6/MR, AKA,PUS, PAN (3),
Clause 4.2.4 – Control of Record	4/MR, PAN, PAB, AKA
Clause 5.3. – Quality Policy	5/PAN,HRD, GA, PDI, AKA
Clause 5.4.1- Quality objectives	1/MR
Clause 5.5.1 - Responsibility and authority	1/MR
Clause 6.2.1 – General Human Resources	1/MR
Clause 6.2.2 - Competence, training and awareness	2/SDI (2)
Clause 6.3 – Infrastructure	1/GA
2. Do	
Clause 7.1 – Planning the Realization	1/PAB
Clause 7.2.3 – Learner Communication	1/PAB
Clause 7.4.1 – Purchasing Process	1/GA
Clause 7.5.4 – Customer Property	1/KA
Clause 7.6 – Control of Monitoring & Measuring Devices	1/PAB
3. Check	
Clause 5.6.2 – Input of management Review	1/MR
Clause 8.2.1 – Customer Satisfaction	1/MR
Clause 8.2.2 - Internal Audit	1/MR
Clause 8.2.3 – Monitoring & Measurement of Processes	10/GA, PDI (3), KA (6)
4. Act	
Clause 8.5.2 – Corrective Action	3/PDI, SDI, MKT
Clause 8.5.3 Preventive action	1/MKT

Total keseluruhan adalah 20 Klasifikasi Klausul Temuan, dengan 43 temuan ketidaksesuaian yang diidentifikasi oleh Auditor SGS. Dari Tabel 3 dapat diambil analisa sebagai berikut:



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.776

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1. Tidak berjalannya Monitor dan Pengukuran Kinerja terhadap Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Capaian Target dijumpai sebanyak sepuluh (10) temuan, sebagai indikasi bahwa tidak efektifnya proses Monitor dan Pengukuran Kinerja terhadap Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Capaian Target di Institusi.
2. Terdapat lima (6) temuan ketidaksesuaian dalam kontrol dokumen, mencakup dokumen belum dipersiapkan (belum ada), dokumen belum ditetapkan/ di validasi, dan dokumen dengan isi berbeda tetapi object yang sama. Lima (5) temuan tersebut menunjukkan pentingnya Institusi melakukan sentralisasi dokumen, dan kontrol terhadap *up dating* dokumen.
3. Kebijakan Mutu sebagai komitmen Institusi terhadap mutu, tidak difahami oleh *auditee* di lima (5) bidang *auditee*, ini sebagai indikasi perlunya sosialisasi Quality Manual, Quality Procedure ISO 9001, dan pelatihan re-freshing awareness ISO 9001 secara sistematis.
4. Temuan ketidaksesuaian dalam kontrol rekaman, yang meliputi tidak dibuatnya Check List maintenance GA, Formulir berbeda dengan Nomer Identifikasi yang sama, dan jejak rekam yang tidak sesuai dengan Standard yang telah ditetapkan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pentingnya re-Check rekaman pada setiap bidang dan kontrol terhadap *up dating* rekaman di setiap aktivitas.
5. Tidak berjalannya prosedur Langkah Perbaikan (*corrective action*) terhadap Sasaran Mutu, *Action Plan* dan Target yang tidak tercapai, ditemukan dalam tiga (3) bidang. Ditemukan bahwa Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target yang tidak tercapai, tidak dibuatkan analisisnya, dan tidak dibuatkan langkah berikutnya guna mengatasi masalahnya, dan tidak dibuatkan langkah pencegahan (*preventive*) terhadapnya.
6. Dua (2) temuan ketidaksesuaian terhadap kompetensi, yaitu internal auditor ISO 9001 dan Kepala Bidang HRD, mengindikasikan perlunya meningkatkan kompetensi karyawan secara keseluruhan.
7. Terdapat satu (1) temuan ketidaksesuaian untuk klausul berikut:
Clause 4.1 - General Requirements of QM, Clausu 5.4.1- Quality objectives, Clausu 5.5.1 - Responsibility and authority, Clause 6.2.1 - General Human Resources, lause 6.3 - Infrastructure, Clause 7.1 - Planning the Realization , *Clause 7.2.3 - Learner Communication, Clause 7.4.1 - Purchasing Process, Clause 7.5.4 - Customer Property, Clause 7.6 - Control of Monitoring & Measuring Devices, Clause 5.6.2 - Input of management Review, Clause 8.2.1 - Customer Satisfaction, Clause 8.2.2 - Internal Audit, Clause 8.5.3 Preventive action.*

1.2. Implikasi Temuan Auditor SGS Terhadap Peningkatan Sistem Manajemen Mutu Institut STIAM I.

Implikasi dari temuan Auditor SGS terhadap peningkatan sistem manajemen mutu di Institut STIAM I berupa langkah-langkah perubahan, sebagai berikut:

