

# IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN

IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN

Dr. AGUS SUTARNA, S.Kp., MN.Sc., dkk



# IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN

Dr. AGUS SUTARNA, S.Kp., MN.Sc.  
Hadion Wijoyo, S.E., S.H., S.Sos., S.Pd., M.H., M.M., Ak., CA., QWP®  
Dr (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I.  
Bero Usada, S.Kom.

# IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN

Dr. Agus Sutarna, S.Kp., MN.Sc  
Hadion Wijoyo, S.E.,S.H.,S.Sos.,S.Pd.,M.H.,M.M.,Ak.,CA.,QWP®  
Dr (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I  
Bero Usada, S.Kom



**pena persada**  
PENERBIT CV. PENA PERSADA

**IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015  
DI INSTITUSI PENDIDIKAN**

**Penulis :**

Dr. Agus Sutarna, S.Kp., MN.Sc  
Hadion Wijoyo, S.E.,S.H.,S.Sos.,S.Pd.,M.H.,M.M.,Ak.,CA.,QWP®  
Dr (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I  
Bero Usada, S.Kom

**Editor :**

Prof. Dr. Ir. Nandan Limakrisna, MM., CMA

**ISBN :** 978-623-6504-34-5

**Design Cover :**

Retnani Nur Brilliant

**Layout :**

Nisa Falahia

**Penerbit CV. Pena Persada**

**Redaksi :**

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas  
Jawa Tengah

Email : [penerbit.penapersada@gmail.com](mailto:penerbit.penapersada@gmail.com)

Website : [penapersada.com](http://penapersada.com)

Phone : (0281) 7771388

**Anggota IKAPI**

All right reserved

Cetakan pertama : 2020

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin penerbit.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Buku ini kami persembahkan untuk para dosen, guru, tenaga kependidikan, para mahasiswa dan para masyarakat yang peduli akan pendidikan. Buku ini hadir ditengah-tengah para pembaca membahas **Implementasi ISO 9001: 2015 Di Institusi Pendidikan**

## PRAKATA PENULIS

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ini. Buku ini hadir merupakan wujud sumbangsih pemikiran penulis untuk dunia pendidikan khususnya tentang **“Implementasi ISO 9001: 2015 di Institusi Pendidikan”**.

Salah satu standar mutu manajemen pendidikan yang diadopsi oleh pendidikan adalah sistem manajemen mutu standar internasional yaitu *International Standardization Organization ISO 9001 (series)* yang selanjutnya konsep ini dikenal sebagai standar manajemen mutu (*quality management*) atau secara lengkap disebut sebagai Standar Manajemen Mutu. Dengan penerapan sistem mutu ISO 9001 tentunya akan membawa dampak positif bagi lembaga pendidikan, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau jasa yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan dan akan berkualitas para lulusannya.

Secara kelembagaan, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) diposisikan sebagai bagian dari keseluruhan fungsi manajemen pendidikan. SPMP sebagai salah satu fungsi manajemen pendidikan mengemban tugas dan tanggung jawab dalam mengukur dan menilai pemenuhan standar mutu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau regulasi. SPMP dalam kegiatannya fokus terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan cara mengukur dan menilai mutu sistem pendidikan, kinerja institusi pendidikan, dan mutu program studi.

SPMP dapat dipandang sebagai instrumen kebijakan dalam mengefektifkan implementasi kebijakan untuk mencapai akuntabilitas satuan pendidikan terhadap masyarakat atau publik. Oleh karena itu di berbagai negara akreditasi (*Accreditation*) dijadikan salah satu cara atau metode yang digunakan dalam sistem penjaminan mutu pendidikan dan manajemen mutu secara keseluruhan (*Total Quality Management/TQM*). Di negara kita, akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan Program dan

Satuan Pendidikan pada jalur pendidikan formal dan nonformal pada setiap jenjang dan jenis (Pasal 60 pp. 19/2005), melalui pendekatan audit, pengukuran dan evaluasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) PT, BAN SM, dan BAN PNFI.

Buku ini terdiri dari beberapa BAB; BAB I Pendahuluan, BAB II Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Sesuai ISO 9001:2015, BAB III. Manajemen Mutu Sesuai dengan Standar ISO 9001:2015, BAB IV. Perencanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Lembaga Pendidikan, BAB V. Manfaat ISO 9001: 2015. Semoga tulisan ini dapat dijadikan referensi untuk para dosen, guru, tenaga kependidikan mahasiswa, pemerhati pendidikan dalam mengembangkan dunia pendidikan dengan menggunakan pendekatan mutu ISO 9001:2015

Pekanbaru, 2 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA PENULIS</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Pengertian ISO 9001.....	1
B. Ruang Lingkup (CAKUPAN) ISO 9001.....	2
C. Sejarah ISO 9001.....	7
<b>BAB II PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN MUTU SESUAI ISO 9001:2015</b> .....	10
A. Fokus Pelanggan.....	11
B. Kepemimpinan .....	17
C. Keterlibatan Orang .....	21
D. Pendekatan Proses.....	23
E. Perbaikan.....	25
F. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti .....	27
G. Manajemen Relasional .....	29
<b>BAB III. Manajemen Mutu Sesuai dengan Standar ISO 9001:2015</b> .....	31
A. Ruang Lingkup .....	31
B. Sistem .....	37
<b>BAB IV. Perencanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Lembaga Pendidikan</b> .....	41
A. Pendefinisian Produk.....	41
B. Mengetahui Pihak-Pihak Berkepentingan dan Harapannya.....	43
C. Menetapkan Proses-Proses .....	45
D. Mempelajari Resiko Dan Tindak Lanjut.....	46
E. Penerapan, Pemantauan Dan Perbaikan .....	47
<b>BAB V. MANFAAT ISO 9001: 2015</b> .....	50
A. Manfaat ISO 9001:2015 Bagi Sekolah .....	50
B. Kegunaan ISO 9001:2015 Untuk Pemerintah .....	53
C. Manfaat ISO 9001:2015 Bagi Masyarakat.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	57
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	59
<b>BIODATA EDITOR</b> .....	91

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Pengertian ISO 9001

ISO 9001:2015 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Standar Ini membantu bisnis dan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan. ISO 9001 pertama kali diterbitkan pada tahun 1987 oleh International Organization for Standardization (ISO), sebuah lembaga internasional yang terdiri dari badan standar nasional dari lebih dari 160 negara. Versi saat ini dari ISO 9001 dirilis pada September 2015. Sebuah versi baru dari standar, ISO 9001: 2015, baru saja diluncurkan, menggantikan versi sebelumnya (ISO 9001: 2008). Standar ISO ditinjau setiap lima tahun dan direvisi jika diperlukan. Ini akan membantu memastikan bahwa Standar ini merupakan alat yang berguna untuk pasar. Tantangan yang dihadapi oleh bisnis dan organisasi saat ini sangat berbeda dari beberapa dekade yang lalu dan ISO 9001 telah diperbarui untuk mengambil lingkungan baru ini ke rekening.

Peningkatan globalisasi, misalnya, telah mengubah cara kita menjalankan bisnis dan organisasi sering beroperasi sebagai rantai pasokan yang lebih kompleks daripada yang mereka lakukan di masa lalu. Selain itu, ada harapan dari pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya meningkat dan, dengan lebih banyak akses ke informasi, masyarakat saat ini lebih luas memiliki suara yang lebih kuat daripada sebelumnya. Perubahan yang paling mencolok untuk standar terbaru adalah memiliki struktur kalusul baru.

ISO 9001: 2015 secara keseluruhan telah mengikuti struktur yang sama dengan standar sistem manajemen lain (dikenal sebagai Struktur Tingkat Tinggi), sehingga memudahkan siapa saja yang akan menggunakan integrasi beberapa sistem manajemen. ISO 9001 adalah standar



internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM). Organisasi menggunakan standar untuk menunjukkan kemampuan secara konsisten dalam menyediakan produk dan layanan yang memenuhi keinginan pelanggan dan persyaratan peraturan. ISO 9001: 2015 berlaku untuk setiap organisasi, terlepas dari ukuran atau industri. Lebih dari satu juta organisasi dari lebih dari 160 negara telah menerapkan standar dan persyaratan ISO 9001 untuk sistem manajemen mutu mereka. Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 :

1. Lebih menekankan pada keterlibatan kepemimpinan
2. Membantu risiko organisasi alamat dan peluang secara terstruktur
3. Menggunakan bahasa yang sederhana, struktur umum dan istilah yang mudah di fahami, yang sangat bermanfaat untuk organisasi dalam penggunaan integrasi untuk beberapa sistem manajemen, seperti Sistem manajemen lingkungan, Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, atau kelangsungan bisnis itu sendiri.
4. Manajemen rantai pasokan yang lebih efektif.
5. Mudah digunakan untuk pelayanan dan organisasi berbasis pengetahuan.

## **B. Ruang Lingkup (Cakupan) ISO 9001**

Cakupan atau Ruang Lingkup ISO 9001:2015 adalah untuk menentukan batasan sistem manajemen mutu sehingga membantu organisasi untuk memenuhi persyaratan dan mendapatkan hasil yang diharapkan. Ruang lingkup ISO 9001:2015 ditetapkan berdasarkan:

1. Isu eksternal dan internal yang ditentukan oleh persyaratan ISO 9001: 2015, pasal 4.1;
2. Persyaratan yang relevan dari pihak berkepentingan yang relevan (seperti regulator dan juga pelanggan) sesuai dengan persyaratan ISO 9001 2015 pasal 4.2.
3. Produk & service yang disediakan oleh organisasi

Dalam menentukan ruang lingkup, organisasi juga harus menetapkan batasan sistem manajemen mutu dengan mempertimbangkan isu-isu seperti:

- a. Infrastruktur organisasi;
- b. lokasi dan aktivitas organisasi yang berbeda;
- c. kebijakan dan strategi komersial;
- d. Fungsi, aktivitas, proses, produk dan layanan yang terpusat atau eksternal.

Semua persyaratan ISO 9001 dianggap berlaku kecuali jika tidak berpengaruh pada kemampuan organisasi untuk menyediakan produk atau memberikan layanan yang memenuhi persyaratan atau peningkatan kepuasan pelanggan. Ruang lingkup harus dijaga sebagai informasi terdokumentasi. Ruang lingkup harus mencakup rincian produk dan layanan yang tercakup. Ini juga harus mencakup justifikasi untuk persyaratan yang ditentukan agar tidak berlaku. Informasi terdokumentasi ini dapat dipertahankan dengan metode apa pun yang ditentukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhannya, seperti manual atau situs web.

Ruang lingkup Standar ISO 9001 telah mengalami perkembangan yang disesuaikan dengan tuntutan kemajuan jamannya. Sampai pada versi terakhir ISO-9001/2015, beberapa catatan dapat ditelusuri sebagai jejak perubahan pada setiap klausul dalam standar. Oleh karenanya organisasi pengguna ISO 9001:2015 kini harus menyesuaikan perubahan terbaru mengingat Standar ISO 9001:2015 sudah secara resmi diluncurkan oleh ISO pada 23 September 2015. Multiple Training & Consulting bertekad untuk menjadi konsultan ISO 9001:2015 yang terdepan dalam membantu klien meraih standar ISO 9001 terbaru ini. Saat ini, belum ada badan sertifikasi ISO 9001 yang siap mengeluarkan sertifikat ISO 9001:2015 dikarenakan butuh waktu untuk menyiapkan auditor ISO 9001:2015. Namun tidak ada salahnya kalau kita secara bertahap melakukan adaptasi ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 memiliki 2 klausul lebih banyak dibanding ISO 9001:2008 yang

hanya memiliki 8 klausul, sementara pada ISO 9001:2015 memiliki ruang lingkup sebanyak 10 klausul, meliputi:

1. *Scope*

- a. Tidak banyak perubahan signifikan antara klausul 1 versi 2008 dengan 2015 selain menambahkan "Service" setelah "Product" karena pada versi ISO 9001:2015, Istilat produk dan jasa dibedakan dengan jelas untuk menghindari kerancuan.
- b. Satu perubahan yang sangat mencolok di klausul 1 ini adalah hilangnya klausul 1.2 tentang aplikasi di ISO 9001:2015. Artinya, ISO 9001:2015 **pada asalnya** tidak mengizinkan adanya klausul yang dikecualikan atau tidak diterapkan. Alasannya ada pada pernyataan klausul 1 - ISO 9001:2015:

Semua persyaratan standar internasional ini (ISO 9001:2015) bersifat umum (generic) dan dimaksudkan untuk bisa diterapkan oleh organisasi apapun tidak memandang apapun tipe dan ukuran organisasinya, atau apakah ia bergerak di bidang barang maupun jasa.

2. *Normative Reference*

Tidak ada yang istimewa pada klausul ini

3. *Terms and Definitions*

Tidak ada yang istimewa pada klausul ini

4. *Context of the Organization*

- a. Klausul 4 pada ISO 9001:2008 langsung menjelaskan tentang persyaratan dokumen ISO 9001. Adapun pada ISO 9001:2015 baru sebatas membicarakan konteks organisasi.
- b. Pembahasan tentang manajemen resiko mulai terlihat pada klausul 4 ISO 9001:2015 dimana organisasi diminta untuk menetapkan hubungan antar proses, isu internal dan eksternal, serta hubungan dengan berbagai pihak.
- c. Organisasi juga diminta untuk menetapkan ruang lingkup penerapan ISO 9001.

- d. Meski ISO 9001:2015 menyatakan bahwa seluruh klausul ISO 9001:2015 dapat diterapkan untuk seluruh jenis organisasi, Klausul 4.3 ISO 9001:2015 tetap mengizinkan adanya pengecualian sepanjang ada justifikasi yang diterima

#### 5. *Leadership*

- a. Secara umum, isi dari klausul 5 ISO 9001:2015 tidak berbeda dengan ISO 9001:2008 yang membicarakan seputar kewajiban yang harus dijalankan oleh top management
- b. Persyaratan lama seperti kebijakan mutu dan sasaran mutu tetap wajib dibuat. Hanya manual mutu yang tidak lagi menjadi wajib pada versi ISO 9001:2015.
- c. Hal yang berbeda dari ISO 9001:2015 adalah tidak ada lagi kewajiban menunjuk management representative (say good bye to MR) meskipun keberadaannya tentu tidak melanggar klausul ISO 9001:2015

#### 6. *Planning*

- a. Ini merupakan klausul yang benar-benar baru dibanding ISO 9001:2008. Titik berat dari klausul 6 ISO 9001:2015 ini adalah meminta setiap organisasi untuk mengenali resiko dan peluang; berupaya untuk meraih peluang dan mencegah, mengurangi, dan menangani resiko
- b. Klausul 6, khususnya Klausul 6.2 juga berbicara tentang kewajiban setiap organisasi untuk memenuhi sasaran mutu mereka dengan menetapkan rencana tindakan yang sesuai.

#### 7. *Support*

- a. ISO 9001:2015 lebih rapi dalam pengelompokan klausul. Semua yang berhubungan dengan support (proses pendukung) dikumpulkan pada klausul 7 ini.
- b. Klausul tentang dokumen, infrastucture, sumber daya manusia, kompetensi, sosialisasi dan komunikasi, sampai alat ukur, semuanya dikumpulkan pada klausul ini
- c. Klausul 7 ISO 9001:2015 seperti klausul 4, 6, dan 7.6 dari ISO 9001:2008 yang diringkas menjadi 1.

- d. Klausul 7.5 ISO 9001:2015 juga menarik untuk disimak karena ia membahas tentang documented information (informasi terdokumentasi)
  - e. Dengan menggunakan istilah umum “documented information”, ISO memberi kebebasan untuk menetapkan dokumen yang dibutuhkan apakah ia dalam bentuk prosedur atau *records*. Ini sangat berbeda dengan ISO 9001:2008 yang secara tegas meminta dibuatnya 6 Prosedur Wajib dan di beberapa tempat meminta dibuatnya records.
  - f. Pada ISO 9001:2015, tidak lagi ada istilah 6 prosedur wajib dan form wajib. Organisasi diberi kebebasan apakah mereka cukup dengan form saja atau harus dalam bentuk prosedur
8. **Operation**
- a. Semua hal yang berkaitan dengan operasional organisasi dibahas pada klausul 8 ISO 9001:2015 ini
  - b. Klausul 8 ISO 9001:2015 seperti klausul 7 ISO 9001:2008 yang disempurnakan karena membahas seluruh aspek operasional mulai dari perencanaan produk atau jasa, pelaksanaan produksi atau penyediaan jasa, hubungan dengan pelanggan dan pihak ketiga, penyimpanan dan perlindungan produk atau jasa sampai penanganan masalah selama proses operasional.
9. **Performance Evaluation**
- a. Klausul 9 lagi-lagi menunjukkan bahwa ISO 9001:2015 lebih rapi dalam pengelompokan klausul
  - b. Semua hal yang berkaitan dengan evaluasi dikumpulkan pada klausul ini seperti audit internal, pengukuran dan pemantauan proses dan kepuasan pelanggan, analisis dan evaluasi proses, sampai rapat tinjauan manajemen.
10. **Improvement**
- a. Klausul 10 berisi tentang upaya perbaikan yang berkesinambungan yang harus dilakukan organisasi
  - b. Konsepnya kurang lebih sama dengan konsep corrective action dan non conformity pada ISO 9001:2008

- c. Hanya saja pendekatan yang digunakan adalah pendekatan manajemen resiko dimana tidak ada lagi istilah preventive action tetapi yang ada adalah resiko dan peluang

Bila kita simpulkan, perubahan paling mencolok ISO 9001:2015 adalah:

1. Konsep pencegahan, pengurangan, dan penanganan masalah menggunakan pendekatan manajemen resiko (resiko dan peluang)
2. Tidak ada lagi istilah 6 prosedur wajib dan form wajib
3. Manual mutu dan management representative tidak wajib lagi meski keberadaannya tidak menjadi masalah.

### **C. Sejarah ISO 9001**

*International Organization for Standardization* atau Organisasi Internasional untuk Standarisasi adalah badan internasional yang mengkhususkan dirinya dalam hal standarisasi. Badan ini diberntuk badan-badan standard nasional dari 156 negara. ISO merupakan Standar Internasional mengarahkan dan mengontrol organisasi untuk mencapai tujuannya yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization. Penggunaan nama ISO berasal dari bahasa Yunani dikenal istilah ISOS yang artinya equal atau sama.

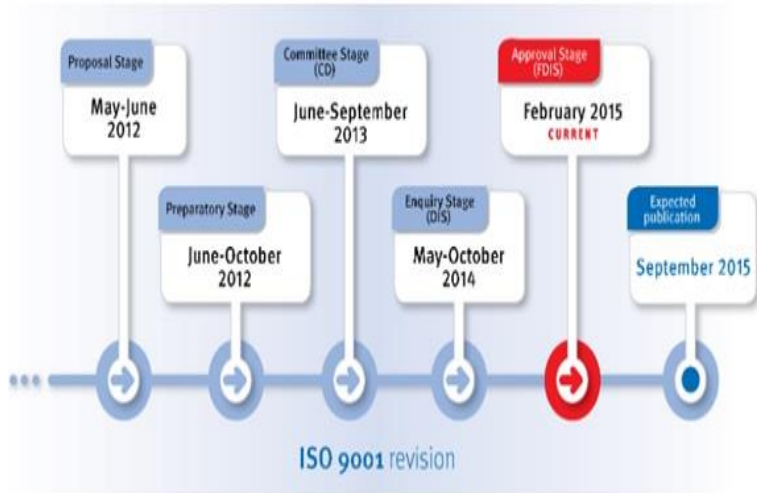
Salah satu standard yang paling populer adalah ISO 9001 untuk Sistem Manajemen Mutu atau Quality Management System. Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami revisi tiga kali, yaitu di tahun 1994, 2000, dan 2008. Lalu ada pertengahan tahun 2013 dibawah komite teknis ISO, ISO/TC 176 untuk Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu, telah menerbitkan draft revisi standar manajemen mutu untuk versi 2015. Revisi terakhir ini diterbitkan dan disahkan pada September tahun 2015 yang lalu dan diharapkan dapat menjadi standard yang stabil, minimal untuk 10 tahun ke depan.

