

Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di MUI Provinsi DKI Jakarta

Hendri¹

¹ Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta

Email korespondensi: hendri@mercubuana.ac.id

Abstrak

ISO 9001:2015 dapat diterapkan di semua organisasi. Standar sistem manajemen ISO 9001 ini berfokus pada pelanggan, Sistem ISO 9001 ini membahas bagaimana sistem kontrol proses organisasi untuk terus meningkatkan pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Dengan ISO 9001 organisasi dapat mengukur kinerja organisasi dan mudah dalam melakukan perbaikan yang berkesinambungan. ISO 9001 menyediakan sistem manajemen dasar bagi setiap organisasi untuk digunakan sebagai titik awal (pondasi yang kokoh) untuk meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi MUI Provinsi DKI Jakarta dengan pengurus sekitar 100 orang yang berasal dari 11 organisasi dan berbagai profesi serta memiliki struktur organisasi sampai ke daerah. MUI Provinsi DKI Jakarta perlu melaksanakan rencana program kerja yang berkualitas, implementatif, optimal dan terkendali dengan pengawasan yang efektif untuk mencapai sasaran visi dan misi MUI. Saat ini organisasi MUI Provinsi DKI Jakarta telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 dengan telah memiliki syarat-syarat dokumen wajib ISO 9001:2015 seperti ruang lingkup sistem manajemen mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu dan peta proses. Untuk memenuhi harapan di atas maka perlu dilakukan perbaikan organisasi melalui penelitian dengan tahapan mulai dari Analisis SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer), Analisis PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), Gap Analisis dengan persyaratan ISO 9001:2015. Penelitian ini telah menghasilkan rancangan visual urutan proses SIPOC, analisis aktifitas PDCA, desain *Value Chain* serta usulan pelatihan organisasi, ketegasan pemimpin tentang kebijakan mutu, sosialisasi sasaran mutu dan perencanaan pencapaian, dokumen elektronik, perbaikan perencanaan dan kontrol operasional, peningkatan monitor, pengukuran, analisis dan evaluasi organisasi dan manajemen risiko.

Kata Kunci: ISO 9001; kualitas; organisasi

Abstract

ISO 9001:2015 can be applied in all organizations. This ISO 9001 management system standard focuses on the customer, this ISO 9001 system discusses how an organization's process control system can continuously improve in order to achieve customer satisfaction. With ISO 9001 organizations can measure organizational performance and make it easy to make improvements. ISO 9001 provides a basic management system for every organization to use as a starting point for improving organizational performance. The DKI Jakarta Province MUI organization with around 100 administrators who come from 11 organizations and various professions and has an organizational structure to the regions. The MUI of DKI Jakarta Province needs to implement a quality, implementable, optimal and controlled work program with effective supervision to achieve the goals of the MUI's vision and mission. Currently, the DKI Jakarta Provincial MUI organization has obtained ISO 9001:2015 certification by having ISO 9001:2015 mandatory document requirements such as the scope of the quality management system, quality policy, quality objectives and process map. To meet the above expectations, it is necessary to improve the organization through stages starting from SIPOC Analysis (Supplier-Input-Process-Output-Customer), PDCA Analysis (Plan-Do-Check-Act), Gap Analysis with ISO 9001:2015 requirements. This research has produced a visual sequence design of SIPOC, PDCA activities, Value Chain design, as well as organizational training, assertiveness of leaders on quality policy, socialization of goals and management

planning, improvement of operational planning and control, improvement of monitoring, measurement, analysis and evaluation of organization and risk management.

Keywords: ISO 9001; quality; organization

1. Pendahuluan

Menurut Krishnamoorthi, et.al. (2019) ISO adalah kesepengertian standar internasional yang berisi persyaratan untuk membangun sistem manajemen mutu (SMM). ISO 9001 dapat disertifikasi oleh auditor independen, setelah diverifikasi, bahwa sistem memenuhi persyaratan. ISO 9001 meliputi tanggung jawab organisasi termasuk menentukan kebutuhan pelanggan, merancang program untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dan membuat, menyampaikan, dan membantu proses tercapainya kegiatan. Sistem Manajemen ISO 9001:2015 telah diterapkan lebih dari 150 negara. ISO 9001 dapat diterapkan disemua bidang yang berfokus pada pelanggan, Sistem ISO 9001 ini membahas bagaimana sistem kontrol proses organisasi untuk terus meningkatkan pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Dengan ISO 9001 organisasi dapat mengukur kinerja organisasi dan mudah dalam melakukan perbaikan yang berkesinambungan sehingga organisasi akan terus berkembang. ISO 9001 menyediakan sistem manajemen dasar bagi setiap organisasi untuk digunakan sebagai titik awal (pondasi yang kokoh) guna meningkatkan kinerja organisasi. Dalam sistem ISO 9001 melibatkan seluruh anggota termasuk pimpinan puncak; dimana pimpinan puncak harus menetapkan serta mengkomunikasikan kebijakan dan sasaran yang ingin dicapai yang mana semua itu harus dituangkan dalam dokumentasi sehingga bisa dijadikan acuan dalam melakukan pengukuran kinerja organisasi dan perbaikan yang berkesinambungan (*continual Improvement*) guna mencapai target dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi.