1. Institut STIAM I telah menentukan kebijakan kepada setiap Kabid untuk membuat monitoring, pengukuran, evaluasi pencapaian target Sasaran Mutu, melakukan langkah perbaikan terhadap target yang tidak tercapai (terhadap Sasaran Mutu dan *Action Plan* yang tidak tercapai), dan pencegahan agar target/proses yang gagal tidak terulang lagi. Sasaran Mutu disusun berdasarkan SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, and Timebond*).
2. Institusi menetapkan penanggung jawab (*Person In Charge*) sentralisasi Dokumen dan Rekaman, dan target penyelesaiannya, mempersiapkan *up dating* Dokumen dan Rekaman, kontrol terhadap Dokumen dan Rekaman meliputi validasi dan verifikasi. Masing-masing Bagian memiliki *up dating* Master List Dokumen dan Rekaman baik *Hard* maupun *Soft Copy*. Terutama *up dating* Dokumen dan Rekaman yang menjadi objek temuan, yaitu:
 - a. Sosialisasi Kebijakan Mutu Institusi.
 - b. Spesifikasi pencahayaan & temperature setiap ruangan kelas dan kerja.
 - c. GA/Keuangan: Kriterion, seleksi, evaluasi dan re-evaluasi supplier.
 - d. Pedoman Mutu (*Quality Manual*) dan Prosedur Mutu (*Quality Procedure*).
 - e. Perbaikan dokumen SDI yang meliputi: wewenang, tanggung jawab, kompetensi, list training yang hendaknya di ikuti, dan Cross Check dengan pejabat terkait.
 - f. Disusunnya dokumen yang mengatur tentang pejabat Auditor Mutu Internal.
 - g. Menetapkan kontrol dokumen, rekaman, dan kepemilikan pelanggan .
 - h. Perbaikan / *up dating* Proses Rapat Tinjauan Manajemen sesuai dengan kaidah ISO 9001.



- i. Survey kepuasan pelanggan ditingkatkan untuk pihak pengguna alumni Institut STIAMI, yaitu bisnis, industri dan pegawai negeri.
3. Sosialisasi Kebijakan Mutu sebagai komitmen Institusi terhadap mutu, diprogram secara sistematis disetiap pertemuan baik secara umum di Acara Jum'at Berseri, Meeting per Bidang atau Program Studi, dan Rapat Pimpinan sehingga Kebijakan Mutu difahami oleh seluruh karyawan, meliputi Sistem Penjaminan Mutu, *Quality Manual* ISO 9001, *Quality Procedure* ISO 9001, dan peraturan internal disetiap bidang masing-masing.
4. Melaksanakan audit mutu internal dengan topik audit sesuai dengan Auditor SGS, yang meliputi:
 - a. Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
 - b. *Monitoring* dan Pengukuran Pencapaian Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
 - c. Evaluasi Pencapaian Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
 - d. Langkah Perbaikan terhadap tidak tercapainya Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
 - e. Langkah Pencegahan terhadap perulangan (*re-occurency*) tidak tercapainya Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
 - f. Master List Dokumen dan Rekaman.
 - g. *Business Process*.
 - h. Bukti aktivitas, bukti pencapaian Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target.
5. Rapat Tinjauan Manajemen dijadualkan dalam Rapat Pimpinan dengan agenda rapat sesuai yang dipersyaratkan ISO 9001, yaitu:
 - a. Hasil Audit.
 - b. Umpan-balik (*feedback*) pelanggan.
 - c. Kinerja proses dan kesesuaian produk (Sasaran Mutu, *Action Plan*, dan Target).
 - d. Status tindakan koreksi dan pencegahan.
 - e. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya.
 - f. Perubahan yang berpengaruh terhadap SMM
 - g. Rekomendasi untuk peningkatan.

IV. KESIMPULAN

Proses audit sertifikasi ISO 9001 terhadap Institut STIAMI pada tanggal 24 dan 25 Agustus 2018 oleh badan sertifikasi SGS dengan hasil temuan berupa duapuluh (20) klasifikasi klausul temuan ketidaksesuaian, dan empat puluh tiga (43) kasus temuan observasi.