ISO 9001 : 2015 telah mulai dipublikasikan pada pertengahan tahun 2015 dalam bentuk DIS dan FDIS ISO 9001:2015. Masukan- masukan dari semua stakeholder disempurnakan ada FDIS dan produk akhir ISO 9001:2015 tersebut. Beberapa persyaratan ditambahkan pada versi 2015, hal ini semakin menyempurnakan ISO 9001 : 2015 telah dipublikasikan oleh IOS (International Organization for Standardization) untuk mengganti versi sebelumnya. Persyaratan yang ditambahkan pada versi 2015 semakin menyempurnakan sistem yang dimiliki oleh ISO 9001 versi 2008.

ISO 9001:2015 ini memuat beberapa hal utama seperti Leadership, dimana nantinya peran Pemimpin perusahaan diharapkan menjadi lebih aktif dalam mengambil tanggungjawab pelaksanaan sistem manajemen tersebut. Juga penerapan Manajemen Risiko dalam setiap lini usaha memungkinkan perusahaan untuk selalu menghitung risiko yang akan dihadapi dari setiap tindakan ataupun keputusan yang diambilnya. Penerapan High Level Structure memudahkan dalam integrasi antara satu sistem manajemen dengan sistem manajemen lainnya. Diharapkan ISO 9001:2015 ini dapat mendorong penerapan sistem manajemen lainnya ke dalam perusahaan tersebut.

Quality management System atau Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 merupakan tool bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. ISO 9001: 2015 memuat persyaratan-persyaratan yang telah disepakati melalui konsensus internasional sebagai praktik bisnis yang baik dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Sistem ISO 9001:2015 diharapkan membantu manajemen dalam menjalankan bisnis lebih sistematis sehingga produk dan kualitas layanan dapat memuaskan semua stakeholder perusahaan.

## Ringkasan Sejarah ISO-9001



Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, ISO 9001 secara konsisten menjadi seri standar ISO yang paling populer di dunia. Sekarang, setelah membangun lebih dari 25 tahun kesuksesan tersebut, panitia teknis dari ISO yaitu ISO/TC 176/SC 2, yang menangani bidang manajemen mutu dan jaminan mutu - sub bidang sistem mutu, sedang sibuk meletakkan dasar-dasar bagi generasi standar sistem manajemen mutu berikutnya.



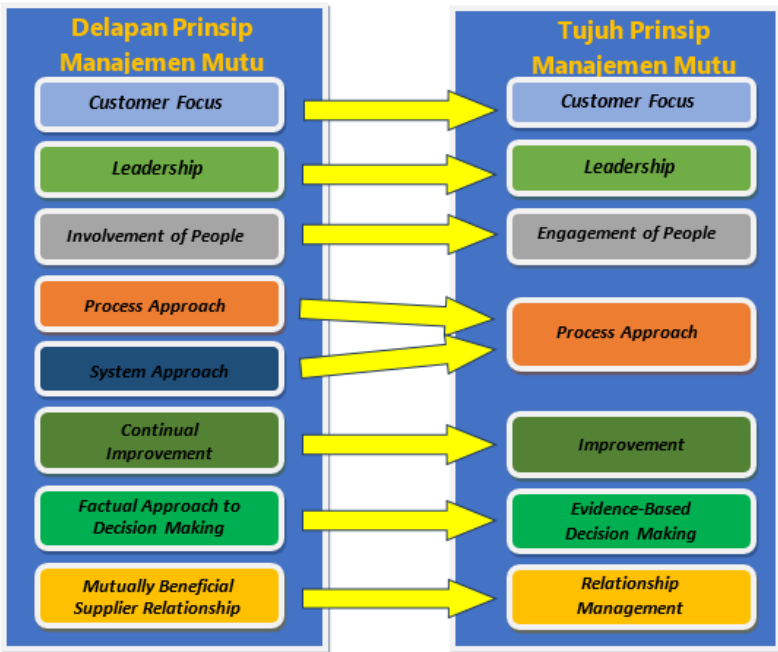
## **BAB II**

# **PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN MUTU SESUAI ISO 9001:2015**

Secara prinsip bahwa ISO 9001: 2008 telah resmi direvisi menjadi ISO 9001: 2015. Lebih tepatnya, ISO 9001: 2015 telah resmi dirilis pada September 2015. ISO 9001:2015 merupakan revisi kelima semenjak standar tersebut pertama kali ditetapkan pada tahun 1987. Dampak dari revisi standar tersebut adalah semua organisasi yang sudah tersertifikat ISO 9001: 2008 harus beralih ke standar ISO 9001 yang terbaru. Atas kondisi tersebut, ISO memberi kesempatan kepada setiap organisasi untuk menyesuaikan dengan persyaratan standar terbaru selama tiga tahun kedepan sejak standar ISO 9001: 2015 ditetapkan. Setelah tiga tahun, semua organisasi yang ingin mendapatkan atau mempertahankan sertifikat internasional sistem manajemen mutu ISO 9001 wajib memenuhi semua persyaratan yang ada pada standar ISO 9001: 2015.

Salah satu perubahan yang mendasar pada ISO 9001: 2015 adalah mengenai prinsip-prinsip dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu. Sebelumnya, ISO 9001: 2008 mengacu pada 8 (delapan) prinsip manajemen mutu. Sekarang, ISO 9001: 2015 menetapkan hanya 7 (tujuh) prinsip dalam menjalankan sistem manajemen mutu. Perubahan prinsip-prinsip tersebut dapat dilihat pada gambar di atas.

## 7 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015



Pendekatan 7 prinsip manajemen mutu ISO-9001: 2015 dapat diuraikan sebagai berikut:

### A. Fokus Pelanggan

Prinsip pertama dari manajemen mutu adalah fokus pada pelanggan. Prinsip fokus pelanggan merupakan salah satu prinsip yang tidak berubah dari prinsip-prinsip manajemen mutu pada ISO 9001: 2008. Prinsip ini merupakan fokus utama dari manajemen mutu, dimana setiap organisasi harus dapat memenuhi persyaratan pelanggan. Bahkan, sebaiknya organisasi dapat memberikan produk atau jasa yang melebihi harapan mereka. Hal ini dikarenakan setiap organisasi pasti tergantung pada para pelanggannya, sehingga organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan. Selain itu, pentingnya fokus pada pelanggan juga dikarenakan kesuksesan organisasi tidak akan bisa dicapai tanpa adanya usaha untuk menarik dan mempertahankan para pelanggan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Prinsip fokus pada

pelanggan menunjukkan bahwa setiap organisasi harus berusaha untuk memuaskan pelanggan; harus mengidentifikasi, membangun, dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan saat ini dan di masa depan; organisasi harus memastikan bahwa tujuannya terkait dengan kebutuhan dan harapan pelanggan; manajemen puncak harus mengkomunikasikan kepada semua pegawai mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan; organisasi harus mengukur kepuasan pelanggan; dan organisasi juga harus menjamin keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak lainnya (Rundle, 2015).

Jadi fokus pelanggan artinya perusahaan menempatkan pelanggan sebagai subyek yang harus mendapatkan layanan terbaik. Yang jelas fokus pelanggan menjadi salah satu Prinsip Manajemen Mutu. Ya merupakan prinsip nomor satu dari ISO 9001:2015. Setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis atau kegiatan usahanya, umumnya mempunyai visi untuk menjadi perusahaan yang terbaik atau terkenal. Hal ini dituangkan dalam perumusan apa yang menjadi tujuan dan sasaran perusahaan tersebut. Dalam hal ini maka yang pertama-tama harus diperhatikan perusahaan adalah fokus pada pelanggan atau orientasi pada pelanggan, yaitu apa yang harus dipuaskan perusahaan bagi pelanggannya. Dengan penekanan perhatian perusahaan pada pelanggan, maka tentunya yang harus dipuaskan perusahaan tersebut adalah kebutuhan dan keinginan pelanggan (*customer needs & wants*).

Dalam standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, "*customer needs & wants*" disebut dengan istilah "*customer requirements*". Untuk lebih jelasnya mari kita lihat isi dari standar ISO 9001:2008. Dalam standar ISO 9001:2008 pada klausa 5.2 disebutkan: "*Top management shall ensure that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction (see 7.2.1 and 8.2.1).*" "Pimpinan puncak harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (lihat 7.2.1 dan 8.2.1)."

Kemudian klausa 5.2 tersebut merujuk pada klausa lain yang terkait, yaitu klausa 7.2.1 mengenai "*Determination of requirements related to the product*" (penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk), dan klausa 8.2.1 mengenai "*Customer satisfaction*" (kepuasan pelanggan).

Dari sini dapat kita simpulkan bahwa pemenuhan terhadap persyaratan pelanggan sangat terkait erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, dimana dalam standar ISO 9000:2005, kepuasan pelanggan diartikan sebagai persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan. Oleh karena itu, fokus pada pelanggan (*customer focus*) menjadi prinsip pertama dalam sistem manajemen mutu dengan penjelasan bahwa suatu perusahaan bergantung pada pelanggannya; dan hendaknya perusahaan dapat memahami kebutuhan pelanggan (*customer needs*) pada masa kini dan masa mendatang; memenuhi persyaratan pelanggan (*customer requirements*); serta berusahamelampaui harapan pelanggan (*customer expectations*).

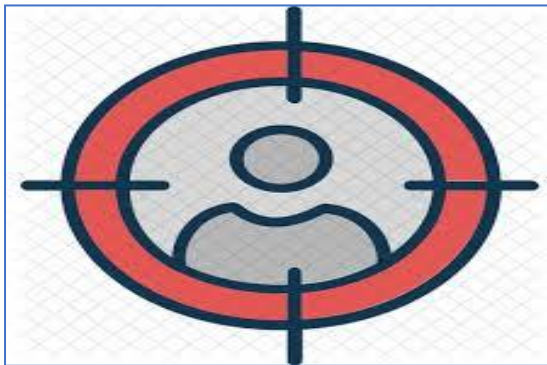
"*Customer needs*" adalah sesuatu yang dicari atau diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi dengan mengkonsumsi suatu barang atau jasa tertentu. Perusahaan haruslah berupaya untuk dapat mengetahui apa yang harus dipuaskan perusahaan bagi pelanggannya. Dalam hal ini tentunya adalah "*customer needs*", dan perusahaan harus dapat memuaskan tingkat minimal dari kebutuhan pelanggan tersebut. Sedangkan dengan "*customer wants*" terkait dengan harapan atas keinginan untuk dipenuhi, seperti mutu produk dan pelayanannya, fitur produk tersebut dan model atau desain produk itu.

Permasalahan yang harus terus diperhatikan perusahaan sebagai lanjutan tindakan dalam strategi perusahaan, khususnya di bidang pemasaran adalah bagaimana "*customer needs dan wants*" tersebut dapat dipuaskan. Untuk ini perusahaan haruslah selalu siap dengan komitmennya yaitu fokus pada pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan titik awal dari pandangan mutu bagi kepuasan pelanggan. Oleh

karena itu perusahaan haruslah selalu siap dengan komitmennya atas mutu. Dengan keberhasilan perusahaan dalam pengelolaan mutu, seperti dengan QMS (*Quality Management System*) atau dengan TQM (*Total Quality Management*) adalah cerminan atas mutu produk. Dalam hal ini jaminan mutu produk merupakan gambaran dari fokus pada pelanggan, terutama untuk dapat terjaminnya kepuasan pelanggan tersebut.

Fokus pada pelanggan merupakan dasar dari pelaksanaan fungsi pemasaran, dimana pemasaran selalu berupaya agar perusahaan selalu berhubungan erat dengan para pelanggannya. Gambaran ini dicerminkan dari upaya perusahaan untuk selalu dapat dengan tepat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya, dan berupaya memperkecil perbedaan (*gap*) apa yang diinginkan dari produk yang dihasilkan perusahaan dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Hal inilah salah satu yang terpenting dari fokus perusahaan pada pelanggan.

#### **Fokus pada pelanggan dalam ISO-9001**



Terdapat banyak perusahaan yang mengalami kegagalan, karena kurang memperhatikan pelanggan dan perubahan kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu. Hal ini dihadapi oleh perusahaan telepon genggam Ericsson, pesawat terbang Fokker, beberapa perusahaan industri sepeda yang gagal di Indonesia, dan terakhir yang paling mengagetkan

adalah bangkrutnya Kodak di Amerika pada tahun 2012 setelah lebih dari 130 tahun merajai industri fotografi. Oleh karena itu dibutuhkan upaya untuk dapat memanifestasikan penerapan keterampilan (*skill*) tertentu untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan (*needs and wants*) tertentu dari kelompok pelanggan tertentu (*particular customer group*).

Dalam kaitan ini pada tahun 1980-an perusahaan IBM yang terkenal sebagai leader dalam menghasilkan mesin tik dan peralatan tabulasi mekanik, hampir gagal dalam bisnisnya. Oleh karena itu perusahaan IBM tersebut telah melakukan perumusan kembali apa yang sebenarnya dibutuhkan pelanggannya, yaitu memberikan peralatan "*information processing and storage*". Dengan melakukan perumusan kembali apa yang harus dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, perusahaan ini dapat terus mampu berkembang. Dalam hal ini, IBM menetapkan perubahan produk atau bisnisnya menjadi perusahaan yang bergerak dalam "*Computers, Software Systems, Office Systems, and Printers*".

Sukses berkelanjutan dicapai ketika sebuah organisasi menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya tergantung tergantung siapa itu. Setiap aspek dari interaksi pelanggan memberikan kesempatan untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya saat ini dan dimasa akan datang serta memberikan kontribusi untuk hasil yang berkelanjutan dari suatu organisasi.

### **Manfaat Utama**

1. Meningkatkan nilai pelanggan;
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan;
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan;
4. Meningkatkan di bisnis yang berulang;
5. Meningkatkan reputasi organisasi;
6. Memperluas pelanggan;
7. Meningkatkan pendapatan dan pangsa pasar.

Beberapa tindakan yang mungkin dapat dilakukan agar organisasi dapat meningkatkan fokus pelanggan mencakup :

1. Mengidentifikasi dan mengenali pelanggan secara langsung dan tidak langsung dari organisasi yang menerima nilai dari organisasi;
2. Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan;
3. Menghubungkan tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan;
4. Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan di seluruh organisasi;
5. Merencanakan, merancang, mengembangkan, memproduksi, serta menyampaikan produk dan layanan dukungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan;
6. Mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat;
7. Menentukan dan mengambil tindakan pada kebutuhan pihak yang berkepentingan yang relevan dan sesuai harapan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan;
8. Secara aktif mengelola hubungan dengan pelanggan untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan

Konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Organisasi harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Kaitannya dengan manajemen, setiap organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan pada masa saat ini dan masa yang akan datang, organisasi harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan terus berusaha melebihi keinginan pelanggan.

## **B. Kepemimpinan**

Prinsip yang kedua adalah kepemimpinan. Prinsip ini juga merupakan prinsip yang tidak berubah dari prinsip-prinsip manajemen mutu pada ISO 9001: 2008. Kaitannya dengan manajemen mutu, prinsip kepemimpinan menjelaskan bahwa pemimpin di semua level organisasi harus mempunyai kesatuan tujuan dan arah, serta menciptakan kondisi dimana setiap pegawai terlibat dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

Pentingnya setiap pemimpin menciptakan kesatuan tujuan, arah dan keterlibatan pegawai adalah untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses, dan sumber daya dengan tujuan organisasi. Lebih spesifik, beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan manajemen mutu yang berkaitan dengan prinsip kepemimpinan, diantaranya kepemimpinan harus mempertimbangkan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan, seperti pelanggan, pemilik modal, pegawai, pemasok, pemodal, masyarakat, dll.; kepemimpinan harus membangun visi yang jelas tentang masa depan organisasi; kepemimpinan harus menetapkan tujuan dan target yang menantang; kepemimpinan harus menciptakan dan mempertahankan nilai-nilai bersama, keadilan dan model peran yang etis pada semua tingkat organisasi; kepemimpinan harus dapat membangun kepercayaan dan menghilangkan kecemasan setiap pegawainya; kepemimpinan harus memberikan kesempatan setiap pegawai untuk melakukan pelatihan sumber daya yang diperlukan, dan mereka bebas untuk bertindak dengan tanggung jawab dan akuntabilitas; dan kepemimpinan harus dapat menginspirasi, mendorong dan mengakui kontribusi setiap pegawainya (Rundle, 2015)

Kepemimpinan dan Komitmen dalam ISO 9001: 2015. Klausul 5 pada ISO 9001:2015 mensyaratkan manajemen puncak menunjukkan bahwa pihaknya secara aktif terlibat dalam dan melakukan kegiatan kunci pada sistem manajemen



mutu. Kalimat ini tidak mengacu pada perwakilan manajemen (MR) dan tidak mengacu pada manajer mutu.

Sudah sejak lama, ISO menjadikan kepemimpinan sebagai salah satu prinsip manajemen mutu yg melandasi persyaratan2 ISO 9001. Tapi, baru pada ISO 9001 versi 2015, konsep kepemimpinan secara eksplisit dimunculkan sebagai sebuah persyaratan. “Manajemen puncak harus memperlihatkan kepemimpinan..”, persyaratan tersebut muncul di klausul 5.1.1 & 5.1.2. Persyaratan tersebut seakan-akan ingin menekankan kepada user ISO 9001 bahwa sistem manajemen mutu hanya akan efektif jika terdapat komitmen pimpinan puncak. Dan komitmen pimpinan puncak tersebut tidak cukup dengan hanya “menjalankan” fungsi manajemen saja tetapi harus juga memperlihatkan “kepemimpinan”.

Jika kita kembali kepada diskusi-diskusi ataupun literatur soal “manajer” yg efektif, kita bisa menemukan dikotomi manajemen dan kepemimpinan. Keduanya berbeda tapi berhubungan erat. Manajer yg efektif katanya manajer yg mampu memadukan skill manajemen dengan kepemimpinan.

### **Kepemimpinan dalam ISO-9001**



Konsep dalam ilmu manajemen tidak pernah statis & ia mungkin berubah suatu waktu pada kondisi tertentu. Karena itu dalam literatur metodologi penelitian ilmu manajemen kita mengenal konsep “komparabilitas” untuk memastikan bahwa dua konsep yg namanya sama itu benar2 sama & bisa

digunakan dalam konteks yg berbeda. Demikian pula konsep “manajemen” & “kepemimpinan”. Boleh jadi, bagi sebagian orang keduanya sama saja tapi bagi sebagian lain itu dua hal yg berbeda.