Sistem manajemen ISO 9001 menyediakan sistem yang baik guna meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan pertumbuhan organisasi. Jika organisasi ingin berkembang dan mempunyai pondasi sistem yang baik sehingga setiap proses kegiatan bisa termonitoring dan terkendali maka menerapkan sistem manajemen ISO 9001 adalah kuncinya. Organisasi yang baik adalah organisasi yang diawali dengan sistem manajemen yang baik dan sadar akan arti pentingnya sebuah sistem manajemen dalam pengelolaannya.

Adapun kondisi pengamatan awal Penerapan ISO 9001:2015 di Organisasi MUI Provinsi DKI Jakarta dengan pengurus sekitar 100 orang yang berasal dari 11 organisasi perlu didorong untuk memperbaiki sistem organisasi ISO 9001 yang telah disertifikasi dengan cara melakukan Analisis Penerapan ISO 9001:2015 agar terlaksana keinginan pengurus MUI seperti: (1) perencanaan program kerja yang berkualitas dan implementatif, (2) terlaksananya program kerja yang optimal (3) pengendalian dan pengawasan secara efektif (4) perbaikan berkelanjutan. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui visual urutan proses SIPOC. (2) mengetahui aktifitas "Plan, Do, Check, Act secara jelas, (3) mengetahui desain Value Chain Organisasi MUI dan (4) mengetahui Gap Analisis dengan persyaratan ISO 9001:2015.

2. Landasan Teori

2.1. Definisi dan Arti ISO 9001 dan Kualitas

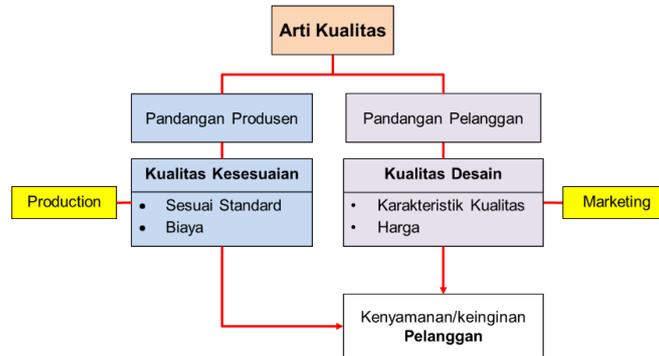
ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen kualitas. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal sistem manajemen kualitas produk/jasa yang dihasilkannya. ISO merupakan Standar Internasional mengarahkan dan mengontrol organisasi untuk mencapai tujuannya yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization*.

Definisi Kualitas (ISO 9000) adalah *Degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements.* (Tingkat Kesamaan unsur karakteristik sesuai persyaratan)

Adapun definisi kualitas menurut pakar sebagai berikut:

- DR. Deming: Kesesuaian dengan permintaan pelanggan
- DR. Juran: Ketepatan/kesesuaian dalam pemakaian
- Crosby: Kesesuaian dengan persyaratan

Sedangkan arti kualitas menurut literatur (diterjemah dari Russell, R. and Taylor, B.W. (2011) sebagai berikut:



Gambar 1. Arti Kualitas

Sumber: Russell, R. and Taylor, B.W. (2011)

2.2. Dimensi Kualitas

Menurut Pasuraman et. Al. (1990) ada lima dimensi kualitas Jasa.

1. *Tangibles* (bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan
5. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

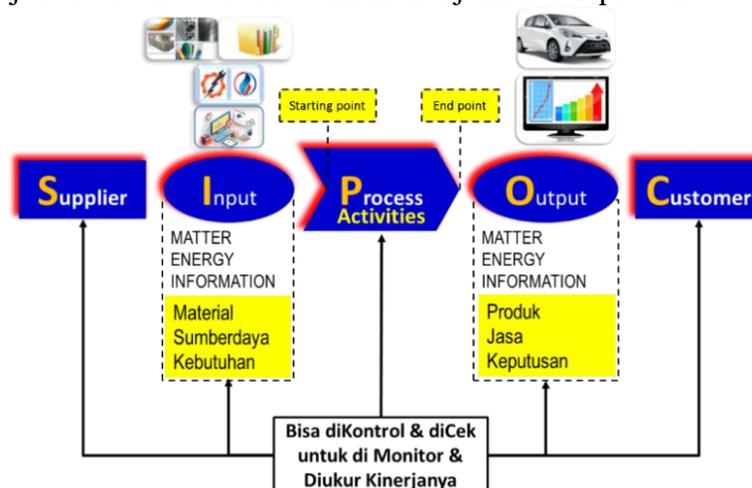
Menurut M. N. Nasution (2005) ada delapan dimensi kualitas Garvin:

1. Performa (Performance): Fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama
2. Keistimewaan (Features): Pilihan-pilihan dan pengembangannya.
3. Keandalan (Reliability): Kemampuan fungsi digunakan
4. Konformansi (Conformance): Kesesuaian produk terhadap spesifikasi dan keinginan pelanggan.
5. Daya tahan (Durability): Masa pakai / daya tahan dari produk.
6. Kemampuan Pelayanan (Serviceability): Kemudahan dan kecepatan perbaikan
7. Estetika (Aesthetics): Bersifat subjektif pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality): Bersifat subjektif, berkaitan perasaan pelanggan

2.3. ISO 9001:2015 dengan Pendekatan Proses SIPOC

ISO 9001:2015 dengan pendekatan SIPOC dapat menganalisis implementasi ISO lebih cepat dan lebih efektif. SIPOC adalah representasi visual dari urutan proses. SIPOC adalah singkatan dari kata Suplayer(S), Input (I), Proses (P), Output (O) dan Konsumen(C). SIPOC telah banyak

dikaitkan dengan PDCA. Namun, teknik ini dapat membawa manfaat dalam proses pemetaan untuk Sistem Manajemen Kualitas. Berikut ini menunjukkan templat SIPOC generik.