Implikasi dari hasil temuan audit sertifikasi tersebut di atas berupa lima (5) langkah utama perbaikan sistem manajemen mutu di Institut STIAMI, yaitu:

1. Pimpinan Institusi (Rektor) membuat perintah kepada setiap Kepala Bidang dan Kepala Program Studi untuk membuat monitoring, pengukuran, evaluasi pencapaian target Sasaran Mutu, melakukan langkah perbaikan terhadap target yang tidak tercapai (terhadap Sasaran Mutu dan *Action Plan* yang tidak tercapai), dan pencegahan agar target/proses yang gagal tidak terulang lagi.
2. Institusi menetapkan penanggung jawab (*Person In Charge*) sentralisasi Dokumen dan Rekaman, dan target penyelesaiannya, mempersiapkan *up dating* Dokumen dan Rekaman, kontrol terhadap Dokumen dan Rekaman meliputi validasi dan verifikasi. Masing-masing Bagian memiliki *up dating* Master List Dokumen dan Rekaman baik *Hard* maupun *Soft Copy*.
3. Sosialisasi Kebijakan Mutu sebagai komitmen Institusi terhadap mutu, diprogram secara sistematis disetiap pertemuan baik secara umum di Acara Jum'at Berseri, Meeting per Bidang atau Program Studi, dan Rapat Pimpinan sehingga Kebijakan Mutu difahami oleh seluruh karyawan, meliputi Sistem Penjaminan Mutu, *Quality Manual* ISO 9001, *Quality Procedure* ISO 9001, dan peraturan internal disetiap bidang masing-masing.
4. Melaksanakan audit mutu internal ISO 9001:2015 dengan topik audit sesuai persyaratan audit mutu ISO 19011:2018.
5. Rapat Tinjauan Manajemen dijadualkan dalam Rapat Pimpinan dengan agenda rapat sesuai yang dipersyaratkan ISO 9001.



REFERENASI

- [1] Almipica, M., & Nurcahyo, R. (2019). Thesis Pengaruh penerapan ISO 9001 terhadap efisiensi perusahaan manufaktur Baja Tulangan Beton di DKI Jakarta.
<https://www.lontar.ui.ac.id/detail?id=20495763&lokasi=lokal>
- [2] Armawati, A., Syamwil, R., & Florentinus, T. S. (2018). Implementation Of Quality Management System Iso 9001:2015 Integrated With Accreditation Standards In Smk 1 Sragi. *Journal Of Vocational And Career Education*, 3(2), 124–131.
- [3] Bernik, et.al.(2017). “Model of Quality Management System to Maintain Quality Consistency in Higher Education. Review of Integrative Business and Economics Reseach”. Vol. 6. No. 4. Hal. 235-242.
- [4] Hendartho, Dony, 2014, “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada STIAMPI”, *Jurnal Transparansi*, Volume VI, Nomor 02, Hal. 124-138.
- [5] Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Program Unggulan Sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 89–95.
- [6] Hussein, B., Abou-Nassif, S., Aridi, M., & Chamas, M. (2017). Challenges and Prospects of Implementing ISO 9001 : 2015 in Lebanese Higher Education Institutions. *Journal of Resources Development and Management*, 33, 41–51.
- [7] Ibrohim, I. (2015). *ISO 9001:2015 FDIS Penjelasan Klausul-Klausul*.
- [8] Irsyada, R., Isbiyantoro, S., Wibawa, A. P., & Teng, M. F. (2018). Achievement of quality management system ISO 9001:2015 strategy in Vocational High School. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 403(1), 12077.
- [9] Iskandar, J. (2017). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Mutu Madrasah. *JURNAL Idaarah*, 1(2), 268– 274.
- [10] Iskarim, M. (2018). The Quality Management Of Arabic Language Education Based On The Quality Management System (SMM) ISO 9001:2015. *Journal Of Arabic Linguistics and Education*, 3(2), 225–243.
- [11] ISO 9001:2015, Guidelines for quality management systems diadopsi menjadi SNI 9001-2015 Panduan sistem manajemen mutu
- [12] ISO Secretariat (2009), ISO 9000 and Selection for Use, Vienna, ISO Publishser.
- [13] Luís Fonseca, Luis., Domingues, José Pedro., (2017) ISO 9001:2015 edition- management, quality and value, *International Journal for Quality Research* 11(1):149-158
- [14] M. Sokovic, D. Pavletic, and K. Kern Pipan, 2010, Quality Improvement Methodologies – PDCA Cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS, *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 43/1, page 476-483.
- [15] Nurdin dan Prihatmadji, 2017, “Kesesuaian Dokumentasi di LP3I College Jakarta dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008”, *Jurnal Lentera Bisnis Politeknik LP3I Jakarta*, Vol. 6. No.14. Hal. 131-141.
- [16] Prihatmadji, Wiwiet, (2014), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada LP3I College Jakarta”, *Jurnal Lentera Bisnis Politeknik LP3I Jakarta*, Vol. 1. No. 4. Hal. 145-173.
- [17] Prihatmadji, Wiwiet, (2018), “Analisa dan Rekomendasi Hasil Audit Sertifikasi ISO 9001 di Institut ABC oleh Badan Sertifikasi SGS”, *JISAMAR*, Vol. 2 No.1. Hal. 1-13
- [18] Sareela, Asmo (2017), “Deployment of the Agile Risk Management with Jira into Complex Product Development Ecosystem”, Master Thesis, Electrical Engineering Department, University of Oulu Finlandia