Tapi, dalam konteks ISO 9001:2015, nampak jelas standar memandangnya berbeda. Jika kita kembalikan ke diskusi2 soal manajemen & kepemimpinan, maka dapat kita temukan bahwa umumnya manajemen dipandang berhubungan erat dengan pemecahan masalah, pengaturan sumber daya, pengelolaan anggaran, & penetapan instrumen kebijakan & manajemen untuk mengintervensi & mengendalikan kondisi organisasi. Pada sisi lain, “kepemimpinan” berhubungan dengan “arah organisasi” & bagaimana pimpinan mampu menggerakkan personel yg dipimpinya untuk mencapai arah tersebut. Jadi, kepemimpinan berhubungan dengan “visi” dan “actuating” atau “motivating”. Tentu saja, “visi” tidak boleh dipahami sekedar ada “kalimat” yg ditanda tangani pimpinan puncak & diberi nama “visi” tapi ia bahkan tidak dipahami oleh yg menanda tangannya dan tidak menggambarkan arah yg jelas.

Dalam standar ISO 9001 versi 2008, peran pimpinan sebagai “manajemen” nampak lebih ditonjolkan. Tidak ada persyaratan kepemimpinan, yg ada adalah “tanggung jawab manajemen”, yg jika ditilik berhubungan fungsi2 “hard aspect” dari seorang manajemen puncak, seperti membuat kebijakan mutu, sasaran mutu, tugas & wewenang, & menyediakan sumber daya. Standar versi yg baru, melebihi itu semua. Persyaratan2 fungsi “hard aspect” dari seorang manajemen puncak harus tetap ada & tentu saja fungsi2 tersebut bisa didelegasikan tetapi sekarang ditambah juga dengan fungsi “soft aspect” dari seorang manajemen puncak, yaitu kepemimpinan. Ini berarti manajemen puncak perlu memperhatikan apa arah yg ingin dicapainya & memperlihatkan bagaimana ia “menjalankan” peran actuating atau motivating. Satu hal yg pasti, seorang pimpinan Puncak jelas tidak memperlihatkan “kepemimpinan” jika ia tidak

memahami apa yang ditandatanganinya. Dan ini bisa ditemui di organisasi2 yg menerapkan ISO 9001:2008.

Penciptaan kesatuan tujuan, arah dan keterlibatan memungkinkan organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

### **Manfaat**

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi sasaran mutu organisasi;
2. Memberikan koordinasi yang lebih baik dari proses organisasi;
3. Meningkatkan komunikasi antara tingkatan dan fungsi organisasi;
4. Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan organisasi dan orang-orangnya untuk memberikan hasil yang diinginkan.

Beberapa tindakan yang mungkin dapat dilakukan agar organisasi dapat berjalan sesuai standar kepemimpinan yang baik adalah meliputi :

1. Melakukan komunikasi mengenai misi, visi, strategi, kebijakan dan proses organisasi di seluruh organisasi;
2. Menciptakan dan mempertahankan nilai-nilai bersama, keadilan dan model etis untuk perilaku di semua tingkat organisasi;
3. Membangun budaya kepercayaan dan integritas;
4. Mendorong komitmen organisasi-lebar untuk kualitas;
5. Memastikan bahwa para pemimpin di semua tingkatan adalah contoh positif kepada orang-orang dalam organisasi;
6. Memberikan orang dengan sumber daya yang diperlukan, pelatihan dan wewenang untuk bertindak dengan akuntabilitas;
7. Menginspirasi, mendorong dan mengakui kontribusi orang.

Seorang pemimpin harus mampu mengembangkan visi dan misi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin harus dapat memberikan inspirasi bagi bawahannya, memfasilitasi sarana dan prasarana agar bawahan dapat bekerja secara

optimal, serta melakukan komunikasi yang efektif. Pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi

### **C. Keterlibatan Orang**

Melibatkan seluruh pegawai dalam organisasi merupakan prinsip ketiga dalam penerapan manajemen mutu. Prinsip engagement of people merupakan nama baru dari prinsip manajemen mutu yang pada ISO 9001: 2008 disebut sebagai prinsip involvement of people. Prinsip ketiga ini menjelaskan bahwa dalam suatu organisasi setiap pegawai merupakan pegawai kompeten, dapat diberdayakan, dan dapat dilibatkan dalam menjalankan proses bisnisnya. Dengan kata lain, tidak ada pegawai yang pekerjaannya dianggap tidak penting oleh organisasi. Bahkan, seorang office boy yang pekerjaannya hanya membersihkan kantor harus dianggap penting oleh organisasi. Prinsip keterlibatan orang menekankan pada pentingnya aspek kompetensi, pemberdayaan dan keterlibatan seluruh pegawai, karena keseluruhan aspek tersebut dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai. Kaitannya dengan prinsip keterlibatan orang, organisasi perlu melakukan usaha agar setiap pegawai berkomitmen untuk selalu berusaha mencapai tujuan organisasi berdasarkan nilai-nilai yang diyakini organisasi, dan agar setiap pegawai selalu termotivasi untuk memberikan kontribusinya dalam mencapai keberhasilan organisasi. Lebih lanjut, dengan menerapkan prinsip keterlibatan pegawai, maka setiap pegawai akan memiliki persepsi yang lebih baik dengan pekerjaannya; mereka akan lebih memikirkan tindakan perbaikan terhadap pekerjaannya; akan terjadi umpan-balik yang positif antara pegawai dengan supervisor; kualitas hubungan kerja antara pegawai menjadi lebih baik; dan komunikasi antara pegawai menjadi efektif (Rundle, 2015).

Untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan menghormati mereka sebagai individu. Pengakuan, pemberdayaan dan peningkatan keterampilan dan pengetahuan serta memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai tujuan organisasi.

### **Manfaat Utama**

1. Meningkatkan pemahaman sasaran mutu organisasi oleh orang-orang dalam organisasi dan peningkatan motivasi untuk mencapainya;
2. Meningkatkan keterlibatan orang dalam kegiatan perbaikan;
3. Meningkatkan pengembangan pribadi, inisiatif dan kreativitas;
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat;
5. Meningkatkan kepercayaan dan kerjasama di seluruh organisasi;
6. Meningkatkan perhatian kepada nilai-nilai bersama dan budaya di seluruh organisasi.

Beberapa tindakan yang dapat diambil dalam melibatkan orang meliputi :

1. Berkomunikasi dengan orang-orang untuk mempromosikan pemahaman tentang pentingnya kontribusi masing-masing;
2. Meningkatkan kerjasama di seluruh organisasi;
3. Memfasilitasi diskusi terbuka dan berbagi pengetahuan dan pengalaman;
4. Memberdayakan orang untuk menentukan kendala kinerja dan mengambil inisiatif tanpa ragu;
5. Mengenali dan mengakui orang kontribusi, pembelajaran dan perbaikan;
6. Memungkinkan evaluasi diri kinerja terhadap tujuan pribadi;
7. Melakukan survei untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat, mengkomunikasikan hasil survei dan mengambil tindakan yang tepat.

Semua personil yang berada di dalam organisasi secara bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Organisasi membutuhkan kemampuan anggotanya untuk berinovasi dan berkreasi guna menguntungkan organisasinya

#### **D. Pendekatan Proses**

Prinsip keempat dalam penerapan manajemen mutu adalah pendekatan proses. Prinsip ini termasuk prinsip yang tidak berubah dari prinsip manajemen mutu dalam ISO 9001: 2008. Hanya saja, pada ISO 9001: 2008, prinsip ini disebut sebagai prinsip pendekatan sistem (system approach). Prinsip pendekatan sistem (system approach) dianggap memiliki kesamaan dengan pendekatan proses, sehingga prinsip pendekatan sistem dianggap bagian dari pendekatan proses. Prinsip pendekatan proses mempercayai bahwa suatu hasil dapat menjadi lebih efektif dan efisien, ketika kegiatan-kegiatan yang dikelola menjadi suatu proses yang saling terkait dan berfungsi sebagai sistem yang koheren. Esensi pentingnya prinsip ini adalah sistem manajemen mutu dibangun atas dasar adanya hubungan proses yang saling terkait dan bersama-sama mengarah pada pencapaian tujuan organisasi yang merefleksikan kepuasan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Lebih lanjut, prinsip pendekatan proses menjelaskan bahwa proses-proses dalam sebuah organisasi harus terstruktur dan mengarah pada tujuan tertentu dengan cara yang paling efisien dan efektif. Beberapa manfaat dengan memperhatikan prinsip ini, antara lain dapat membantu organisasi dalam menentukan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mencapai/mendapatkan hasil yang diinginkan secara sistematis; dapat membantu organisasi dalam membangun tanggung jawab yang jelas dan akuntabilitas pengelolaan berbagai kegiatan kunci; dapat membantu organisasi dalam menganalisis dan mengukur kemampuan kegiatan utamanya; dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi interface dari kegiatan kunci baik di dalam maupun antarfungsi organisasi; dapat membantu

organisasi dalam mengevaluasi risiko, konsekuensi dan dampak dari kegiatan-kegiatan yang terkait dengan para pelanggan, pemasok dan pihak lain yang berkepentingan; dapat membantu organisasi dalam penataan sistem untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efektif dan efisien dan memahami saling ketergantungan antara proses dari sistem; dapat membantu organisasi dalam memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama, sehingga dapat mengurangi hambatan dan penargetan lintas fungsional, serta dapat mendefinisikan dengan lebih mudah bagaimana kegiatan-kegiatan spesifik dalam sebuah sistem harus beroperasi (Rundle, 2015).

Sistem manajemen mutu terdiri dari proses yang saling terkait.

### **Manfaat Utama**

1. Meningkatkan kemampuan untuk fokus bisnis pada proses kunci dan peluang untuk perbaikan;
2. Mendapatkan hasil yang konsisten dan dapat diprediksi melalui sistem proses yang selaras;
3. Dapat mengoptimalkan kinerja melalui proses manajemen yang efektif, serta mengoptimalkan efisiensi penggunaan sumber daya dan mengurangi hambatan lintas fungsional;
4. Memungkinkan organisasi untuk memberikan keyakinan kepada pihak yang tertarik terkait dengan konsistensi, efektivitas dan efisiensi.

Beberapa tindakan yang mungkin dapat diambil oleh organisasi dalam pengembangan pendekatan proses meliputi :

1. Mampu menentukan tujuan dari sistem dan proses yang diperlukan untuk mencapainya;
2. Mampu membangun otoritas, tanggung jawab dan akuntabilitas untuk mengelola proses;
3. Dapat memahami kemampuan organisasi dan menentukan keterbatasan sumber daya sebelum tindakan;

4. Dapat menentukan saling ketergantungan proses dan menganalisis pengaruh modifikasi untuk proses individu pada sistem secara keseluruhan;
5. Mampu Mengelola proses dan keterkaitan sebagai sistem untuk mencapai sasaran mutu organisasi secara efektif dan efisien;
6. Mampu memastikan informasi yang diperlukan tersedia untuk mengoperasikan dan meningkatkan proses, dan untuk memantau, menganalisis dan mengevaluasi kinerja sistem secara keseluruhan;
7. Mampu Mengelola resiko yang dapat mempengaruhi output dari proses dan hasil keseluruhan dari QMS.

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai integrasi sekuensial dari orang, material, metode, peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output bagi pelanggan.

#### **E. Perbaikan**

Prinsip manajemen mutu yang kelima adalah perbaikan. Sebelumnya, prinsip ini dikenal dengan perbaikan berkelanjutan (continual improvement). Prinsip perbaikan menjelaskan bahwa untuk mencapai kesuksesan, organisasi harus memiliki fokus perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini dikarenakan tindakan perbaikan dapat mempertahankan tingkat kinerja organisasi dan dapat bereaksi terhadap perubahan yang terjadi baik dalam kondisi internal dan eksternal organisasi, serta dapat menciptakan peluang baru. Lebih lanjut, dalam manajemen mutu, tindakan perbaikan dapat dilakukan dengan peningkatan efisiensi dan efektifitas organisasi. Lebih spesifik, prinsip perbaikan dalam manajemen mutu menekankan pentingnya organisasi untuk memberikan pelatihan kepada pegawainya terkait dengan metode dan alat perbaikan dalam organisasi; dan membuat peningkatan produk, proses, dan sistem yang objektif untuk



setiap individu dalam organisasi (Rundle, 2015). Perbaikan adalah penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja yang bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal dan menciptakan peluang baru.

### **Manfaat Utama**

1. Peningkatan kinerja proses, kemampuan organisasi dan kepuasan pelanggan;
2. Kemampuan untuk fokus melakukan penyelidikan pada akar penyebab dan diikuti oleh pencegahan dan tindakan korektif;
3. Kemampuan untuk mengantisipasi dan bereaksi terhadap resiko internal dan eksternal dan meningkatkan peluang;
4. Kemampuan mempertimbangan perbaikan inkremental dan meningkatkan inovasi;
5. Meningkatkan wawasan untuk perbaikan.

Beberapa tindakan yang mungkin bahwa organisasi dapat lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Dapat mempromosikan pembentukan tujuan perbaikan di semua tingkat organisasi;
2. Dapat mendidik dan melatih orang-orang di semua tingkatan mengenai bagaimana menerapkan alat dasar dan metodologi untuk mencapai tujuan perbaikan;
3. Dapat memastikan orang yang kompeten untuk berhasil mempromosikan proyek-proyek perbaikan;
4. Dapat mengembangkan dan menyebarkan proses untuk melaksanakan proyek-proyek perbaikan di seluruh organisasi;
5. Dapat menelusur, meninjau dan meng-audit perencanaan, pelaksanaan, penyelesaian dan hasil dari proyek-proyek perbaikan;
6. Dapat mengintegrasikan pertimbangan peningkatan dalam pengembangan proses, produk dan atau jasa;

Pengidentifikasi, pemahaman, dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi

organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini mengingatkan pentingnya peran masing- masing subsistem yang saling terkait dalam proses untuk mendapatkan hasil terbaik.

#### **F. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti**

Prinsip yang keenam adalah pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Prinsip ini menggantikan prinsip sebelumnya yaitu prinsip pendekatan faktual untuk mengambil keputusan (factual approach to decision making). Prinsip ini menjelaskan bahwa setiap organisasi dalam mengambil keputusan harus berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi data dan informasi. Hal ini dikarenakan kadangkala organisasi sering menghadapi situasi yang kompleks dalam pengambilan keputusan, dan sering menghadapi beberapa ketidakpastian. Bahkan, untuk mengambil keputusan, organisasi sering melibatkan beberapa jenis dan sumber input, serta interpretasi beberapa orang yang kadang kala cenderung subjektif. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memahami hubungan sebab dan akibat, serta mempelajari potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Lebih lanjut, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, bukti dan analisis data diakui memiliki dampak terhadap objektivitas dan keyakinan yang lebih besar. Dalam manajemen mutu, bukti diartikan sebagai informasi yang menunjukkan atau membuktikan bahwa sesuatu memang ada atau sesuatu adalah benar. Bukti dapat dikumpulkan dengan melakukan observasi, pengukuran, tes, atau dengan menggunakan metode lain yang sesuai. Lebih lanjut, organisasi harus memastikan bahwa data/informasi yang diperoleh adalah cukup akurat dan dapat diandalkan. Organisasi juga harus membuat data dapat diakses oleh para pegawai yang membutuhkannya. Selain itu, organisasi harus menganalisis data menggunakan alat analisis dan evaluasi yang tepat (Rundle, 2015).

Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks dan sering melibatkan beberapa jenis dan sumber masukan, serta interpretasi yang subjektif. Sangat penting

untuk memahami hubungan sebab dan akibat serta konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti dan analisis data menyebabkan objektivitas yang lebih besar dan kepercayaan terhadap keputusan yang dibuat.

### **Manfaat Utama**

1. Perbaikan dalam proses pengambilan keputusan;
2. Peningkatan dalam penilaian kinerja proses dan kemampuan untuk mencapai tujuan;
3. Peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional;
4. Peningkatan kemampuan untuk meninjau dan mengubah pendapat dan keputusan;
5. Peningkatan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas dari keputusan di masa lalu.

Beberapa tindakan yang mungkin dilakukan organisasi agar dapat mengambil keputusan yang benar meliputi :

1. Dapat menentukan, mengukur dan memonitor indikator kunci untuk menunjukkan kinerja organisasi;
2. Dapat membuat semua data yang diperlukan tersedia untuk orang-orang yang relevan;
3. Dapat memastikan bahwa data dan informasi yang cukup akurat, dapat diandalkan dan aman;
4. Dapat menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi dengan metode yang tepat;
5. Dapat memastikan orang yang kompeten untuk menganalisa dan mengevaluasi data yang diperlukan;
6. Dapat membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan bukti-bukti, seimbang dengan pengalaman dan intuisi.

Organisasi harus berorientasi kepada fakta, maksudnya setiap keputusan didasarkan oleh fakta, bukan pada perasaan (feeling) atau ingatan semata. Setiap keputusan harus berdasarkan data dan informasi yang akurat, relevan, dan *up to date*. Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah - masalah kualitas dapat

terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya ditunjukkan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi manajemen mutu.

### **G. Manajemen Relasional**

Prinsip yang terakhir dari sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015 adalah manajemen relasional (relationship management). Prinsip ini menggantikan prinsip sebelumnya yaitu prinsip menjalin hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan (mutually beneficial supplier relationship). Prinsip manajemen relasional menjelaskan bahwa untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan, organisasi harus mengelola hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan. Dalam manajemen mutu dijelaskan bahwa pihak yang berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan dalam keberhasilan atau kinerja organisasi. Dengan demikian, pihak-pihak yang berkepentingan dapat diartikan sebagai para pemangku kepentingan (stakeholders). Dengan kata lain, pihak yang berkepentingan dapat berasal dari dalam organisasi atau luar organisasi, seperti para pegawai, pelanggan, pemasok, pemilik modal, serikat pekerja, pemerintah, masyarakat, dll. Dalam manajemen mutu dijelaskan bahwa organisasi perlu menjaga hubungan yang baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan karena pihak-pihak tersebut dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Lebih lanjut, kesuksesan organisasi secara berkelanjutan akan lebih mungkin dicapai ketika organisasi tersebut dapat mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, sehingga organisasi dapat mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Lebih spesifik, prinsip manajemen relasional menekankan pentingnya organisasi untuk melakukan kerjasama yang saling menguntungkan, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan; menetapkan pengembangan dan perbaikan kegiatan bersama; menginspirasi, mendorong, dan mengakui prestasi yang dicapai pemasok; melakukan komunikasi secara jelas dan terbuka dengan para pemegang

saham; mengidentifikasi dan memilih pemasok kunci; menetapkan hubungan dengan menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang; dll (Rundle, 2015).

Pihak yang berminat mempengaruhi kinerja organisasi. Keberhasilan berkelanjutan lebih mungkin untuk dicapai ketika sebuah organisasi mengelola hubungan dengan pihak berkepentingan untuk mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerjanya. manajemen hubungan dengan pemasok dan jaringan mitra sering penting tertentu.