Gambar 2. ISO 9001:2015 dengan Pendekatan Proses SIPOC
Sumber: ISO 9001 Quality Management Systems – Requirements.

ISO 9001 menekankan pentingnya pendekatan proses dan proses interaksi. Untuk mengatasinya, setiap bisnis terkemuka harus menunjukkan bukti yang relevan.

Hari ini tidak cukup untuk menyajikan beberapa prosedur terdokumentasi untuk memenuhi harapan auditor. Perusahaan harus membuktikan kontrol keseluruhan atas kegiatannya. Ini biasanya meliputi:

- Peta proses tingkat tinggi
- Interaksi antar proses
- Langkah-langkah bisnis
- Perbaikan terus-menerus
- Kontrol dokumen

2.4. Plan-Do-Check-Act dalam ISO 9001:2015

Setiap proses dapat diperbaiki dengan menerapkan pendekatan Plan-Do-Check-Act, begitu juga sistem keseluruhan dapat menggunakan manfaat dari filosofi ini. Dengan melihat proses terpisah yang dihubungkan dalam satu siklus besar untuk perbaikan, hingga dapat membantu memfokuskan peningkatan proses individu ke arah yang lebih baik bagi organisasi atau perusahaan. **PDCA**, singkatan dari “Plan, Do, Check, Act” (Rencanakan, Kerjakan, Cek, Tindak lanjut), konsep ini dipopulerkan oleh W. Edwards Deming, sehingga sering juga disebut dengan siklus Deming yang bersumber dari dari Walter A. Shewhart.

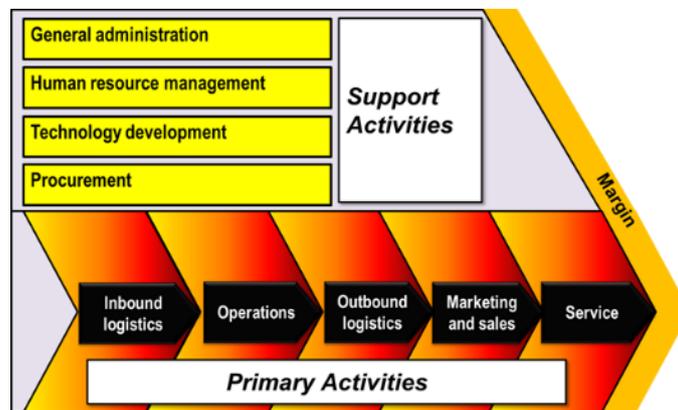
PDCA merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis masalah hingga menemukan alternatif perbaikan *quality, productivity, cost dan safety*. Konsep PDCA ini banyak digunakan pada perusahaan Jepang, misalnya Toyota menggunakan konsep ini dengan nama *Toyoto Business Practices* dan akhir akhir ini tidak hanya digunakan pada industri manufaktur tapi digunakan juga untuk perusahaan jasa, misalnya diperbankan, pendidikan dan lain –lain. Konsep PDCA ini juga digunakan untuk metode standar internasional, misalnya metode ISO 9001: 2015 sebagai berikut. Ini adalah model untuk perbaikan yang berkelanjutan, bukan hanya perbaikan cepat satu kali, dan untuk alasan inilah ia diterapkan pada standar ISO 9001: 2015. Standar ISO 9001: 2015 memiliki, sebagai tujuan utama, peningkatan berkelanjutan dari Sistem Manajemen Kualitas.



Gambar 3. PDCA dalam ISO 9001:2015
Sumber: ISO 9001 Quality Management Systems – Requirements

2.5. Value Chain

Untuk memetakan aktifitas organisasi dapat menggunakan *Value Chain*. *Value chain* adalah rantai nilai yang yang digunakan untuk mengetahui kondisi organisasdi (Hitt, et. al., 2005; Eisner & Ketchen,2009).



Gambar 4. Value Chain

Value Chain terdiri dari dua aktivitas dengan sembilan dimensi. Pertama, lima dimensi *primary activity* (aktivitas utama) yakni mereka yang terlibat dalam pembuatan produk secara fisik yang terdiri dari aktivitas: *inbound logistic*, *operations*, *outbound logistics*, *marketing* atau *sales* dan *service*. Kedua, empat dimensi *support activity* (aktivitas pendukung), yang terdiri dari aktivitas: *procurement*, *technological development*, *human resources management* dan *firm infrastructure* atau *general admistration*. Sembilan dimensi *value chain* ini dapat digunakan untuk mengukur dan mengetahui kondisi organisasi.

2.6. Persyaratan ISO 9001:2015

Menurut Itay Abuhav (2017) dan persyaratan Sistem Manajemen ISO 9001:2015 terdiri dari 10 Klausul. Klausul itu sendiri merupakan suatu ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yg salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yg memperluas atau membatasi. Jadi Klausul ISO merupakan seuatku ketentuan untuk memenuhi standart penerapan ISO 9001:2015. Berikut ini adalah klausul / persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

1. SCOPE

2. NORMATIVE REFERENCES

3. TERMS AND DEFINITIONS

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

4.2 Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan

4.3 Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu

4.4 Sistem manajemen mutu dan proses

5. KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan komitmen

5.2 Kebijakan Mutu

5.3 Aturan Organisasi, tanggung jawab dan otoritas/wewenang

6. PERENCANAAN

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

6.2 Sasaran mutu dan perencanaan pencapaian

6.3 Perencanaan perubahan

7. DUKUNGAN

7.1 Sumberdaya

7.2 Kompetensi

7.3 Kesadaran

7.4 Komunikasi

7.5 Informasi terdokumentasi

8. OPERASIONAL

8.1 Perencanaan dan kontrol operasional

8.2 Persyaratan produk dan jasa

8.3 Desain dan pengembangan produk dan jasa

8.4 Kontrol produk dan jasa penyedia (eksternal)

8.5 Penyediaan Produksi dan jasa

8.6 Pelepasan produk dan jasa

8.7 Kontrol output Produk/jasa yang tidak sesuai

9. EVALUASI KINERJA

9.1 Monitor, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.2 Audit internal

9.3 Tinjauan Manajemen

10. PERBAIKAN

10.1 Umum

10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

10.3 Perencanaan Perbaikan berkelanjutan

2.7. Persyaratan Dokumen ISO 9001:2015



Gambar 5. Struktur Dokumen ISO 9001:2015

Dokumen Wajib

- Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu (klausul 4.3)
- Kebijakan Mutu (klausul 5.2)

- Sasaran Mutu (klausul 6.2)
- Kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pemasok (klausul 8.4.1)

Rekaman Wajib

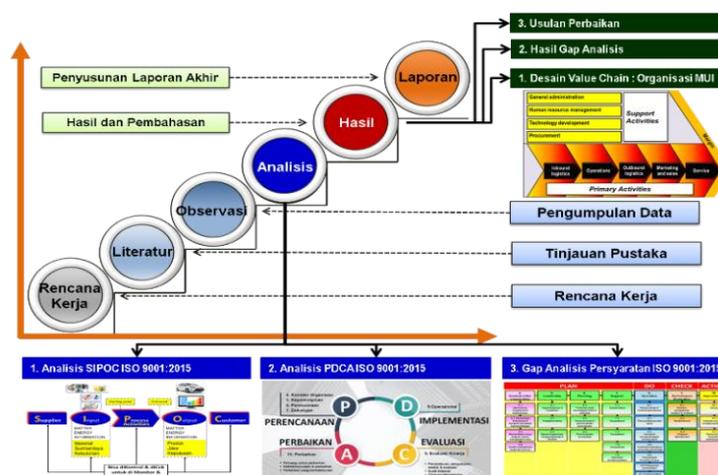
- Rekaman Pemantauan dan pengukuran peralatan kalibrasi* (klausul 7.1.5.1)
- Rekaman pelatihan, keterampilan, pengalaman dan kualifikasi (klausul 7.2)
- Rekaman tinjauan persyaratan produk / jasa (klausul 8.2.3.2)
- Rekaman tentang hasil tinjauan desain dan pengembangan* (klausul 8.3.2)
- Rekaman tentang masukan untuk desain dan pengembangan * (klausul 8.3.3)
- Rekaman pengendalian desain dan pengembangan* (klausul 8.3.4)
- Rekaman hasil desain dan pengembangan* (klausul 8.3.5)
- Rekaman perubahan desain dan pengembangan* (klausul 8.3.6)
- Karakteristik produk yang akan diproduksi dan jasa yang akan diberikan (klausul 8.5.1)
- Rekaman tentang properti pelanggan (klausul 8.5.3)
- Rekaman perubahan ketentuan dalam produksi / jasa (klausul 8.5.6)
- Rekaman kesesuaian produk / jasa dengan kriteria penerimaan (klausul 8.6)
- Rekam output/hasil yang tidak sesuai (klausul 8.7.2)
- Pemantauan dan pengukuran hasil (klausul 9.1.1)
- Program audit internal (klausul 9.2)
- Hasil audit internal (klausul 9.2)
- Hasil dari tinjauan manajemen (klausul 9.3)
- Hasil tindakan korektif (klausul 10.1)