### **Manfaat Utama**

1. Ada peningkatan kinerja organisasi dan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan menanggapi peluang dan kendala yang terkait dengan masing-masing pihak yang berkepentingan;
2. Ada pemahaman umum dari tujuan dan nilai-nilai di antara pihak yang berkepentingan;
3. Ada peningkatan dalam menciptakan nilai bagi pihak yang berkepentingan dengan berbagi sumber daya dan kompetensi dan mengelola resiko terkait kualitas;
4. Ada rantai pasokan yang dikelola dengan baik yang menyediakan aliran stabil produk dan jasa.

Beberapa tindakan yang mungkin dapat dilakukan oleh organisasi dalam menyelenggarakan manajemen relasional meliputi:

1. Dapat menentukan pihak yang berkepentingan yang relevan (seperti penyedia, mitra, pelanggan, investor, karyawan atau masyarakat secara keseluruhan) dan hubungan mereka dengan organisasi;
2. Dapat menentukan dan memprioritaskan hubungan pihak yang berkepentingan yang perlu dikelola;
3. Dapat membangun hubungan yang menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang;

4. Dapat mengumpulkan dan berbagi informasi, keahlian dan sumber daya dengan pihak yang berkepentingan yang relevan;
5. Dapat mengukur kinerja dan memberikan umpan balik kinerja untuk pihak yang berkepentingan, yang sesuai, untuk meningkatkan inisiatif perbaikan. Hal ini dapat membangun kegiatan pembangunan dan peningkatan kolaborasi dengan penyedia, mitra dan pihak lain yang berkepentingan;
6. Dapat mendorong dan mengenali perbaikan dan prestasi oleh penyedia dan mitra.

Tidak ada suatu organisasi yang dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pihak lain. Kebutuhan barang pada suatu organisasi memerlukan organisasi lain sebagai pemasok.

# **BAB III**

## **MANAJEMEN MUTU SESUAI DENGAN STANDAR ISO 9001:2015**

### **A. Ruang Lingkup**

Standar ISO 9001 : 2008 mengalami revisi ke versi 2015 dan diberikan waktu transisi 2 tahun mulai terhitung 15 september 2016 dan akan berakhir 15 September 2018. ISO 9001:2015 datang dengan banyak membawa perubahan signifikan dibanding ISO 9001:2008. Salah satunya adalah prinsip sistem manajemen mutu yang kini berubah menjadi 7 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Berikut ini 7 prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

#### **1. Fokus Pelanggan (Customer Focus)**

Fokus utama dari manajemen mutu yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Yang dimaksud pelanggan disini adalah siswa, dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yaitu dengan melakukan perubahan secara terus menerus di seluruh bidang antara lain dengan melakukan perbaikan sarana dan prasarana proses belajar mengajar, perbaikan infrastruktur sekolah, peningkatan akademik dengan program akselerasi dan olimpiade, perbaikansarana dan prasarana ekstrakurikuler, perbaikan sarana ibadah, peningkatan perpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran dan peningkatan UKS untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada warga sekolah. Prinsip fokus pada pelanggan menunjukkan bahwa setiap lembaga pendidikan harus berusaha untuk memuaskan pihak yang bersangkutan dengan lembaga pendidikan; harus mengidentifikasi, membangun, dan memahami kebutuhan dan harapan pihak yang berkaitan dengan lembaga pendidikan saat ini dan di masa depan; lembaga pendidikan harus memastikan bahwa

tujuannya terkait dengan kebutuhan dan harapan siswa; manajemen puncak harus mengkomunikasikan kepada semua pegawai mengenai kebutuhan dan harapan siswa; lembaga pendidikan harus mengukur kepuasan siswa; dan lembaga pendidikan juga harus menjamin keseimbangan antara kepuasan siswa dengan pihak-pihak lainnya.

## **2. Kepemimpinan (Leadership)**

Prinsip yang kedua adalah kepemimpinan. Kaitannya dengan manajemen mutu, prinsip kepemimpinan menjelaskan bahwa pemimpin yaitu kepala sekola harus mempunyai kesatuan tujuan dan arah, serta menciptakan kondisi dimana setiap pendidik terlibat dalam mencapai sasaran mutu pendidikan. Pentingnya setiap pemimpin yaitu kepala sekolah menciptakan kesatuan tujuan, arah dan keterlibatan pendidik adalah untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses, dan sumber daya dengan tujuan pendidikan. Lebih spesifik, beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan manajemen mutu yang berkaitan dengan prinsip kepemimpinan, diantaranya kepemimpinan harus mempertimbangkan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan, seperti peserta didik, pendidik, pegawai sekolah, orang tua peserta didik, masyarakat, dll.; kepemimpinan harus membangun visi yang jelas tentang masa depan lembaga pendidikan; kepemimpinan harus menetapkan tujuan dan target yang menantang; kepemimpinan harus menciptakan dan mempertahankan nilai-nilai bersama, keadilan dan model peran yang etis pada semua tingkat lembaga pendidikan; kepemimpinan harus dapat membangun kepercayaan dan menghilangkan kecemasan setiap pihak yang bersangkutan; kepemimpinan harus memberikan kesempatan setiap pendidik untuk melakukan pelatihan sumber daya yang diperlukan, dan mereka bebas untuk bertindak dengan tanggung jawab; dan kepemimpinan harus dapat menginspirasi, mendorong dan mengakui kontribusi setiap pihak yang bersangkutan.



### **3. Keterlibatan Orang (Engagement of People)**

Melibatkan seluruh pihak yang bersangkutan dalam lembaga pendidikan merupakan prinsip ketiga dalam penerapan manajemen mutu. Prinsip ketiga ini menjelaskan bahwa dalam suatu lembaga pendidikan setiap pegawai merupakan pegawai kompeten, dapat diberdayakan, dan dapat dilibatkan dalam menjalankan proses pendidikan. Dengan kata lain, tidak ada pegawai yang pekerjaannya dianggap tidak penting oleh lembaga pendidikan. Bahkan, seorang office boy yang pekerjaannya hanya membersihkan ruangan harus dianggap penting oleh lembaga pendidikan. Prinsip keterlibatan orang menekankan pada pentingnya aspek kompetensi, pemberdayaan dan keterlibatan seluruh pegawai, karena keseluruhan aspek tersebut dapat meningkatkan kemampuan lembaga pendidikan untuk menciptakan nilai. Kaitannya dengan prinsip keterlibatan orang, lembaga pendidikan perlu melakukan usaha agar setiap pegawai berkomitmen untuk selalu berusaha mencapai tujuan lembaga pendidikan, dan agar setiap pegawai selalu termotivasi untuk memberikan kontribusinya dalam mencapai keberhasilan lembaga pendidikan. Lebih lanjut, dengan menerapkan prinsip keterlibatan pegawai, maka setiap pegawai akan memiliki persepsi yang lebih baik dengan pekerjaannya; mereka akan lebih memikirkan tindakan perbaikan terhadap pekerjaannya; akan terjadi umpan-balik yang positif antara pegawai dengan pihak yang bersangkutan; kualitas hubungan kerja antara pegawai menjadi lebih baik; dan komunikasi antara pegawai menjadi efektif.

### **4. Pendekatan Proses (Process Approach)**

Prinsip keempat dalam penerapan manajemen mutu adalah pendekatan proses. Prinsip pendekatan proses mempercayai bahwa suatu hasil dapat menjadi lebih efektif dan efisien, ketika kegiatan-kegiatan yang dikelola menjadi suatu proses yang saling. Esensi pentingnya prinsip ini adalah sistem manajemen mutu dibangun atas dasar adanya

hubungan proses yang saling terkait dan bersama-sama mengarah pada pencapaian tujuan pendidikan yang merefleksikan kepuasan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Lebih lanjut, prinsip pendekatan proses menjelaskan bahwa proses-proses dalam sebuah pendidikan harus terstruktur dan mengarah pada tujuan tertentu dengan cara yang paling efisien dan efektif. Beberapa manfaat dengan memperhatikan prinsip ini, antara lain dapat membantu lembaga pendidikan dalam menentukan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mencapai/mendapatkan hasil yang diinginkan secara sistematis; dapat membantu lembaga pendidikan dalam mengevaluasi risiko, konsekuensi dan dampak dari kegiatan-kegiatan yang terkait dengan para peserta didik, pemasok dan pihak lain yang berkepentingan; serta dapat mendefinisikan dengan lebih mudah bagaimana kegiatan-kegiatan spesifik dalam sebuah sistem harus beroperasi.

#### **5. Perbaikan (Improvement)**

Prinsip perbaikan menjelaskan bahwa untuk mencapai kesuksesan, lembaga pendidikan harus memiliki fokus perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini dikarenakan tindakan perbaikan dapat mempertahankan tingkat kinerja lembaga pendidikan dan dapat bereaksi terhadap perubahan yang terjadi baik dalam kondisi internal dan eksternal lembaga pendidikan.

#### **6. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (Evidence-Based Decision Making)**

Prinsip yang keenam adalah pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Prinsip ini menjelaskan bahwa setiap lembaga pendidikan dalam mengambil keputusan harus berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi data dan informasi. Hal ini dikarenakan kadangkala lembaga pendidikan sering menghadapi situasi yang kompleks dalam pengambilan keputusan, dan sering menghadapi beberapa ketidakpastian. Bahkan, untuk mengambil keputusan, lembaga pendidikan sering melibatkan beberapa

jenis dan sumber input, serta interpretasi beberapa orang yang kadang kala cenderung subjektif. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu memahami hubungan sebab dan akibat, serta mempelajari potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta, bukti dan analisis data diakui memiliki dampak terhadap objektivitas dan keyakinan yang lebih besar. Dalam manajemen mutu, bukti diartikan sebagai informasi yang menunjukkan atau membuktikan bahwa sesuatu memang ada atau sesuatu adalah benar. Bukti dapat dikumpulkan dengan melakukan observasi, pengukuran, tes, atau dengan menggunakan metode lain yang sesuai. Lembaga pendidikan harus memastikan bahwa data atau informasi yang diperoleh adalah cukup akurat dan dapat diandalkan. Lembaga pendidikan juga harus membuat data dapat diakses oleh para pegawai yang membutuhkannya. Selain itu, lembaga pendidikan harus menganalisis data menggunakan alat analisis dan evaluasi yang tepat.

#### **7. Manajemen Relasional (Relationship Management)**

Prinsip yang terakhir dari sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015 adalah manajemen relasional (relationship management). Prinsip manajemen relasional menjelaskan bahwa untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan, lembaga pendidikan harus mengelola hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan. Dalam manajemen mutu dijelaskan bahwa pihak yang berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan dalam keberhasilan atau kinerja lembaga pendidikan. Pihak yang berkepentingan dapat berasal dari dalam lembaga pendidikan atau luar lembaga pendidikan, seperti para pendidik, peserta didik, komite sekolah, orang tua peserta didik, pemerintah, masyarakat, dll. Dalam manajemen mutu dijelaskan bahwa lembaga pendidikan perlu menjaga hubungan yang baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan karena pihak-pihak tersebut dapat mempengaruhi kinerja lembaga pendidikan. Prinsip

manajemen relasional menekankan pentingnya lembaga pendidikan untuk melakukan kerjasama yang saling menguntungkan, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan; menetapkan pengembangan dan perbaikan kegiatan bersama; menginspirasi, mendorong, dan mengakui prestasi yang dicapai peserta didik; dan melakukan komunikasi secara jelas dan terbuka dengan para wali peserta didik.

## **B. Sistem**

Manajemen Mutu Sesuai dengan Standar ISO 9001:2015 ini terdiri dari 10 Klausul:

### **1. Skope**

Skope atau Lingkup Sertifikasi harus tertulis jelas apa jenis usaha, produk atau jasanya termasuk juga dimana saja ISO 9001:2015 ini akan di terapkan.

### **2. Acuan Normatif**

Adalah dokumen yang dijadikan acuan dalam menerapkan SMM ISO 9001:2015, dalam hal ini adalah ISO 9000:2015. Kosa Kata ISO 9001:2015.

### **3. Istilah dan Definisi**

Terms dan defininition menjelaskan definisi beberapa istilah yang sering digunakan dalam ISO 9001:2015.

### **4. Konteks Pendidikan**

Memahami lembaga pendidikan dan konteksnya. Memahami masalah internal dan eksternal yang menjadi perhatian lembaga pendidikan dan pihak berkepentingan; serta memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan.

### **5. Kepemimpinan**

Top Manajemen harus memberikan bukti kepemimpinan dan komitmen untuk pengembangan dan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan terus-menerus meningkatkan efektivitas dengan cara :

- a. Mengambil akuntabilitas efektivitas sistem manajemen;
- b. Memastikan bahwa Kebijakan Mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu

- kompatibel dengan arah strategis dan konteks lembaga pendidikan;
- c. Memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam lembaga pendidikan;
  - d. Mempromosikan kesadaran pendekatan proses;
  - e. Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen tersedia.
  - f. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu;
  - g. Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang dimaksudkan;
  - h. Terlibat, mengarahkan dan mendukung semua orang untuk berkontribusi terhadap pengembangan sistem manajemen yang efektif;
  - i. Mempromosikan perbaikan berkelanjutan
  - j. Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk menunjukkan kepemimpinan mereka yang berlaku untuk area yang menjadi tanggung jawabnya.

## **6. Perencanaan**

Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya. Lembaga pendidikan harus menetapkan sasaran mutu pada tingkat dan fungsi yang relevan pada proses yang dibutuhkan oleh lembaga pendidikan. Sasaran mutu yang dibuat harus :

- a. Konsisten dengan manajemen mutu
- b. Terukur
- c. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku
- d. Dipantau
- e. Dikomunikasikan

Perubahan perencanaan ketika lembaga pendidikan menentukan kebutuhan perubahan sistem manajemen atau proses, perubahan ini direncanakan, dilaksanakan, dan kemudian diverifikasi untuk efektivitas perubahan akan membahas pada Rapat Tinjauan Manajemen. Dalam perubahan ini organisasi harus mempertimbangkan :

- a. Tujuan Perubahan dan konsekuensinya
- b. Ketentuan dari SMM
- c. Ketersediaan Sumber Daya
- d. Alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.

## **7. Dukungan**

Klausul mengenai informasi terdokumentasi, infrastuktur, SDM, semua terangkum dalam klausul ini. Pengelolaan SDM baik recruitment maupun pelatihan masuk dalam klausul 7 ini. Selain itu pengelolaan infrastruktur dan lingkungan kerja juga masuk di klausul ini.

## **8. Operation**

Klausul ini membahas mengenai Operational. Dimulai dari perencanaan realisasi produk edukasi yang berarti pengetahuan, kemampuan dan nilai-nilai yang tertanam dalam diri peserta pendidikan sampai dengan pengembangan dari edukasi tersebut.

## **9. Performance Evaluation**

Kepuasan peserta didik sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen, lembaga pendidikan memonitor informasi yang berkaitan dengan persepsi peserta didik apakah organisasi telah memenuhi persyaratan peserta didik Metode untuk ini adalah Prosedur survei kepuasan peserta didik. Adapun survey kepuasan peserta didik sebagai berikut :

- a. Audit internal

Lembaga pendidikan harus melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen sesuai dengan persyaratan kontrak dan peraturan, dengan persyaratan ISO 9001,

dan persyaratan sistem manajemen. Audit juga berusaha untuk memastikan bahwa sistem manajemen telah diterapkan secara efektif dan dipelihara.

b. Tinjauan Manajemen

Tinjauan Manajemen dilaksanakan, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas. Tinjauan mencakup penilaian peluang perbaikan, dan kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen.

**10. Peningkatan**

Ketidaksesuaian dan tindakan korektif. Lembaga pendidikan harus mengambil tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian. Perbaikan harus dilakukan terus menerus. Lembaga pendidikan menggunakan sistem manajemen untuk meningkatkan proses, produk dan jasa. Peningkatan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik serta pihak lain yang berkepentingan.

# BAB IV

## Perencanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Lembaga Pendidikan

### A. Pendefinisian produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan<sup>1</sup>. Produk dalam lembaga pendidikan berbeda dengan produk yang dihasilkan oleh perusahaan barang, maka penting untuk membuat jelas terlebih dahulu apa yang disebut produk dalam lembaga pendidikan

. Produk dalam lembaga pendidikan adalah edukasi, yang berarti pengetahuan, kemampuan dan nilai-nilai yang tertanam dalam diri peserta pendidikan. Itulah produk paling akhir dari seluruh mata rantai pendidikan dan merupakan produk utama.

Dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa lembaga pendidikan adalah lembaga yang menyediakan jasa layanan yaitu jasa layanan pendidikan. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu decade terakhir.

Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat). Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (service) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai pada jasa sebagai suatu produk.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kotler, Marketing Manajemen 10th edition, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc). Hal: 54

<sup>2</sup> Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa,



Dalam lembaga pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.<sup>3</sup>

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas :<sup>4</sup>

1. Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
2. Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
3. Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lainlain
4. Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengun jungirumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain

---

(Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006) hal : 5

<sup>3</sup> Sri Minarti, Manajemen Sekolah, (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012) Hal: 390

<sup>4</sup> Buchari Alma & Ratih Hurriyati, Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, (Bandung : Alfabeta, 2009) Hal : 227-228

5. Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.
6. Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

## **B. Mengetahui pihak-pihak berkepentingan dan harapannya**

Dalam penerapan sistem manajemen mutu di lembaga pendidikan harus di ketahui pihak-pihak yang berkepentingan ( *Stakeholder* ) serta harapannya terhadap lembaga pendidikan. Stakeholder menurut *Merriam-Webster Dictionary* memiliki dua makna, makna yang pertama seseorang yang dipercaya sepenuhnya. Makna yang kedua orang yang terlibat atau dipengaruhi oleh suatu tindakan. Menurut Hatry stakeholder adalah salah satu kategori masyarakat sekolah, yang merupakan unsur-unsur sekolah yang jika salah satu unsur tersebut tidak ada, maka proses persekolahan tersebut menjadi terganggu. Definisi ini lebih diperjelas dalam kamus Manajemen Mutu, stakeholder adalah kelompok atau individu di dalam atau luar organisasi yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi oleh pencapaian misi, tujuan dan strategi organisasi biasanya terdiri atas pemegang saham, karyawan, pelanggan, pemerintah dan peraturannya.<sup>5</sup>

Dalam konteks sekolah, stakeholder adalah masyarakat sekolah yang merupakan warga atau individu yang berada di sekolah dan di sekitar sekolah yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung terhadap manajemen sekolah, memiliki kesadaran social dan mempunyai pengaruh terhadap sekolah. Stakeholder adalah segenap komponen terkait yang memiliki hak serta kewajiban yang sama dalam merencanakan, melaksanakan dan melakukan pengawasan terhadap program pendidikan. Secara umum istilah stakeholder diartikan sebagai pemangku kepentingan.

---

<sup>5</sup> Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis*, (Jakarta: Kencana,2004). hal 276

Definisi lain dari stakeholder adalah pemegang atau pemangku kepentingan. Orang per orang atau kelompok tertentu yang mempunyai kepentingan apa pun terhadap sebuah obyek disebut stakeholder.

Jadi stakeholder pendidikan dapat diartikan sebagai orang yang menjadi pemegang dan sekaligus pemberi support terhadap pendidikan atau lembaga pendidikan. Dengan Perkataan lain stakeholder adalah orang-orang atau badan yang berkepentingan langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan pendidikan di sekolah.