Dokumen Non-Wajib

- Prosedur untuk menentukan konteks organisasi dan pihak yang berkepentingan (pasal 4.1 dan 4.2)
- Prosedur untuk menangani risiko dan peluang (klausul 6.1)
- Prosedur untuk kompetensi, pelatihan dan kesadaran terhadap SMM (klausul 7.1.2, 7.2 dan 7.3)
- Prosedur untuk pemeliharaan peralatan dan alat ukur (klausul 7.1.5)
- Prosedur untuk pengendalian dokumen (klausul 7.5)
- Prosedur penjualan (klausul 8.2)
- Prosedur untuk desain dan pengembangan (klausul 8.3)
- Prosedur untuk produksi dan penyediaan jasa (klausul 8.5)
- Prosedur pergudangan (klausul 8.5.4)
- Prosedur untuk pengelolaan ketidaksesuaian dan tindakan korektif (klausul 8.7 dan 10.2)
- Prosedur untuk pemantauan kepuasan pelanggan (klausul 9.1.2)
- Prosedur untuk audit internal (klausul 9.2)
- Prosedur untuk tinjauan manajemen (klausul 9.3)

3. Metodologi

Metodologi umum yang akan digunakan dalam kegiatan Analisis Penerapan ISO 9001:2015 ini adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Kerangka Penelitian

Analisis data dilakukan beberapa 4 tahap.

1. Analisis SIPOC
SIPOC adalah analisis visual dari urutan proses. Mulai dari Suplayer (S), Input (I), Proses (P), Output (O) dan Konsumen(C).
2. Analisis PDCA
PDCA adalah analisis aktifitas “**Plan, Do, Check, Act**” (Rencanakan, Kerjakan, Cek, Tindak lanjut),
3. Desain *Value Chain*
4. Analisis persyaratan ISO 9001:2015.
Analisis dengan persyaratan ISO 9001:2015 adalah melakukan analisis sejauh mana klausul Persyaratan yang telah ditentukan oleh ISO 9001:2015.

4. Hasil dan Diskusi

4.1. Fakta Dokumen Mutu ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta

Berdasarkan hasil pengamatan awal ditemukan fakta dokumen Mutu ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta yang terdiri dari tiga macam, yakni dokumen prosedur manajemen, prosedur utama dan prosedur pendukung. dokumen prosedur manajemen sebanyak 5 dokumen, prosedur utama sebanyak 8 dokumen dan prosedur pendukung sebanyak 5 dokumen. Berikut ini diuraikan dalam tabel 1.

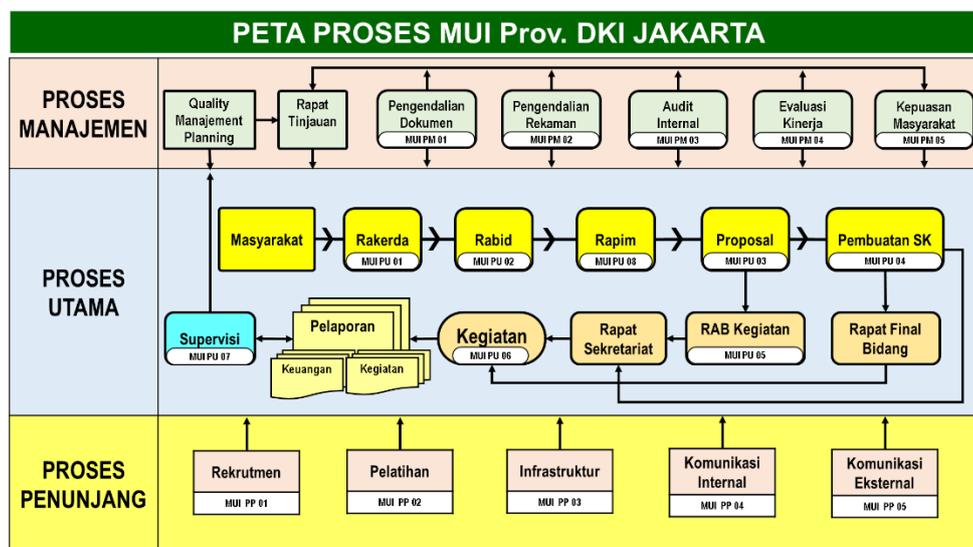
Tabel 1. Daftar Dokumen Mutu ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta

NO	NAMA DOKUMEN	KODE	NOMOR DOKUMEN
PROSES MANAJEMEN			
1	Prosedur Pengendalian Dokumen	PM.01	MUI-DKI/WM/PM/01
2	Prosedur Pengendalian Rekaman	PM.02	MUI-DKI/WM/PM/02
3	Prosedur Audit Mutu Internal	PM.03	MUI-DKI/WM/PM/03
4	Prosedur Evaluasi Kinerja	PM.04	MUI-DKI/WM/PM/04
5	Prosedur Penilaian Kepuasan Ummat dan Masyarakat	PM.05	MUI-DKI/WM/PM/05
PROSES UTAMA			
1	Prosedur Rapat Kerja Daerah	PU.01	MUI -DKI/SU/PU/01
2	Prosedur Rapat Bidang	PU.02	MUI-DKI/SU/PU/02
3	Prosedur Pengajuan Proposal	PU.03	MUI-DKI/SU/PU/03
4	Prosedur Pembuatan SK	PU.04	MUI-DKI/SU/PU/04
5	Prosedur Penyusunan RAB	PU.05	MUI-DKI/SU/PU/05
6	Prosedur Pelaksanaan Kegiatan	PU.06	MUI-DKI/SU/PU/06
7	Prosedur Supervisi	PU.07	MUI-DKI/SU/PU/07
8	Prosedur Rapat Pimpinan	PU.08	MUI-DKI/SU/PU/08