Stakeholder pendidikan dibagi dalam 3 kategori utama, yaitu:

1. Sekolah, termasuk di dalamnya adalah para guru, kepala sekolah, murid dan tata usaha sekolah.

Seperti yang kita tahu, di dalam sekolah terdapat berbagai pihak diantaranya kepala sekolah, pendidik, dan peserta didik. Kepala sekolah bertanggung jawab pada perkembangan prestasi peserta didiknya, suasana lingkungan kerja guru, dan karakter keseluruhan sekolah. Kepala sekolah juga memegang peranan penting lain yaitu penghubung antara guru, orang tua, dan para stakeholder lainnya. Peserta didik di masa globalisasi semakin membuat mereka beragam dengan kehadiran teknologi sebagai tempat-tempat belajar informal mereka (internet, media sosial, dll). Guru sebagai elemen kunci utama pendidikan semakin dituntut untuk beradaptasi dan bertanggung jawab atas hal-hal yang dialami peserta didik.

2. Pemerintah, diwakili oleh para pengawas, pemilik, dinas pendidikan, walikota, sampai menteri pendidikan nasional.

Pemerintah, selaku pembuat kebijakan juga harus bersinergi dengan *stakeholder* lain. Peran pembuat kebijakan yaitu pelayan mediator antara aktor-aktor pendidikan lainnya, baik di tingkat daerah hingga pusat. Yang mana, setiap kebijakan yang mereka putuskan diharapkan dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik

oleh *stakeholder* pendidikan lain serta mendukung kinerja antar *stakeholder*.

3. Masyarakat, sedangkan masyarakat yang berkepentingan dengan pendidikan adalah orang tua murid, pengamat dan ahli pendidikan, lembaga swadaya masyarakat, perusahaan atau badan yang membutuhkan tenaga terdidik, toko buku, kontraktor pembangunan sekolah, penerbit buku, penyedia alat pendidikan, dan lain-lain.

Berbeda dengan *stakeholder* sekolah dan pemerintah yang terlibat langsung dalam sistem pendidikan, masyarakat termasuk dalam bagian diluar lingkaran sistem pendidikan tetapi berkaitan secara tidak langsung pada aktor pendidikan didalamnya. Perbedaan ini penting untuk diketahui bahwa masyarakat, *stakeholder* eksternal pendidikan, tidak mempunyai kapasitas yang lebih besar dari sekolah dan pemerintah dalam menghasilkan perubahan pendidikan. Masyarakat yang dimaksud terdiri dari berbagai macam, diantaranya adalah orang tua murid, lembaga swadaya masyarakat (LSM), toko buku, ataupun perusahaan yang membutuhkan tenaga terdidik, dan lain-lain<sup>6</sup>

### C. Menetapkan proses-proses

Untuk dapat memberikan pelayanan pendidikan, memberikan edukasi tentu butuh berbagai macam proses. Dari mulai perancangan kurikulum, pendaftaran, pengajaran, evaluasi, ditambah dengan proses pendukung seperti pemeliharaan sarana dan prasarana, pengendalian dokumen, pengarsipan dan sebagainya. setiap organisasi pendidikan seharusnya sudah mempunyai alur kerja untuk setiap komponen yang ada di dalam organisasi pendidikan yang bersangkutan. Dibawah ini kegiatankegiatan yang mesti

---

<sup>6</sup><http://itsmengajar.org/stakeholder-pendidikan-sekolah/>. Diakses pada tanggal 2 juni 2020 jam 13.00 WIB.

disusun dan dilaksanakan oleh setiap organisasi pendidikan, yaitu :<sup>7</sup>.

1. Sekolah/Lembaga pendidikan membuat dan memiliki pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis yang mudah dibaca oleh pihak-pihak yang terkait.
2. Perumusan pedoman sekolah/lembaga pendidikan:
  - a. mempertimbangkan visi, misi dan tujuan sekolah/lembaga pendidikan;
  - b. ditinjau dan dirumuskan kembali secara berkala sesuai dengan perkembangan masyarakat.
3. Pedoman pengelolaan sekolah/lembaga pendidikan meliputi:
  - a. kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP);
  - b. kalender pendidikan/akademik;
  - c. struktur organisasi sekolah/lembaga pendidikan;
  - d. pembagian tugas di antara guru;
  - e. pembagian tugas di antara tenaga kependidikan;
  - f. peraturan akademik;
  - g. tata tertib sekolah/lembaga pendidikan;
  - h. kode etik sekolah/lembaga pendidikan;
  - i. biaya operasional sekolah/lembaga pendidikan.
4. Pedoman sekolah/lembaga pendidikan berfungsi sebagai petunjuk pelaksanaan operasional.
5. Pedoman pengelolaan KTSP, kalender pendidikan dan pembagian tugas pendidik dan tenaga kependidikan dievaluasi dalam skala tahunan, sementara lainnya dievaluasi sesuai kebutuhan.

#### **D. Mempelajari resiko dan tindak lanjut**

Setiap proses mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan di lembaga pendidikan memiliki kemungkinan-kemungkinan risiko yang potensial terjadi. Untuk mengatasi segala risiko yang mengancam maka perlu dilakukan identifikasi risiko di setiap proses. Lembaga

---

<sup>7</sup> Ali, M., (2000), Sistem Penjaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan, Jurnal Mimbar Pendidikan, No.1 tahun XIX, hal 28

pendidikan harus mempelajari resiko yang ada dalam setiap proses dalam mencapai sasaran kinerjanya. Mempelajari resiko harus berkaitan dengan konteks organisasi dan sasaran kinerja proses-proses yang ingin dicapai. Resiko tentu tidak hanya dipelajari, tapi juga ditindaklanjuti. Resiko yang besar perlu mendapat prioritas untuk tindak lanjut.

Tindak lanjut bisa bermacam ragam. Bisa perbaikan sumber daya, bisa perbaikan proses itu sendiri, bisa perbaikan kebijakan dan sebagainya. Ujung dari tahapan-tahapan diatas adalah pengaturan berbagai proses dan elemen lain dalam sistem manajemen mutu yang dapat sejauh mungkin menjamin terpenuhinya mutu pendidikan.

#### **E. Penerapan, Pemantauan dan Perbaikan**

Setelah berbagai pengaturan proses ditetapkan, lembaga pendidikan harus menerapkan sistem manajemen mutu, memantau efektifitas dan melakukan perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan. Pemantauan dapat dilakukan dengan pelaporan kinerja secara berkala, audit internal maupun tinjauan manajemen. Hasil dari pemantauan adalah perbaikan-perbaikan untuk peningkatan kinerja proses-proses dan sistem manajemen mutu secara keseluruhan.

Istilah pengawasan ( pemantauan ) sering dikaitkan dengan kata evaluasi (evaluating), koreksi (correcting), supervisi (supervision), dan pemantauan. Semua istilah tersebut lebih tepatnya sebagai tehnik dalam kegiatan pengawasan. Secara umum pengawasan merupakan kunci keberhasilan manajemen. Karena adanya pengawasan suatu organisasi, perencanaan, kebijakan dan upaya peningkatan mutu dapat dilaksanakan dengan baik

Secara umum pengawasan tidak bertujuan untuk mencari kesalahan ataupun memberi hukuman dari pimpinan pada bawahannya, tetapi pengawasan mempunyai tujuan sebagai dasar bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan dan mengambil keputusan yang strategis, menuju organisasi yang lebih baik. Tujuan pengawasan berdasarkan konsep sistem

manajemen adalah membantu mempertahankan hasil atau output yang sesuai sistem. Artinya melalui pengawasan apa yang telah ditetapkan dalam rencana dan program, pembagian tugas dan tanggung jawab, pelaksanaannya serta evaluasinya, senantiasa dipantau dan diarahkan sehingga tetap berada dalam ketentuan<sup>8</sup>

Lebih lanjut di jabarkan bahwa tujuan pengawasan sebagai berikut:

1. Agar pihak yang diawasi merasa terbantu, sehingga visi dan misi organisasi bisa tercapai secara efektif dan efisien
  2. .Agar tercipta suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, saling percaya dan akuntabilitas.
  3. Untuk meningkatkan kelancaran kegiatan organisasi • Untuk memotivasi terwujudnya good governance
- Dengan kata lain, tujuan pengawasan adalah untuk menentukan solusi yang tepat, efisien, dan efektif dalam mengatasi berbagai problema organisasi (kependidikan).

Dalam proses pengawan apabila di temukan permasalahan yang terjadi maka harus dicarikan solusi untuk perbaikan. Semua fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, kepemimpinan, komunikasi, koordinasi, pengawasan, dan pengendalian memerlukan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah ( Perbaikan ). Perubahan situasi dan kondisi yang sangat cepat menjadi faktor yang harus dipertimbangkan dalam manajemen yang mendorong manajer untuk mampu membuat sejumlah keputusan yang tepat dan cepat.Untuk mampu mengimbangi cepatnya perubahan waktu, seorang manajer harus sanggup menghadapi minimal tiga tantangan yaitu (1) keadaan yang sangat kompleks, (2) keadaan yang tidak menentu, (3) tuntutan untuk dapat bertindak luwes. Kualitas suatu keputusan merupakan cermin dari daya pikir manajer.Oleh karena itu, berfikir dalam hubungannya dengan mengambil keputusan

---

<sup>8</sup> Fatah, Nanang, Landasan Manajemen Pendidikan, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, 2000. hal 103

dan memecahkan masalah harus diusahakan agar kegiatan manajemen efektif dan efisien

Perbaikan yang berkesinambungan berkaitan dengan komitmen (*Continuous Quality improvement* atau CQI) dan proses Continuous Proses Improvement. Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada Visi dan Misi bersama, serta pemberdayaan. Semua persiapan untuk secara inkremental mewujudkan visi tersebut. Perbaikan yang berkesinambungan tergantung kepada dua unsur. pertama: mempelajari proses, alat, dan keterampilan. Kedua: menerapkan keterampilan baru small achievable project, proses perbaikan berkesinambungan yang dapat dilakukan berdasarkan siklus PDAC Plan, Do, Check, Action. Siklus ini merupakan siklus perbaikan yang never ending, dan berlaku pada semua fase organisasi/ lembaga.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Eti Rochaety. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara: 2008. hlm. 119-120



## BAB V

# MANFAAT ISO 9001: 2015

Salah satu standar mutu manajemen pendidikan yang diadopsi oleh pendidikan adalah manajemen perusahaan yang menetapkan sistem manajemen mutu standar internasional yaitu *International Standardization Organization ISO 9001 (series)*. Suratmo dalam Siswanto menyebutkan; ISO 9000 dikeluarkan pada tahun 1987 oleh *International Organization for Standardization* yang selanjutnya konsep ini dikenal sebagai standar manajemen mutu (*quality management*) atau secara lengkap disebut sebagai *Standar Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu Pedoman Seleksi dan Penggunaan*.<sup>10</sup>

Tujuan dikeluarkannya ISO adalah untuk membuat suatu aturan dan ukuran yang lebih memiliki penilaian sesuai dengan standarnya pada suatu produk dijual dipasar bebas. Sehingga dengan begitu tidak sembarangan barang dapat dijual di pasar bebas, dengan begitu hanya produk dengan tingkat kualitas yang bermutu yang boleh dipasarkan di pasar bebas.<sup>11</sup>

Isi pedoman ISO 9000 tersebut meliputi lima standar mutu internasional yaitu yang terdapat dalam ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan ISO 9004. ISO 9001 merupakan standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin mutu pada tahapan desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan jasa.<sup>12</sup>

### **A. Manfaat ISO 9001:2015 bagi sekolah**

Standarisasi merupakan sarana penunjang yang sangat penting artinya sebagai salah satu alat yang efektif dan efisien guna menggerakkan kegiatan organisasi, dalam meningkatkan

---

<sup>10</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 203

<sup>11</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 115.

<sup>12</sup> Siswanto, *Loc. Cit.*

produktivitas dan menjamin mutu produk dan/atau jasa, sehingga dapat meningkatkan daya saing, melindungi konsumen, tenaga kerja, dan masyarakat baik keselamatan maupun kesehatannya. Jaminan bahwa konsumen atau pelanggan akan mendapatkan kualitas barang ataupun jasa yang sesuai dengan harapan tersebut hanya dapat diberikan oleh perusahaan atau institusi yang telah memiliki sertifikat suatu standar system mutu.

Mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customers*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal *customer* dan eksternal. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar (*learners*) dan eksternal *customer* yaitu masyarakat dan dunia industri.<sup>13</sup>

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Ada beberapa *tool* atau alat untuk membantu perusahaan agar bekerja dengan lebih terorganisir serta membantu pengelolaan dan pengontrolan proses bisnis yang berjalan diperusahaan dengan berpegang pada standar mutu yang telah ditetapkan. System mutu seperti ISO 9000, TS 16949, QS 9000, Six Sigma, dan Malcolm Baldrige adalah suatu system yang telah teruji dan terbukti luas di dunia.<sup>15</sup>

Salah satu keuntungan penerapan sistem mutu tersebut, yaitu lembaga pendidikan tidak perlu lagi membuat suatu standar sistem baru, yang diperlukan lembaga pendidikan

---

<sup>13</sup> Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 3

<sup>14</sup> C. Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: remaja Rosdakarya, 2012), hal. 70.

<sup>15</sup> *Ibid.* hal. 45

adalah mengadopsi sistem tersebut untuk disesuaikan dengan model jasa dan kondisi lembaga pendidikan. Dengan penerapan sistem mutu ISO 9001 tentunya akan membawa dampak positif bagi lembaga pendidikan, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau jasa yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan dan akan berkualitas para lulusannya.

Tujuan utama ISO 9000 adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Organisasi harus mencapai dan mempertahankan mutu produk atau jasa yang dihasilkan sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
2. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemen bahwa mutu yang dimaksudkan telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa mutu yang dimaksudkan telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual. Isi pedoman ISO tersebut meliputi lima standar mutu internasional sebagai berikut.
  - a. ISO 9000 merupakan suatu peta jaringan yang memberikan definisi dasar dan konsep-konsep serta menjelaskan bagaimana suatu perusahaan memilih dan menggunakan standar yang lain dalam seri tersebut.
  - b. ISO 9001 merupakan standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin mutu pada tahap desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan jasa. ISO 9001 biasanya digunakan untuk perusahaan manufaktur yang mendesain dan membuat produk sendiri.
  - c. ISO 9002 digunakan untuk memenuhi persyaratan produksi dan instalasi yang memerlukan jaminan.

---

<sup>16</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 203.

- d. ISO 9003 merupakan standar yang kurang rinci, karena hanya dibutuhkan untuk menjamin pemeriksaan dan uji akhir. Biasanya digunakan untuk laboratorium pengujian, pusat kalibrasi, dan distributor peralatan yang melakukan pemeriksaan dan pengujian produk yang dipasok.
- e. ISO 9004 digunakan untuk kepentingan internal dan bukan untuk situasi kontraktual. ISO 9004 mencakup elemen pokok yang memengaruhi sistem jaminan mutu, termasuk di dalamnya tanggung jawab manajemen, pemasaran, pengadaan, langkah pengendalian, pemanfaatan sumber daya manusia, faktor keamanan, dan penggunaan metode statistika.

Tujuan dari ketiga standar ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003 adalah untuk memberikan jaminan mutu dalam hal kontraktual dengan pihak luar. Ketiganya merupakan standar yang digunakan untuk mencatat sistem mutu pemasok. Ketiganya bersifat saling melengkapi dan pemilihannya bergantung pada cakupan dan kompleksitas operasi perusahaan serta skala usahanya.

## **B. Kegunaan ISO 9001:2015 untuk pemerintah**

Mutu tidak berdiri sendiri artinya banyak faktor untuk mencapainya dan untuk memelihara mutu. Dalam kaitan ini peran dan fungsi sistem penjaminan mutu (*Quality Assurance System*) sangat dibutuhkan. Secara kelembagaan, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) diposisikan sebagai bagian dari keseluruhan fungsi manajemen pendidikan. SPMP sebagai salah satu fungsi manajemen pendidikan mengemban tugas dan tanggung jawab dalam mengukur dan menilai pemenuhan standar mutu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau regulasi. SPMP dalam kegiatannya fokus terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan cara mengukur dan menilai mutu sistem pendidikan, kinerja institusi pendidikan, dan mutu program studi.

SPMP dapat dipandang sebagai instrumen kebijakan dalam mengefektifkan implementasi kebijakan untuk mencapai akuntabilitas satuan pendidikan terhadap masyarakat atau publik. Oleh karena itu di berbagai negara akreditasi (*Accreditation*) dijadikan salah satu cara atau metode yang digunakan dalam sistem penjaminan mutu pendidikan dan manajemen mutu secara keseluruhan (*Total Quality Management* (TQM)). Di negara kita, akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan Program dan Satuan Pendidikan pada jalur pendidikan formal dan nonformal pada setiap jenjang dan jenis (Pasal 60 pp. 19/2005), melalui pendekatan audit, pengukuran dan evaluasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) PT, BAN SM, dan BAN PNFI.<sup>17</sup>

Di Indonesia, ISO 9001 selanjutnya diadopsi dan disesuaikan menjadi SNI ISO 9001: 2008. Standar ini dirumuskan oleh Panitia Teknis PK 03-02 Sistem Manajemen Mutu, dan telah dikonsensuskan pada tanggal 23 Desember 2008 di Jakarta. SNI ISO 9001: 2008 menentukan persyaratan sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk aplikasi internal oleh organisasi, atau untuk sertifikasi, atau untuk tujuan kontrak. Standar tersebut difokuskan pada efektifitas sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan pelanggan.<sup>18</sup>

SNI ISO 9001 dan SNI ISO 9004 merupakan standar sistem manajemen mutu yang telah didesain untuk saling melengkapi, tetapi dapat juga digunakan secara independent. Standar ini menyarankan adopsi pendekatan proses saat menyusun, penerapan-menerapkan dan memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

---

<sup>17</sup> Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 3

<sup>18</sup> Badan Standar Nasional (BSN), *Sistem manajemen mutu - Persyaratan, Quality management systems- Requirements*, (ISO 9001:2008, IDT), (Jakarta: BSN, 2008), hal. 1, 6.

Standarisasi system manajemen mutu pada SNI ISO 9001: 2008 sebagaimana terangkum pada paparan berikut:

1. Persyaratan Umum

Organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, penerapan menerapkan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki efektifitasnya sesuai dengan persyaratan standar ini.

2. Persyaratan Dokumentasi

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup:

- a. pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu,
- b. pedoman mutu,
- c. prosedur dan rekaman terdokumentasi

3. Manual Mutu

Organisasi harus menetapkan dan memelihara sebuah manual mutu yang mencakup:

- a. lingkup sistem manajemen mutu,
- b. prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut, dan
- c. uraian dari interaksi antara proses sistem manajemen mutu.

4. Pengendalian dokumen

Dokumen yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Harus dibuat suatu prosedur terdokumentasi untuk menetapkan pengendalian yang diperlukan.

5. Pengendalian Rekaman

Rekaman yang ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya sistem manajemen mutu secara efektif harus dikendalikan

### C. Manfaat ISO 9001:2015 bagi Masyarakat

Sekolah berpenampilan unggul merupakan alternative baru dalam pendidikan yang menekankan pada kemandirian dan kreativitas sekolah yang memfokuskan pada perbaikan proses pendidikan. Sekolah unggulan adalah sekolah yang efektif menggunakan strategi peningkatan budaya mutu, strategi pengembangan kesempatan belajar dan pelayanan yang bermutu kepada murid, strategi memelihara kendali mutu (quality control), strategi penggunaan kekuasaan, pengetahuan dan informasi secara efisien.

Beberapa indikator yang menunjukkan sekolah berpenampilan unggul yaitu sekolah memiliki visi dan misi untuk meraih prestasi/mutu yang tinggi, semua personel sekolah memiliki komitmen yang tinggi untuk berprestasi, adanya program pengadaan staf sesuai dengan perkembangan iptek, adanya kendali mutu yang terus menerus (quality control), adanya perbaikan mutu yang berkelanjutan (continuous quality improvement), serta adanya komunikasi dan dukungan intensif dari orang tua murid dan masyarakat.<sup>19</sup> Semakin sekolah bermutu, maka lulusan juga akan bermutu, sehingga apa yang diharapkan orang tua akan tercapai.

---

<sup>19</sup> Nanang fatah, Op. Cit, hal. 114.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ara Hidayat dan Imam Machali. *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Lembaga Pendidikan*. Pustaka Educa. Bandung. 2010.
- Ali, M,. (2000), *Sistem Penjaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan*, *Jurnal Mimbar Pendidikan*, No.1 tahun XIX,
- Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2009
- Badan Standar Nasional (BSN), *Sistem manajemen mutu - Persyaratan, Quality management systems- Requirements, (ISO 9001:2008, IDT)*, (Jakarta: BSN, 2008
- C. Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: remaja Rosdakarya, 2012
- Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis*, (Jakarta: Kencana,2004
- Eti Rochaety. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara: 2008
- Fatah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, 2000
- Hhttp:itsmengajar.org/stakeholder-pendidikan-sekolah/.
- Hasyim Asy'ari, Zahrudin, Syipa Fauziah: *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Volume 2, Nomor 2, November 2017**
- ISO 9001:2008 *Quality Management Systems - Requirements*
- ISO 9000:2005 *Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary*
- ISO (2015). *Quality management systems - Requirements*, 5th edition, ISO 2015, Switzerland
- Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2011
- Kotler, *Marketing Manajemen 10th edition*, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc
- Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006



- Rundle, Jeremy (2015). "Seven Principles of Quality Management as per ISO 9001:2015 Committee DRAFT", <https://www.linkedin.com/pulse/seven-principles-quality-management-per-iso-90012015-committee>, diakses pada tanggal 30 November.
- Sri Minarti, Manajemen Sekolah, (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012
- Siswanto, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015
- Sofjan Assauri, "Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction" dalam Majalah USAHAWAN No. 01 Tahun XXXII, Januari 2003

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Dr. AGUS SUTARNA, S.Kp., MN.Sc.**

<b>Contact Details</b>	e-mail: <a href="mailto:agus.sutarna@yahoo.com">agus.sutarna@yahoo.com</a> mobile: 0815 1004 7930 Pulo Gebang Permai Blok C-9 No,6 Cakung, Jakarta Timur, 13950 INDONESIA
<b>Nationality</b>	INDONESIA
<b>Scholarship Grantee</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• World Health Organization for studying in Academi of Nursing at Jakarta: 1985-1988.</li><li>• Habibie Center Foundation for studying in Chemistry Class in Faculty of Mathemathic and Sciences, University of Indonesia, Jakarta: 1986.</li><li>• World Bank for studying at Bachelor Degree of Nursing in Faculty of Nursing, University of Indonesia, Jakarta: 1991-1994</li><li>• Asian Development Bank for studying at Master of Nursing Science in School of Nursing, Faculty of Nursing, Prince of Songkla University, Thailand: 1998-2000.</li><li>• Corporate Scholarship from PT BSG Indonesia for studying Doctoral in Management of Human Resource, Universitas Negeri Jakarta: 2015-2017</li><li>• Yayasan Beasiswa Jakarta (YBJ) for Research</li></ul>

	<p>Project at Doctoral in Management of Human Resource, Universitas Negeri Jakarta: 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporate Scholarship from PT TBN for Research Project Conference at the 17<sup>th</sup> World Conference on Applied Science, Engineering and Technology. For The effect of Management Effectivity, Academic Athmosphere, and Lecturer Integrity to Lecturers' Committment throught Improvement of Quality Lecturing. Jakarta: March 15<sup>th</sup> - 16<sup>th</sup>, 2019.</li> <li>• NGO Scholarship from IKKESINDO for Accomodation of Research Project Conference at the 17<sup>th</sup> World Conference on Applied Science, Engineering and Technology. For The effect of Management Effectivity, Academic Athmosphere, and Lecturer Integrity to Lecturers' Committment throught Improvement of Quality Lecturing. Jakarta: March 15<sup>th</sup> - 16<sup>th</sup>, 2019.</li> <li>• NGO Scholarship from the Center for Development of Accountancy and Finance (PPAK) for Proofreading Process of Research Project at Doctoral in Management of Human Resource, Universitas Negeri Jakarta: 2019.</li> </ul>
<p><b>Qualifications</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Certified Health Management Consultant</b> by Professional Certification Body of Health Management Consultant, 2017 ~ 2020.</li> <li>• <b>Certified Lead Assessor</b> in Training and Assessment: Indonesia Professional Certification Authority, Jakarta 2012. <b>Registered: MET.000.001170.2006</b></li> <li>• <b>Certified Lead Auditor</b> in ISO 19011 and ISO 17024: Indonesia Professional Certification Authority, Jakarta 2006. <b>Registered: AL.0906.00003.IDN &amp; QLA.2421.0002.2015.ID</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Certified Standard Verification</b> in Training and Assessment: Indonesia Professional Certification Authority, Jakarta 2006</li> <li>• <b>Certified Developing Professional Certification Body:</b> Indonesia Professional Certification Authority, Jakarta 2006</li> <li>• <b>Certified Developing Assessment Center</b> in Training and Assessment: Indonesia Professional Certification Authority, Jakarta 2006</li> <li>• <b>Doctor in Human Resource Management:</b> Jakarta State University, Jakarta 2012 - now.</li> <li>• <b>Master in Nursing Sciences:</b> Prince of Songklah University, Thailand 2000.</li> <li>• <b>Bachelor in Nursing Sciences:</b> University of Indonesia, Jakarta 1994</li> </ul>
<b>Languages and Proficiency</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• English</li> <li>• Indonesian</li> <li>• Sunda</li> </ul>
<b>Computer Skill</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft word (Advanced)</li> <li>• Powerpoint (Advanced)</li> <li>• Excel (Advanced)</li> <li>• SPSS &amp; Lisrel</li> </ul>
<b>Overseas experience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thailand</li> <li>• Malaysia</li> <li>• Singapore</li> <li>• Hong Kong</li> <li>• China</li> </ul>
<b>Professional Teaching Experiences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medical Surgical Nursing</li> <li>• Professional in Nursing</li> <li>• Nursing Ethics</li> <li>• Research Methodology</li> <li>• Philosophy in Nursing</li> <li>• Human Need in Nursing</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Community Nursing</li> <li>• Membangun Perguruan Tinggi menuju Worldclass University</li> <li>• Enterpreneurship in Nursing</li> </ul>
<b>Professional Training Experiences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace Assessor (Assessor, Lead Assessor, Master Assessor)</li> <li>• Assessment Center Assessor</li> <li>• Standard Developer / Standard Writer</li> <li>• Standard Verifier</li> <li>• Certification Management System ISO-17024</li> <li>• Auditor for Quality Management System ISO-19011</li> <li>• Auditor for Quality Education System ISO-9001/2015 &amp; IWA-2</li> <li>• Developing Assessment Center</li> <li>• Developing Curricullum of Competency Based</li> <li>• Delvelopong Assessment Tools</li> <li>• Developing Training Modules</li> <li>• Developing Scheme of Certifkation</li> <li>• Developing Document of Certification System based on ISO-17024</li> <li>• Credentialing Health Officer</li> <li>• Recruitment Officer and Job Analyses</li> </ul>
<b>Experiences for Position in Organization</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Main Commissioner of PT Trainindo Bangun Negeri, 2017 - now</li> <li>• Manajer Pemasaran PT YPKI Indonesia Mandiri, Maret 2017.</li> <li>• Director of PT International Training Center (INTC), 2016 ~ 2017</li> <li>• Member of Hospital Supervisory Board of Sumber Waras Hospital, Ciwaringin, Cirebon, 2016~2021.</li> <li>• Commissioner of PT Up-Quality, 2016~now</li> <li>• Vice Director of PT KYBA Management Solutions, 2016-2017.</li> </ul>

- Director for Professional Certification Body of Health Management Consultant, 2015-2020.
- Main Director of PT BSG Indonesia, 2015 - now.
- Vice Head II of Indonesian Public Tax Consultant Association (AKP2I), 2015-2020.
- Officer & Member of Indonesian Health Consulting Management Association (IKKESINDO) 2015-2019.
- Director of Professional Certification Body for Health Management Consultant, 2015 - 2020
- Vice Head of Indonesian Hospital Manager Consultant Association (IKMRS), 2013-2017
- Vice Head of Indonesian Registered Nurse Association (IRNI), 2007-2012 & 2012-2016
- Vice Head of University of Indonesia Alumni Association (ILUNI) for Faculty of Nursing Representation, 2010-2015
- Member of Indonesian Hospital Association (PERSI) for Marketing Affairs, 2013 - 2015.
- Commissioner of PT Wahana Insan Pratama, since 2012 - now.
- Commissioner of Pasudamakom Foundation, since 2013 - now.
- Manager of Quality Assurance for Professional Certification Body of Tour Guide (LSP Pramindo), 2012 - now.
- Consultant for Professional Certification Body of Telematika (LSP Telematika, 2013).
- Advisor for Professional Registration Body of Indonesian Registered Nurse. 2008 - now.
- Consultant Worker for PT Quantum HRM Internasional, 2011 - 2015.
- Advisor for Indonesian Taxes Technician Association (ATPI), 2014 - now
- Head of Quality Assurance Department at

	<p>Binawan IHS, 2012 - 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director of Professional Certification Body of Health Management Consultant, 2015 - now (LSP-Konsultan Manajemen Kesehatan)</li> </ul>
<p><b>Professional Certification Body (LSP) of Customers (portfolio as consultant)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 LSP TLRT Nusantara, Jawa Timur</li> <li>2 LSP Cohespa (cosmetic, health, spa), Jawa Timur</li> <li>3 LSP Patria Ertha (P-1 Universitas), Sulawesi Selatan</li> <li>4 LSP Telematika, Jakarta</li> <li>5 LSP Furniko (furniture &amp; kayu olahan), Jawa Tengah</li> <li>6 LSP TLRT Indonesia, Jawa Timur</li> <li>7 LSP TLRT LSK, Jakarta</li> <li>8 LSP RN Indonesia, Jakarta</li> <li>9 LSP Bina Mulya (babby sitter), Jakarta</li> <li>10 LSP KPI (konsultan pajak), Jakarta</li> <li>11 LSP Kemendagri RI (inspektorat daerah, keuangan daerah), Jakarta</li> <li>12 LSP Spa Nasional, Jakarta</li> <li>13 LSP ASNAKES (asisten tenaga kesehatan), Surakarta</li> <li>14 LSP NAKES (tenaga kesehatan), Kemenkes RI, Jakarta</li> <li>15 LSP KMK (konsultan manajemen kesehatan), Jakarta</li> <li>16 LSP BPJS Kesehatan, Jawa Barat</li> <li>17 LSP Perkoperasian Indonesia, Jakarta</li> <li>18 LSP Pramuwisata Indonesia/Pramindo, Jakarta</li> <li>19 LSP PERHAPI (pertambangan batubara), Jakarta</li> <li>20 LSP Energi Mandiri (pertambangan umum), Bekasi, Jawa Barat.</li> <li>21 LSP Ahli Korosi Nasional, Bekasi, Jawa Barat.</li> </ol>

	<p>22 LSP Auditor Internal, Jakarta</p> <p>23 LSP PT QUANTUM HRM Internasional (manajemen SDM), Surabaya.</p> <p>24 LSP TLRT Kompetindo, Jakarta</p> <p>25 LSP POLRI, Jakarta</p> <p>26 LSP TLRT Duta Bangsa. Jakarta</p>
<p><b>Professional Job Experience</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trainer in Training and Certification for Internal Auditor, conducted by LSP P-1 PT.BUMA in Minning Business, in Jakarta: March 22<sup>th</sup> ~24<sup>st</sup>, 2019.</li> <li>2. Speaker in the 17<sup>th</sup> World Conference on Applied Science, Engineering and Technology. For The effect of Management Effectivity, Academic Athmosphere, and Lecturer Integrity to Lecturers' Committment throught Improvement of Quality Lecturing. Jakarta: March 15<sup>th</sup> - 16<sup>th</sup>, 2019.</li> <li>3. Consultant Expert in <b>Pilot Project for Certification Implementation</b>, at PT.ADARO Assessment Center, Tanjung, Tabalong, South Kalimantan, conducted by LSP P-1 PT.BUMA in Minning Business, January 17<sup>th</sup> ~21<sup>st</sup>, 2019</li> <li>4. Trainer in Training and Certificate for <b>Developing Curricullum and Modul of Training Based on Competences</b>, conducted by PT.TBN, Bekasi, October, 4-7, 2018.</li> <li>5. Consultant Expert in <b>Writing Standard and Verifing Standard of Competences</b> PT.BUMA in Minning Business, Bogor, September 12<sup>th</sup> ~21<sup>st</sup>, 2018</li> <li>6. Assessor for Sertification for <b>Health Management Consultant</b> in Medan, University of Esa Unggul Jakarta, Urindo Jakarta, condudted by LSP-KMK on periode of June ~ September 2018.</li> </ol>



	<p>7. Trainer for Certificate Workplace Assessor in <b>Training and Assessment for LSP First Party</b> of SMK Bhakti Kencana Ciamis, SMKN 3 Magelang, Politeknik Caltex Riau, Multi Adi Perkasa Jakarta, conducted on periode of June ~ September 2018 under authority of National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>8. Trainer for Certificate Workplace Assessor in <b>Training and Assessment for LSP First Party</b> of Mitra Adi Perkasa (MAP) in field of Restaurant Supervisor, Store Manager, Store Supervisor, Senior Sales Assistant, Jakarta, Juli 2 - 5, 2018, conducted by LSP-MAP and National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>9. <b>Leader of Trainer Team</b> for <u>Indonesia Asian Games 2018 Organizing Committee</u> Volunteer in Jakarta, May - June, 2018.</p> <p>10. Consultant and Trainer in doing <b>Corrective Action Request</b> for PT Lintas Sertifikasi Usaha Pariwisata, May 11-15, 2018 by doing:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Training Auditor based on ISO-19011; ISO-17021; ISO-9001 in field of HOTEL, RESTAURANT and CAFÉ;</li> <li>b. Guiding PT Lintas Sertifikasi Usaha Pariwisata for fulfillment of Non Conformity Report from Komite Akreditasi Nasional (KAN)</li> </ol> <p>11. Expert worker in conducting <b>Certification of Mining Supervisor</b> for LSP-Energi Mandiri at Batulicin, South Sumatera and Pomalla, South Sulawesi</p> <p>12. Person in Charge on <b>Certification of Health Management Consultant</b> in several places: BPPSDM Kes RI; University of Indonesia; and University Gajah Mada, 2018.</p>
--	---

13. Speaker in Refreshment of Assessor for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** for Indonesian Professional of Pramindo (at Sofyan-Inn Hotel Jakarta on February, 2018), and Perkoperasian Indonesia (at Kemenkop UKM RI Jakarta on May, 2018), conducted under-supervision of National Authority of Certification Board (BNSP).
14. Consultant on **National Convention of Competency Standard Indonesia for Physiotherapy and Medical Laboratory Technicians** at Belazza Suites Hotel, Jakarta on February, 2018, conducted by Badab PPSDM Kesehatan RI.
15. Speaker in Trainer & Assessor for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** for Indonesian Professional of Police at Bogor on February, 2018, conducted by LSP POLRI and National Authority of Certification Board (BNSP).
16. Consultant of **Developing Standard for Home Affair Government Officer in Health Sector** for Provincial/District Officer of Health, 2017.
17. Speaker in Trainer & Assessor for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** for Indonesian Professional of Lecturers, Jambi & Bandung, November, 2017, conducted by STIKBA Jambi, STIKes Dharma Husada Bandung and National Authority of Certification Board (BNSP).
18. Assessor for **Tour Guide** at LSP-Pramindo, at Pangkalan Bun & Raja Ampat, October, 2017
19. Assessor for **Recognition Current Competence (RCC)** at LSP-P1 SMAK Makassar September, 22-23, 2017
20. Speaker in Trainer & Assessor for **Certificate**

	<p><b>Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Indonesian Professional of Teachers, Jember, September 18 - 21, 2017, conducted by SMKN2 Jember and National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>21. Consultant on <b>Developing Indonesian National Competence Standard (SKKNI) for Physiotherapis and Medical Technician of Laboratory</b>, July ~ September 2017. Responsibilities for conducting of:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Training for <b>Standard Writer</b></li> <li>b. Workshop for <b>Standard Writer</b></li> <li>c. Training for <b>Standard Verifier</b></li> <li>d. Workshop for <b>Standard Verifier</b></li> <li>e. Pra-Convention for <b>Evaluating RSKKNI Draft</b></li> <li>f. National Convention for <b>Establishing SKKNI</b></li> <li>g. <b>Finalizing SKKNI</b> Physiotherapiest</li> <li>h. <b>Finalizing SKKNI</b> Medical Technician of Laboratory.</li> </ol> <p>22. Consultant in <b>Developing of Quality Assurance Management for Higher Education</b> at AKPER Panti Rapih and STIKes Jenderal Sudirman, Yogyakarta, April 2017.</p> <p>23. Consultant in <b>Developing of Mental Health Hospital Project</b>, for developing Feasibility Study and Master Plan, 2016 - 2017</p> <p>24. Consultant in <b>Developing of Quality System for Accreditation of Hasna Medika Hospital Project</b>, in developing Documents System Request of Hospital, 2016.</p> <p>25. Trainer in <b>Auditor Training of ISO-19011/2011 and Developing of Quality Assurance System</b> for Private Higher Education in Health Association, Banjarmasin, September 20 - 24,</p>
--	---

	<p>2016.</p> <p>26. Trainer in <b>Certified Assessment Tools Developer</b> (Nurse and Midwifery) for Private Higher Education in Health Association, Yogyakarta, September 15 - 16, 2016.</p> <p>27. Consultant in mentoring for <b>accreditation on higher education at Health Polytechtic</b> of Tasikmalaya Cirebon Campus, July 26~27, 2016.</p> <p>28. Trainer for Training of <b>Trainer in Homecare Nurse</b>, collaborating between BNP2TKI and STIKes Yarsi Mataram, July, 12~16; STIKes Muhammadiyah Pakajan, Pekalongan, July 20~24, 2016.</p> <p>29. Trainer of Training in <b>Developing Competence Standard</b> based on TAA.DES.505.B for Consultant of Health Management, Puncak, May 9 - 12, 2016</p> <p>30. Developer of <b>Quality Assurance System and Accreditation Documents of ISO-9001/2015 &amp; IWA-2/2007</b> for Implementing in Higher Education, Banda Aceh, April 25-28, 2016.</p> <p>31. Trainer of Training in <b>Developing Training Moduls</b> for East Kalimantan Provincial Office of Man Power and Transmigration, Samarinda, March 31 ~ April 2, 2016.</p> <p>32. Consultant in Workshop of <b>Developing Training Moduls</b> for Ministry of Man Power and Transmigration, Bekasi, March 16 ~ 18, 2016.</p> <p>33. Consultant in <b>Peer Group Professional for Certification of Health Management Consultant</b>, Jakarta, period of February ~ March, 2016.</p> <p>34. Consultant in Workshop for <b>Developing Assessment Tools</b> in Occupational Health</p>
--	---