NO	NAMA DOKUMEN	KODE	NOMOR DOKUMEN
PROSES PENDUKUNG			
1	Prosedur Rekrutmen	PP.01	MUI-DKI/SU/PP/01
2	Prosedur Pelatihan	PP.02	MUI-DKI/SU/PP/02
3	Prosedur Infrastruktur	PP.03	MUI-DKI/SU/PP/03
4	Prosedur Komunikasi Internal	PP.04	MUI-DKI/SU/PP/04
5	Prosedur Komunikasi Eksternal	PP.05	MUI-DKI/SU/PP/05

4.2. Fakta Peta Proses ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta

Dari hasil observasi diketahui fakta peta proses (bisnis proses) MUI DKI Jakarta yang terdiri dari tiga macam proses, yakni prosedur manajemen, proses utama dan proses pendukung. Berikut ini diuraikan gambar peta proses MUI DKI Jakarta (gambar 9).



Gambar 7. Peta Proses MUI DKI Jakarta

4.3. Analisis SIPOC MUI DKI Jakarta

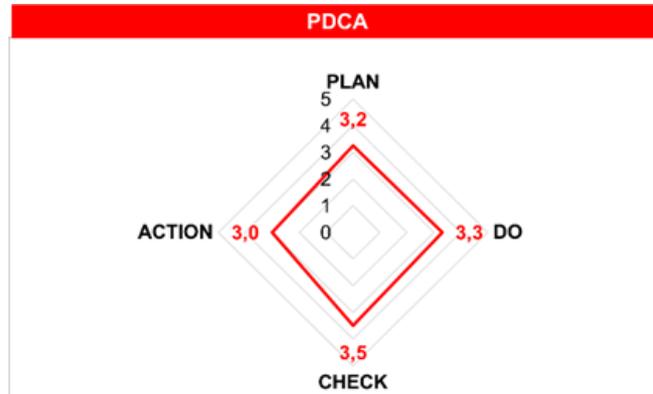
Berdasarkan fakta visi dan misi, rencana strategis, sasaran strategis dan dokumen Mutu ISO 9001:2015 serta fakta peta proses MUI DKI Jakarta. Berikut ini disajikan Analisis SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer). Berdasarkan urutan SIPOC dibawa ini terlihat aktifitas berawal dari Supplier (pemasok) kegiatan MUI terdiri SDM, Dana, Sarana dan Prasarana. Input terdiri dari Ulama dan Pakar, Sedangkan proses kegiatan MUI Prov. DKI Jakarta dimulai dari Rakerda, Rabid, Rapim hingga terlaksana Kegiatan (Fatwa, Pembinaan dan Pendidikan, kegiatan Ukhawah, Pengkajian dan Penelitian dan Pemberdayaan Ekonomi Umat) selanjutnya kegiatan ini dibuat laporan. Dari proses kegiatan ini lahirlah output yang diharapkan masyarakat yang berkualitas dan Bersatu. Adapun objek akhir (Customer) adalah masyarakat.



Gambar 8. Urutan Aktifitas SIPOC MUI DKI Jakarta

4.4. Analisis PDCA MUI DKI Jakarta

Berikut ini akan dibahas hasil penilai skor Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action) organisasi MUI DKI Jakarta. Berdasarkan hasil penilai skor (parameter 1 sampai 5) dari klausul ISO 9001:2015 dan di himpun dalam kelompok P-D-C-A, berikut ini hasil data, grafik dan analisisnya.