	<p>Senior School, Jakarta, February 4 – 5, 2016.</p> <p>35. Trainer of Training in <b>Developing Certification System on ISO-17024/2012 &amp; Auditor for Quality System on ISO-19011/2011</b> for STIKes Dharma Husada Bandung, December 26 – 31, 2015</p> <p>36. Trainer of Training in <b>Developing Certification System on ISO-17024/2012 &amp; Auditor for Quality System on ISO-19011/2011</b> for Private Higher Education in Health Association, Makassar, December 7 – 11, 2015.</p> <p>37. Speaker in Trainer &amp; Assessor for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Indonesian Professional of Maritim, Bitung, October 27 – 31, 2015, conducted by National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>38. Trainer of Training for <b>Developing Curricullum of Education &amp; Training based on Competence</b>, Manpower Provincial Office of East Kalimantan, Samarinda, October 22 – 24, 2015.</p> <p>39. Trainer of Training Auditor for <b>Quality System on ISO-19011/2011 in Certification System of ISO-17024/2012</b> for Provincial General Hospital of Dr. Moewardi, Surakarta, September 28 ~ October 2, 2015.</p> <p>40. Trainer of Training in <b>Developing Certification System on ISO-17024/2012 &amp; Auditor for Quality System on ISO-19011/2011</b> for Private Higher Education in Health Association, Surakarta, September 15 – 20, 2015.</p> <p>41. Speaker in Trainer &amp; Assessor for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and</b></p>
--	---

**Assessment** for Indonesian Professional of Farmasist, Depok, September 8 - 13, 2015, conducted by National Authority of Certification Board (BNSP)

42. Trainer of Training in **Developing Certification System on ISO-17024/2012 & Auditor for Quality System on ISO-19011/2011** for Private Higher Education in Health Association, Bandung, 20 - 25 August, 2015.
43. Developer of **Quality System of Certification for General Hospital** Dr.Moewardi, Surakarta, 10-15 August 2015.
44. Speaker in Training for **Developing Training Programm**, collaboration between PT Wahana Insan Prima and Training Center of Ministry of Trade, Republik Indonesia, Sawangan, July 6 - 8, 2015.
45. Speaker in Training for **Training Need Analysis based on Competencies**, collaboration between PT Wahana Insan Prima and Provincial Office of Manpower and Transmigration of East Kalimantan, Samarinda, 11 - 13 June, 2015.
46. Speaker in Training for **Developing Modules of Competencies Base Curriculum** in Training Center of Ministry of Industry, Republik Indonesia, Jakarta, June 2 - 6, 2015.
47. Speaker in Training for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** for Indonesian Professional STTD, Bekasi, May 18 - 21, 2015, collaboration between STTD and National Authority of Certification Board (BNSP).
48. Speaker in Trainer & Assessor for **Certificate Workplace Assessor in Training and**

	<p><b>Assessment</b> for Indonesian Professional STIKes Fort De Kock, Bukittinggi, May 13 - 17, 2015, collaboration between STIKes Fort De Kock and National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>49. Speaker in Training for <b>Credentialing Health Officers in District Hospital</b> of Sidoarjo, May 4-7, 2015</p> <p>50. Speaker in Training for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Indonesian Professional Broker Association, Bandung, March 30 - April 5, 2015, collaboration between Professional Certification Body of Professional Broker, Jakarta and National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>51. Consultant of <b>Assessor for Real Assessment of Work Place Assessor Candidates in Aviation</b>, collaboration between Professional Certification Body of Professional Aviation, Jakarta and National Authority of Certification Board (BNSP), March 14, 2015.</p> <p>52. Speaker in Training for <b>Certificate of Assessment Center Assessor (ACA)</b> at PT Yamaha Music, Pasuruan, Surabaya, February 2015.</p> <p>53. Speaker in Training for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment for Instructor at Training Center</b> of West Jakarta, Feb 9 - 13, 2015, working with National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>54. Consultant of <b>Assessor for Real Assessment of Work Place Assessor Candidates in Hotel &amp; Restaurant</b>, collaboration between Academy of Tourism Medan and National Authority of Certification</p>
--	--

	<p>Board (BNSP), November 20-22, 2014.</p> <p>55. Consultant officer in assessment for PT Quantum HRM Internasional &amp; PT Global Transformation for <b>selection and recruitment staffs in KPK, Komisi Yudisial, BKKBN, Kejaksaan Agung</b>, etc.</p> <p>56. Speaker in Training for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Instructor at Training Center of West Jakarta, Feb 9 - 13, 2015, working with National Authority of Certification Board (BNSP).</p> <p>57. Assessor for <b>Real Assessment of Work Place Assessor Candidates in Hotel &amp; Restaurant</b>, colaboration between Academy of Tourism Medan and National Authority of Certification Board (BNSP), November 20-22, 2014.</p> <p>58. Consultant of <b>Lead Assessor for assuring quality of First Party Professional Certification Body</b> of Occupational High School (SMK), collaborating with Direktorat of SMK, Ministry of Culture and Education RI, and National Authority of Certification Board (BNSP) for Kendal and Blora regions, November 3-20, 2014</p> <p>59. Speaker in <b>Training of Trainer (ToT) for P2UPD (inspectorat officer of local government affairs)</b>, working with Ministry of Home Affair, Jakarta, Oct 13 - 22, 2014.</p> <p>60. Consultant of Working in <b>Developing of Nursing Study Programm at University of YARSI Jakarta</b>, since August 2014 - up to now, as an Consultant for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Acting a feasibility study for <b>establishing nursing study programm</b></li> <li>b. <b>Developing a new curricullum</b> of nursing study programm</li> </ol>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. <b>Setting up laboratories</b> of nursing</li> <li>d. Setting up a <b>system of teaching-learning programm</b></li> </ul> <p>61. Speaker in Training for <b>Developing Standard of Curricullum in Training and Assessment</b>, Puncak Bogor, 6-9 May, 2014 working with Indonesian Widyaiswara Association</p> <p>62. Speaker in Workshop of <b>Assessment Center Assessor</b>, Apr 28 - May 1, 2014, working with PT Quantum HRM Internasional and PT Wahana Insan Prima, as an Consultant in developing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Grand Design/Scheme of Training</b> for Assessor in Assessment Center</li> <li>b. <b>Grand Design/Scheme of Assessing</b> for Assessor in Assessment Center</li> <li>c. <b>Standard Competencies in Aessment Center</b></li> <li>d. Documents of <b>Session Plan in Training of Assessment Center Assessor</b></li> <li>e. Documents of <b>Assessment Plan in Assessment of Assessor</b></li> <li>f. Documents of <b>Training Modules</b></li> <li>g. Documents of <b>Presentation in Training of Assessment Center Assessor</b></li> <li>h. Documents of <b>Assessment Tools for Assessment Center Assessor</b></li> </ul> <p>63. Speaker in Training for <b>Developing Standards of Curricullum in Training and Assessment</b>, Apr 21 - 25, 2014 working with Ministry of Home Affair as an Consultant in Standard Writing for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Government Sector (Fireman)</li> <li>b. Local development</li> <li>c. Local outonomy</li> <li>d. Nation unity and politic</li> </ul>
--	---

- e. Village society empowerment
64. Speaker in Training for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment for Hotel Officer** in East Kalimantan, April 1- 6, 2014, working with Professional Certification Body of Pariwisata Nasional and Provincial Office of Tourism & Creative Commerce of East Kalimantan.
65. Speaker in Training for **Developing Standards of Curriculum in Training and Assessment**, March 25 - 28, 2013 working with PT Wahana Insan Prima and Ikatan Widyaiswara Indonesia.
66. Consultant Consultant of **Developing Organization of Education Management System** at Health College of Bani Saleh, Bekasi based on ISO-9001/2008; IWA-2/2003 and High Education Management System from National Accreditation Board, Direktorat of High Education, Ministry of Education and Culture, September 2013 - February 2014. Working as an Consultant in education management system with my responsibilities include:
- a. Coordinate and facilitate conducting Initial Phase:
    - i. **Mapping processes**
    - ii. **Developing bussiness processes**
  - b. Coordinate and facilitate conducting Planning Phase:
    - i. **Identifying pre-requisites of ISO-9001//2008; IWA-2/2003** and High Education Management System from National Accreditation Board
  - c. Coordinate and facilitate conducting Implementing Phase:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Developing document of <b>quality system level I (QMS)</b></li> <li>ii. Developing document of <b>quality system level II (SOP)</b></li> <li>iii. Developing document of <b>quality system level III (WI, Forms)</b></li> <li>iv. Developing document of <b>quality system level IV (Record)</b></li> </ul> <p>d. Coordinate and facilitate <b>conducting Evaluating Phase:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. <b>Verificating the implementation</b> of quality management system</li> <li>ii. <b>Conducting pilot project</b> in implementation of quality management system</li> </ul> <p>e. Coordinate and facilitate <b>conducting Accredating Phase:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Training of <b>Internal Auditor</b></li> <li>ii. Conducting of <b>Audit Internal</b></li> <li>iii. Preparing to <b>apply accreditation</b></li> </ul> <p>67. Speaker in Training for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Midwifery in Aceh Tamiang District January 13-16, 2014, working with Local Government Capacity in Aceh-2 (logica-2) and Ministry of Home Affairs</p> <p>68. Speaker in Training for <b>Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment</b> for Taxes Officer, January 9-12, 2014, working with Asosiasi Teknisi Perpajakan Indonesia (ATPI) and Ministry of Home Affairs</p> <p>69. Consultant of <b>Developing Personal Certification Management System</b> based on ISO-17024/2012, December 2013 - February 2014, working with PT Wahana</p>
--	---

Insan Prima and PT Quantum HRM Internasional. As an Consultant in certification system ISO-17024/2012, my responsibilities include:

a. Coordinate and facilitate **conducting Initial Phase:**

i. **Mapping processes**

ii. **Developing bussiness processes**

b. Coordinate and facilitate **conducting Planning Phase:**

i. **Identifying pre-requisites of ISO-17024/2012**

ii. **Training of implementation document of ISO-17024/2012**

c. Coordinate and facilitate **conducting Implementing Phase:**

i. **Developing document of quality system level I (QMS)**

ii. **Developing document of quality system level II (SOP)**

iii. **Developing document of quality system level III (WI, Forms)**

iv. **Developing document of quality system level IV (Record)**

d. Coordinate and facilitate **conducting Evaluating Phase:**

i. **Verificating the implementation of quality management system**

ii. **Conducting pilot project in implementation of quality management system**

e. Coordinate and facilitate **conducting Accredating Phase:**

i. **Training of Internal Auditor**

ii. **Conducting of Audit Internal**

iii. **Preparing to apply accreditation**

	<p>70. Speaker in Training for <b>Developing Standards of Curriculum in Training and Assessment</b>, December, 2013 working with Ministry of Environment. As an Consultant in certification system, my responsibilities include:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinate and facilitate the <b>development of competency standards</b> on Environment</li> <li>b. Coordinate and facilitate the <b>development of competency-based training systems</b> which include the following activities: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed <b>curriculum and syllabus</b></li> <li>• Developed <b>modules on Environment</b></li> </ul> </li> <li>c. Coordinate and facilitate <b>competency-based assessment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed <b>certification scheme</b></li> <li>• Developed <b>assessment tools</b></li> <li>• Trained <b>Standard Developer</b></li> </ul> </li> </ol> <p>71. Consultant of <b>Human Resource Management Specialist in Government Training and Education Centre</b>, Ministry of Home Affairs, Project sponsored by District Government of Bireuen, Aceh December 2013. As an Consultant in certification system for Camat, my responsibilities include:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinate and facilitate the <b>development of material examinations.</b></li> <li>b. Coordinate and facilitate <b>competency-based assessment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed <b>certification institution</b></li> <li>• Developed <b>certification scheme</b></li> <li>• Developed <b>assessment tools</b></li> <li>• <b>Assessment processes</b></li> </ul> </li> </ol>
--	--

72. Speaker in Training for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** in the United Tractor School, Dec 9-12, 2013 working with LSP Alat Berat Indonesia and BNSP.
73. Consultant of **Human Resource Management Specialist in Issuing the Regulation of City Government** of Bekasi, for Independent Nursing Care Practices. Working with Legislation Board of Bekasi Parliament as a Consultant, my responsibility is making an academic paper and a draft of regulation
74. Speaker in Training for **Developing Standard of Curriculum in Training and Assessment**, November, 2013 working with Indonesian Widyaishwara Association.
75. Trainer for **Developing Quality System of Professional Certification Body, Certification Schema and Workplace Assessment** in training and assessment for Vocational Teachers In East Java, Bali, West-East Nusa Tenggara Provinces November 2013 working with Ministry of Educational & Cultural and BNSP
76. Speaker in Training for **Certificate Workplace Assessor in Training and Assessment** for Vocational Teachers In Yogyakarta & Midle Java Provinces October 2013 working with Ministry of Educational & Cultural and BNSP.
77. Consultant of **Human Resource Management Specialist in Government Training and Education Centre**, Ministry of Home Affairs, Project from April - December 2013. As an Consultant in certification system for P2UPD

(inspectorat officer of local government affairs), my responsibilities include:

- a. Coordinate and facilitate the **development of competency standards** on inspectorat officer of local government affairs
  - b. Coordinate and facilitate the **development of competency-based training systems** which include the following activities:
    - Developed **curriculum and syllabus**
    - Developed **modules on inspectorat officer of local government affairs**
    - Facilitated the **Training of Trainers**
    - Facilitated **pilot training on competency-based training on inspectorat officer** of local government affairs.
  - c. Coordinate and facilitate **competency-based assessment**
    - Developed **certification institution**
    - Developed **certification scheme**
    - Developed **assessment tools**
    - **Trained assessors**
    - **Pilot assessment processes**
  - d. Evaluate the effectiveness of **CBT training pilot projects and develop replication and scale-up plan.**
78. Consultant Consultant of **Human Resource Management Specialist in Government Training and Education Centre**, Ministry of Home Affairs, sponsored by World Bank in Decentralization Support Facilities (DSF) Project from August 2010 - September 2011. As an Consultant in certification system, my responsibilities include:

- a. Coordinate and facilitate the **development of competency standards on civil registration**
  - b. Coordinate and facilitate the **development of competency-based training systems** which include the following activities:
    - Developed **curriculum and syllabus**
    - Developed **modules on Civil Registration**
    - Facilitated the **Training of Trainers**
    - Conducted **pilot training on competency-based training on civil registration** in three provinces.
  - c. **Coordinate and facilitate competency-based assessment**
    - Developed **certification institution**
    - Developed **certification scheme**
    - Developed **assessment tools**
    - **Trained assessors**
    - **Pilot assessment processes**
  - d. Evaluate the effectiveness of **CBT training pilot projects and develop replication and scale-up plan.**
79. Speaker in Training for **Developing Workplace Assessment Center and Workplace Assessor** in training and assessment In Aceh Province from April – July 2009 working with ILO, Ministry of Man Power & Transmigration and BNSP.
80. Consultant of **Human Resource Management Specialist** in Saiful Anwar Hospital, Malang, Project from 2010 –2011. As an Consultant in certification system, my responsibilities include:



	<p>a. Coordinate and facilitate the <b>development of competency standards on nursing.</b></p> <p>b. Coordinate and facilitate <b>competency-based assessment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed <b>certification institution</b></li> <li>• Developed <b>certification scheme</b></li> <li>• Developed <b>assessment tools</b></li> <li>• <b>Trained assessors</b></li> <li>• <b>Pilot assessment processes</b></li> </ul> <p>c. Evaluate the effectiveness of <b>CBT training pilot projects and develop replication and scale-up plan</b></p> <p>81. Speaker in <b>International Workshop of Nursing skill standardization on APEC Region</b>, Jakarta December 6th – 7th, 2006</p> <p>82. Speaker in <b>International Workshop of Clinical Instructure in Nursing, Haadyai - Thailand</b>, April 18th – 20th April, 1998.</p>
<p><b>Relevant Professional Development</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff Nurse at Operating Room, Zainoel Abidin, Banda Aceh 1988-1990</li> <li>• Lecturer at Academic of Nursing, Ministry of Health Banda Aceh, 1988-1998.</li> <li>• Lecturer at Nursing Programm, University of Syiah Kuala, Banda Aceh, 1998-2000.</li> <li>• Lecturer at Nursing Programm, University of Padjadjaran, Bandung, 2000-2005.</li> <li>• Member of Indonesian Professional Certification Board (BNSP), 2005-2010.</li> <li>• Lecturer at Nursing Programm and Head of Quality Assurance, Binawan Institute of Health Sciences, Jakarta, 2005-now.</li> <li>• Lecturer at College of Health, Cirebon, 2010-now.</li> <li>• Lecturer at Nursing Programm, Binawan Institute of Healrth Sciences, Jakarta, 2010-now.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultant of Quality Assurance in Education at Bani Saleh College of Health, 2013-now</li> <li>• Certified Workplace Assessor, BNSP, 2006</li> <li>• Certified Master Assessor, BNSP, 2006</li> <li>• Certified Lead Auditor of Certification System ISO-19011 &amp; 17024, 2006</li> <li>• Certified Lead Assessor, BNSP, 2012</li> <li>• Certified Health Management Consultant, LSP-KMK, 2017</li> </ul>
<b>Summary of Skills and Attributes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Training and program development</li> <li>• Consultant knowledge of vocational education and training issues</li> <li>• Networking and capacity building</li> <li>• Consultant in certification system</li> <li>• Consultant in standard development / Developing Standards of Competences (Standard Writer)</li> <li>• Verifying Standards</li> <li>• Developing Assesment Center</li> <li>• Developing Scheme of Certifikation</li> <li>• Developing Assesment Tools</li> <li>• Developing Dokumen of Quality System based on ISO-17024</li> <li>• Work Place Assesor Training</li> <li>• Master Assesor Training</li> <li>• Auditor Training</li> </ul>
<b>Research Project</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1996 Pengaruh rawat gabung terhadap kemandirian ibu dalam merawat bayi</li> <li>• 1998 Pengaruh kebijakan otonomi daerah Tk.II terhadap manajemen DINKES Kab. Aceh Utara - Aceh</li> <li>• 1999 Phenomenology Study: Caring practice Diabetes Mellitus Patiens on Nutrition</li> <li>• 2000 Action Research: Developing nurse educators skill in teaching ethics</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2002 Hubungan antara Tingkat Ketergantungan Klien Lansia dengan Masalah Kesehatan yang sering Terjadi pada Lansia</li> <li>• 2003 Pengaruh Dukungan Suami terhadap Pencapaian Target ANC</li> <li>• 2004 Fenomenologi : Pengalaman narapidana di Lembaga Pemasyarakatan dalam beradaptasi terhadap dampak psikologis</li> <li>• 2009 Nursing skill standardization on APEC Region</li> <li>• 2014 The effect of organizational culture toward job satisfaction in Health Colledge of Bani Saleh, Bekasi</li> <li>• 2017 The effect of Management Effectivity, Academic Athmosphere, and Lecturer Integrity to Lecturers' Committment throught Improvement of Quality Lecturing</li> </ul>
<b>Publication:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2003 Community as Partner, Penerbit EGC Jakarta</li> <li>• 2003 Pediatric Nursing, Penerbit EGC Jakarta</li> <li>• 2004 Pedoman Kesehatan Kerja, Kemenkes RI</li> <li>• 2004 Pedoman Keperawatan Komunitas, Penerbit EGC Jakarta</li> <li>• 2010 Asuhan Keperawatan Maternitas, Penerbit EGC Jakarta</li> <li>• 2016 Pengaruh Efektifitas Manajemen, Budaya Organisasi, dan Integritas Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu</li> <li>• 2016 Membangun Perguruan Tinggi, Menuju Worldclass University, Penerbit CV Berkah Wisnu</li> <li>• 2019 17<sup>th</sup> World Conference on Applied Science, Engineering and Technology. Jakarta: March 15<sup>th</sup> - 16<sup>th</sup>, 2019. ISBN: 978-81-939929-6-8</li> </ul>

## CURRICULUM VITAE



Nama : **Hadion Wijoyo,**  
**S.E.,S.H.,S.Sos.,S.Pd.,M.H.,M.M.,Ak.,CA**  
**.,QWP®**

Tempat/Tanggal lahir : Selat Baru, 8 Maret 1976

JenisKelamin : Laki-Laki

Status : Kawin

Perkawinan

Alamat : Jln. Angkasa Gang Angkasa 2 No. 48 P,  
Kel. Air Hitam, Kec. Payung Sekaki,  
Kotamadya Pekanbaru-Riau

Nomor Telephone : 085271273675 / 0761-571387

E-mail : [dionwijoyo@yahoo.com](mailto:dionwijoyo@yahoo.com)

Pekerjaan : Dosen Tetap STMIK Dharmapala Riau

Jabatan : Lektor Kepala

Fungsional

### RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Jenjang	Perguruan Tinggi	Jurusan/ Bidang Studi
1998	S1	Universitas Riau	Akuntansi
2001	S1	Universitas Lancang Kuning	Ilmu Hukum
2005	S1	Universitas Terbuka	Administrasi Niaga
2019	S1	Sekolah Tinggi Agama Buddha Dharma Widya, Tangerang	Dharma Acarya (Pendidikan)

		Banten	Keagamaan Buddha)
2003	S2	Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta	Ilmu Hukum Konsentrasi Hukum Bisnis
2008	S2	Universitas DR. Soetomo (Unitomo) Surabaya	Ilmu Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran
2019	S2	Sekolah Tinggi Ilmu Agama Buddha Smaratungga, Ampel, Boyolali, Jawa Tengah (On Going)	Pendidikan Keagamaan Buddha

## RIWAYAT HIDUP



Nama : **Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I**  
Tempat/Tanggal lahir : Pungkat, 09 september 1986  
JenisKelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Parit Nibung Dusun Mekar Jaya  
Desa Pungkat Kec. Gaung Kab.  
Inhil  
Nomor Telephone : 0811-762-666 / 0813-7131-7553  
E-mail : [irjus9986@gmail.com](mailto:irjus9986@gmail.com) /  
[iirjus@yahoo.com](mailto:iirjus@yahoo.com)  
Nama Orang Tua  
Bapak : Djasman  
Ibu : Salimah  
Nama Istri : Nurvawati, Amd.Keb.  
Nama Anak : Tartila Putri Indrawan  
: Kanaya Putri Indrawan  
: Yazid Putra Indrawan

### **Pendidikan Formal**

- Sedang S3 Program Pascasarjana UIN STS Jambi: 2018-Sekarang
- S2 Pogram Pascasarjana UIN SUSKA Riau: Tamat Tahun 2013
- S1 Fakultas Tarbiyah UIN SUSKA Riau: Tamat Tahun 2010
- MAN 039 Tembilahan Kab. Inhil: Tamat Tahun 2004
- SMPN 02 Gaung Kab. Inhil : Tamat Tahun 2001
- SDN 051 Desa Pungkat Kec. Gaung : Tamat Tahun 1998

### **Pengalaman Pekerjaan dan Organisasi**

- Asesor Badan Akreditasi Nasional PAUD dan PNF Provinsi Riau (2019-Sekarang)
- Dewan Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir (2016 – 2021)
- Kepala Bidang Seni dan Budaya MPC Pemuda Pancasila Kabupaten Indragiri Hilir (2017-2022)
- Sekjend Himpunan Kerukunan Tani Indonesia (HKTI)-Kabupaten Indragiri Hilir (2017-2022)
- Penasehat PAC Pemuda Pancasila Kec. Gaung (2017-2022)
- Dosen Universitas Islam Indragiri (UNISI) 2014 – sekarang
- Direktur Lembaga Riset dan Pemberdayaan Masyarakat (LRPM-INDRAGIRI HILIR) 2014-2019
- Pendamping Desa Pogram Desa Maju Inhil Jaya Kabupaten Indragiri Hilir (2014 - 2016)
- Pembina Himpunan Pemuda Pelajar Mahasiswa Gaung (HPPMKG)-Tembilahan (2014-2017).
- Kabid Penelitian dan Pengembangan Organisasi Pengurus Besar Himpunan Pemuda Pelajar Mahasiswa Inhil (PB.HIPPMIH)-Pekanbaru (2007 – 2009)
- Bendahara Umum Pengurus Besar Himpunan Pemuda Pelajar Mahasiswa Inhil (PB HIPMIH)- Pekanbaru (2009 – 2011)
- Ketua Umum Ikatan Pemuda Pelajar Mahasiswa Kecamatan Gaung (IPPMKG- Pekanbaru) 2009 - 2011
- Sekjen Ikatan Pemuda Pelajar Mahasiswa Kecamatan Gaung (IPPMKG-Pekanbaru) 2007 – 2009

### **KARYA ILMIAH**

- ❖ Fiqih Islam Untuk Perguruan Tinggi. Trusmedia Grafika. DIY. 2019
- ❖ Isu-Isu Global Dalam Manajemen Pendidikan. Salim Media Indonesia. Jambi: 2019
- ❖ Proceeding International. Peningkatan Kemampuan Literasi Baru Dosen Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (Ptki) Di Era Revolusi Industry 4.0 (UIN STS Jambi, Prince Of Songkla University Thailand, University Sultan Idris Malaysia) Thailand: 2019

- ❖ Optimalisasi Politik Pendidikan Nasional Melalui Manajemen Berbasis Sekolah (Jurnal Innovatio Pascasarjana UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi: 2019)
- ❖ Peran Kepala Sekolah Dalam Manajemen Sarana Dan Prasarana Sekolah (Jurnal Al-Afkar MPI FIAI UNISI. 2017)
- ❖ Mengoptimalkan Proses Pembelajaran Pai Melalui Media Lingkungan (Jurnal Al-Afkar MPI FIAI UNISI.2015).
- ❖ Menjadi Guru Profesional (Trussmedia. Yogyakarta: 2015)
- ❖ Pengantar Manajemen Sarana Dan Prasarana Sekolah (Penerbit Deepublish. Cv. Budi Utama. Yogyakarta. 2015)
- ❖ Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Metode E-Learning (Jurnal Al-Afkar MPI FIAI UNISI.2015).
- ❖ Internastional Conference Proceedings. Optimalisasi Politik Pendidikan Nasional Melalui Manajemen Berbasis Sekolah (UUM, UTHM, UNISI) Tembilahan: 2015
- ❖ Proceeding International. Maqomat Al Ahwal Dalam Sufisme (Seminar Internasional, IAIN Imam Bonjol Padang: 2014)
- ❖ Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Islam (Jurnal Al-Afkar MPI FIAI UNISI.2014)
- ❖ Model Pembelajaran Nabi Muhammad Saw: (Hiwar , Analogi , Tashbih dan Amthal) (Jurnal Al-Afkar MPI FIAI UNISI.2014)
- ❖ Peta Kerukunan Umat Beragama Dalam Keragaman Agama Di Kabupaten Indragiri Hilir (Dibiayai Oleh Daftar Isian Pelaksana Anggaran (Dipa) Uin Suska Riau, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan (LPP) UIN SUSKA Riau: 2013)



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*SIMPLE CURRICULUM VITAE*)



### A. Identitas Diri

1. Nama : BERO USADA, S.Kom
2. Tempat/Tgl. Lahir : Boyolali, 22 Januari 1986
3. Alamat Rumah : Perum Swarna BSD Blok A 09 Jl. Karya Mandiri, Beringin
4. Telp. : 08117679392
5. Email : Bero.usada@gmail.com

### B. Pengalaman Kerja Yang Relevan

1. 2011- 2018 Dosen STMIK Darmapala Riau
2. 2015 - Sekarang Instruktur di Riau International College
3. 2011 - Sekarang Asesor BAN PAUD PNF

### C. Riwayat Pendidikan

1. Sarjana (S1) : STMIK Dharmapala Riau 2011
2. Magister (S2) : Universitas terbuka - sekarang

## CURRICULUM VITAE EDITOR



### 1. Personal Information

<b>Full Name</b>	<b>Prof. Dr. Ir. Nandan Limakrisna, MM., CMA</b>	
<b>Current Position</b>	Master Management Program Head	
<b>Date of Birth</b>	Bandung, 05-12-1968	
<b>Residency Status</b>	Indonesia	
<b>Permanent Address</b>	Jl. Rereng Adumanis no. 59 Sukaluyu Bandung Indonesia	
<b>Mailing Address</b>	Jl. Rereng Adumanis no. 59 Sukaluyu Cibeunying Kaler Bandung Indonesia 40123	
<b>Phone Numbers</b>	+6281214858590	
<b>Facsimile</b>	+62227332548	
<b>E-Mail Address</b>	amarta.nandan@gmail.com	
<b>Home Page</b>	www.pembelajaran.com	
<b>Field of Specialization</b>	Marketing and Management	
<b>H-Index &amp; Citation (Scopus)</b>	H-Index - 3	Citation - 15
<b>H-Index &amp; Citation (WOS)</b>	H-Index -	Citation -

<b>University Ranking*</b>	By World Ranking:10955	By Subject:c Management
<b>University Zone / Region**</b>	Asian	

\* Latest ranking by year refer to [www.timeshighereducation.com](http://www.timeshighereducation.com)

\*\* Strikethrough which does not apply

## 2. Education

Degree	Year	Graduating Institution	Major/Minor
Bachelor	1992	Institute of Nasional Technology	Industrial Engineering
Master	1995	Ars International School	Marketing Management
Doctoral	2004	Padjadjaran University	Marketing Management

## 3. Employment Record

Designation with Institution	Period From - To	Nature of work
PT. Dirgantara Indonesia	1993 - 1998	Permanent worker
Ars International School	1998 - 2000	Permanent Lecturer
Galuh University	2000 - 2003	Permanent Lecturer
Persada Indonesia Universiy YAI	2004 - now	Permanent Lecturer
Winaya Mukti University	2000 - now	Supporting Lecturer
BRI Institute	2018 - now	Foundation Operational

#### 4. Awards/Honours

NO	YEAR	AWARD	SOURCES
1	1997	CERTIFIED QUALITY MANAGER	AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY
2	2015	CERTIFIED MARKETING ANALYS	AMERICAN ACADEMY PROJECT MANAGEMENT

#### 5. Publications (For the recent 5 years and related field)

##### Journal Publication

NO	YEAR	TITLE	EDITOR	VOLUME / NUMBER	Journal Name
1.	2018	Building Customer Loyalty.	UTM	Vol. 7	International Journal of Engineering & Technology , p. 412-416, ISSN: 2227-524X
2.	2017	Model of Consumer Decision Making: An Empirical Study of Credit Card Customer in Jakarta.	Ilhan Ozturk	Vol. 8	International Review of Management and Marketing, ISSN: 2146-4405

3.	2015	Entrepreneurship Orientation for Building Business Performance: An Empirical Study Distro Small Medium Enterprises Bandung City, Univ. Teknologi Malaya, 10- 11 Januari 2015	Ilhan Ozturk	2146 - 4138  Vol 5 (Special Issue)	International Journal of Economic and Finance, Issues 2015, 5, p.144-149, ISSN: 2146-4138
----	------	--	--------------	--	---

4	2016	Determinants of Customer Satisfaction and Its Implication on Customer Loyalty (The Empirical Study of Automotive Customer in Medan)	Vijai	13, No.7 (2015): 5043-5064	International Journal of Applied Business and Economic Research
5	2016	Model of Employee Performance : The Empirical Study at Civil Servants in Government of West Java Province.	Vijai	13, No.3	International Journal of Economic Research (IJER)
6	2016	Model Of Customer Satisfaction: The Empirical Study at BRI in Jambi.	Vijai	14, Number 6 (Part-1)	International Journal of Applied Business and Economic Research
7	2016	Determinants of marketing performance :	Springer Open	20165:1693	Springer Plus

		empirical study at National Commercial Bank in Jakarta Indonesia.			
8	2016	Model of Customer Satisfaction: Empirical Study at Fast food Restaurants in Bandung		Vol. 5 No. 6	International Journal of Business and Commerce
9	2017	Model of Consumer Behavior Intention	Vijai	Vol. 14, Number, 6,	International Journal Of Economic Research
10	2017	Holistic Marketing Implementation to Increase Company Trust and Image on state Banking Industries (A Customer survey on Customers of State	Vijai	Vol. 15, Number, 2017	International Journal Of Applied Business and Economic Research

		Banks in West Java)			
11	2016	Building of educationg Image	Vijai	Vol. 14 No.12	Internationa l Journal of Applied Business and Economic Research
12	2016	Model of Students Decision to choose College : an Empirical study at the first semester of private higher education in Indonesia		Vol. 7, Issue, 4,	Internationa l Journal Of Recent Scientific Research (IJRSR)
13	2019	Satisfaction P4GN Program of Narcotics National Agency and Its Implication of Trust Students in DKI Jakarta	Ilhan Ozturk	Vol.9, No.5 (2019)	Internationa l Review of Managemen t and Marketing



14	2019	MODEL FOR DEVELOPMENT OF A BUSINESS STRATEGY FOR RENEWABLE ENERGY TECHNOLOGY SERVICES	Ilhan Ozturk	Vol 9, No 6 (2019)	International Energy Economics and Policy
----	------	---	--------------	--------------------	---

## 6. Professional Contributions

NO	YEAR	ACTIVITY PROGRAM	INSTITUTION	Key note
1.	2018	Semiloka Karya Ilmiah Bagi Mahasiswa Sarjana (Strata-1) dan Magister (Strata-2). Di Hotel Papandayan Bandung. 12 Mei 2018	FEB UNWIM, Bandung	Modertor
2.	2017	Workshop at "5th International Conference on Applied Business and Economic Research", di Intercontinental Bali Resort-Bali. 20-21 May 2017		Keynote
3.	2017	Workshop: Menyiapkan Artikel Berkualitas	FEB UPI YAI, Jakarta	Keynote

		Untuk Jurnal Terindeks SCOPUS. 11 Oktober 2017		
4.	2016	Workshop Penulisan Artikel Terindeks Thomson Reuters "The 1st Global Conference in Business, Management, and Entrepreneurship". 28 Juli 2016	UPI Bandung	Keynote
5.	2016	"1st Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship". 08 Agustus 2016	UPI Bandung	Presenter
6.	2016	Workshop Penerapan SPSS dan Eviews dalam Penelitian Sosial. 09 Mei 2016	FE UPI YAI, Jakarta	Keynote
7.	2016	Workshop "4th International Conference on Business, Management, Economics, Finance and Social Science" di New Delhi - India. 17-18 Desember 2016		Presenter

8.	2015	International Seminar “Globalisation and Internationalisation Towards The Asean Economic Community (AEC 2015): Opportunity or Threat to Indonesia		Moderator
9.	2015	Pelatihan Penulisan Proposal Pengabdian Masyarakat. 23 November 2015		Keynote
10	2019	MARSc Model for Achieving Business Performance	Pamulang University	Keynote

## **7. Supervisory/Examinor Experience (Doctoral Program)**

- a. Anggota Promotor III, Ngadino Surip, UPI-YAI Sidang Disertasi, 27 Juli 2018.
- b. Penelaah/ Penguji, Roy, UPI-YAI, Seminar Disertasi, 28 Mei 2017
- c. Anggota Promotor III, Wilhelmus Hary Susilo, UPI-YAI, Seminar Disertasi, 24 Mei 2017
- d. Oponen Ahli, Sjarifuddin Hasan, UPI-YAI, Sidang Disertasi, 12 April 2017.
- e. Oponen Ahli, Dadjim Sinaga, UPI-YAI, Sidang Disertasi, 29 Juni 2016.
- f. Tim Promotor II. Sunarso Rizan, UPI-YAI, Sidang Disertasi, 6 Agustus 2018.
- g. Oponen Ahli, Yopi Yulius, UPI-YAI, Sidang Disertasi, 5 Agustus 2018.
- h. Oponen Ahli, Maiwani Anwar, UPI-YAI, Sidang Disertasi, 5 Agustus 2018.
- i. Promotor II. Sugito, UPI-YAI, Ujian Kualifikasi Doktor, 2019
- j. Promotor III, Tiar Sugianto, UPI-YAI, Ujian Kualifikasi Doktor, 2019.
- k. Promotor II, Syahril. UPI-YAI, Ujian Hasil Penelitian, 2019.
- l. Promotir II, Rita Zahara, UPI-YAI, Ujian Hasil Penelitian, 201

## 8. Research Project (*Related Field*)

- a. Anggota Tim, Customer Satisfaction and Loyalty Survey. PT. Indosat. Bandung, 2018. P3B-UNPAD.
- b. Anggota Tim, Identifikasi Potensi UMKM yang Bankable untuk PT. Bank Jabar. 2018. P3B-UNPAD.
- c. Ketua Tim. Analisis dan Deskripsi Jabatan serta keuangan PT. Surya Selecta. M2M Solution dan ND Consulting. 2018.
- d. Peneliti Ahli. Identifikasi Potensi Pasar Teknologi di Indonesia. BPPT, Jakarta. 2018.
- e. Ketua Tim. Kajian pengujian produk/ layanan BPPT. Jakarta, 2018.
- f. Ketua Tim. Kajian Teknologi Masa Depan. BPPT. Jakarta, 2019.
- g. Ketua Tim, Kajian Pengembangan Strategi Bisnis Layanan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi., BPPT. 2019.
- h. Ketua Tim, Kajian Pengembangan Strategi Bisnis Layanan Bidang Energi Terbarukan., BPPT. 2010.
- i. Narasumber, Kajian Pengembangan Strategi Produk/ Layanan Lembaga Perekayasaan Teknologi Berdasarkan Demand Full. BPPT. 2019.
- j. Hibah Bersaing DIKTI, Model kualitas pelayanan dan kerelasian Industri Telekomunikasi Selular di Jawa Barat. 2015.