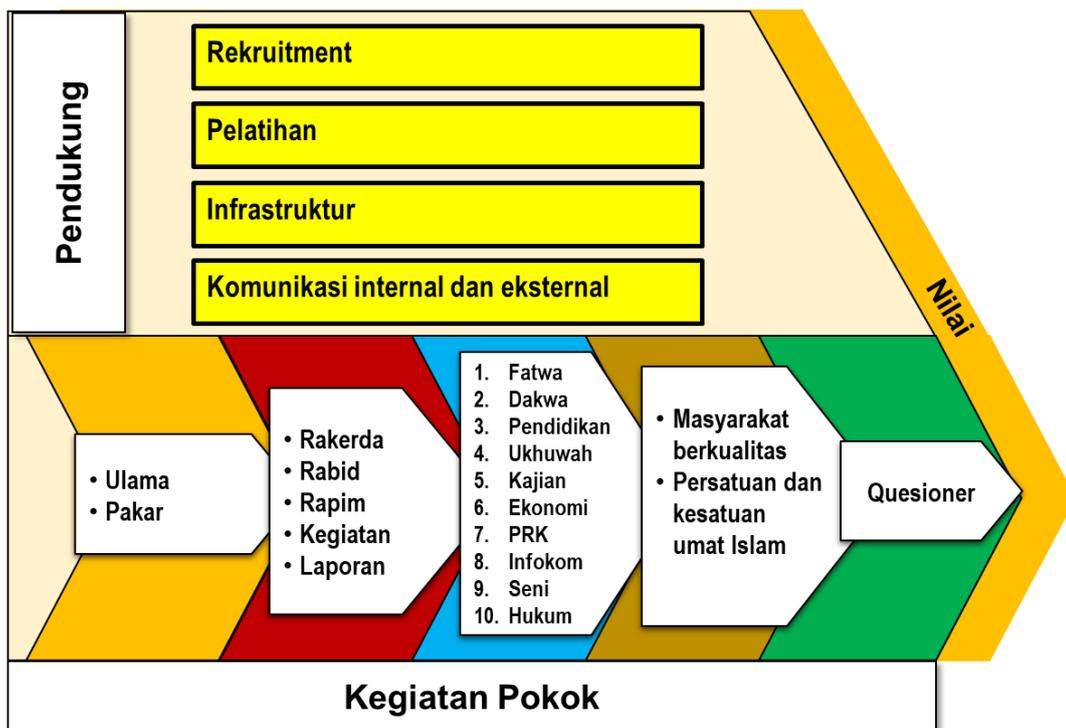


Gambar 9. Grafik Penilaian Skor Siklus PDCA MUI DKI Jakarta

Pada grafik penilaian skor PDCA di ketahui nilai tertinggi yang menggambarkan siklus yang lebih baik adalah siklus Check dengan nilai 3,5 hal ini dikarenakan organisasi MUI DKI Jakarta telah melakukan aktifitas audit internal dan eksternal tentang tentang mutu walaupun belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik saat ini. Sedangkan siklus yang paling rendah adalah action hal ini dikarenakan kondisi Covid 19 sehingga aktifitas terhambat.

4.5. Desain Value Chain

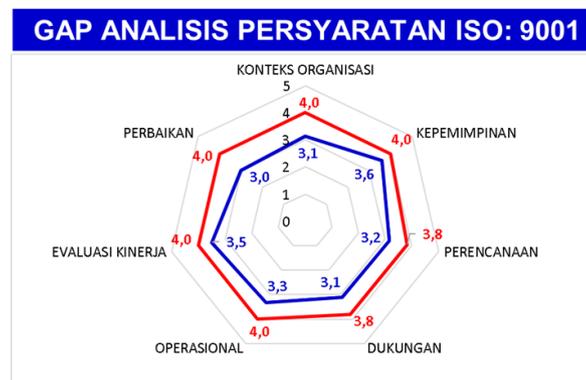
Berdasarkan observasi dilapangan berikut ini desain *value chain* MUI DKI Jakarta yang digunakan untuk mengetahui nilai rantai kondisi organisasi saat ini. Pada gambar 12 Desain Value Chain MUI DKI Jakarta berikut ini terlihat aktivitas pokok terdiri dari:



Gambar 10. Desain Value Chain MUI DKI Jakarta

4.6. Analisis Persyaratan ISO 9001:2015.

Berikut ini akan ditampilkan Data Skor ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta Sekarang dan Target Gap Analisis persyaratan ISOI: 9001:2015 MUI DKI Jakarta.



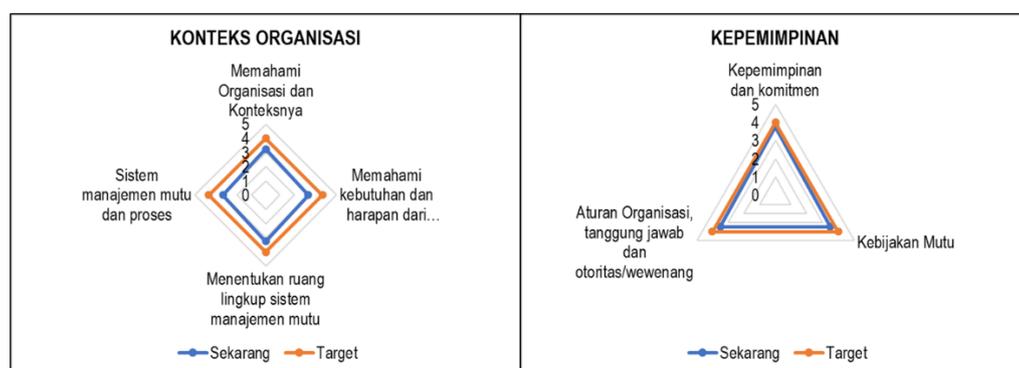
Gambar 11. Grafik Gap Analisis persyaratan ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta

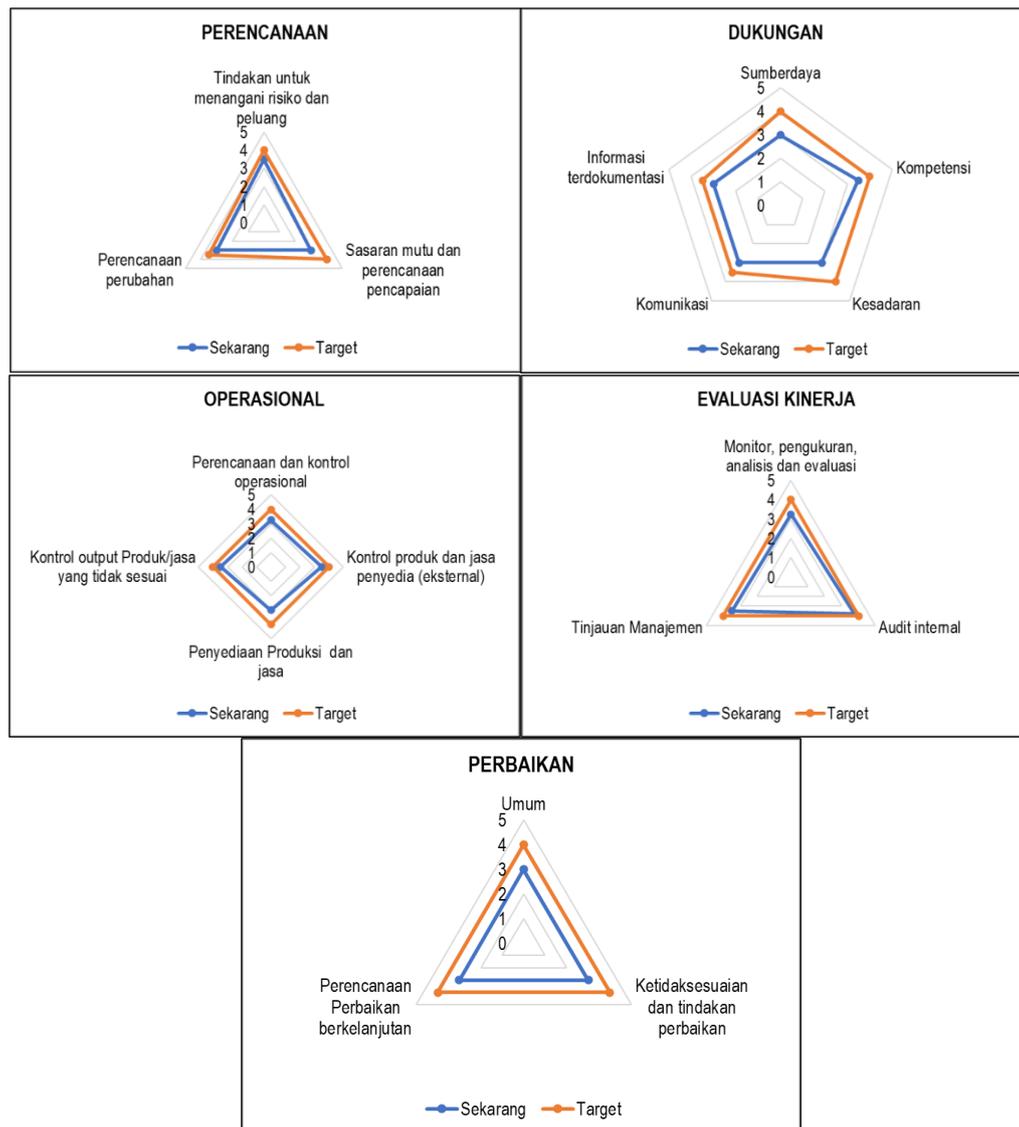
Dari gambar grafik Gap Analisis persyaratan ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta diatas terlihat terjadi gap antara kondisi sekarang dan target kedepan. Ada pun nilai masing-masing klausul dapat dilihat pada Tabel 6 Nilai Gap Analisis persyaratan ISOI: 9001:2015 MUI DKI Jakarta berikut ini.

Tabel 2. Nilai Gap Analisis persyaratan ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta

No	Klausul ISO 9001:2015	GAP
1	Konteks Organisasi	0,9
2	Kepemimpinan	0,4
3	Perencanaan	0,7
4	Dukungan	0,7
5	Operasional	0,7
6	Evaluasi Kinerja	0,5
7	Perbaikan	1,0

Berdasarkan Data Skor ISO 9001:2015 MUI DKI Jakarta Sekarang dan Target di atas berikut ini akan diuraikan masing Klausul ISO 9001:2015 secara detail berikut ini.





Gambar 12. Uraian masing Klausul ISO 9001:2015

5. Kesimpulan

Fakta saat ini organisasi MUI Provinsi DKI Jakarta ISO 9001:2015 telah memperoleh sertifikasi dengan syarat-syarat dokumen wajib seperti ruang lingkup sistem manajemen mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu dan peta proses (proses bisnis).

Hasil analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut ini:

1. Telah dibuatnya visual urutan proses SIPOC dapat dijadikan pedoman dalam melakukan aktifitas
2. Telah dilakukan analisis aktifitas PDCA (Plan-Do-Check-Act) dapat dijadikan pedoman untuk langkah-langkah perbaikan
3. Telah di Desain *Value Chain* dapat digunakan untuk mengetahui kondisi internal organisasi

Usulan perbaikan sebagai berikut ini:

1. Organisasi MUI adalah perlu diadakan pelatihan untuk memahami organisasi dan kajian tentang kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan serta menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu dan sosialisasi Sistem manajemen mutu dan proses.

2. Kepemimpinan adalah perlu mempertegas tentang kebijakan mutu serta aturan organisasi, tanggung jawab dan otoritas/wewenang.
3. Perencanaan adalah perlu dilakukan sosialisasi Sasaran mutu dan perencanaan pencapaian serta pembuatan tindakan untuk menangani risiko dan peluang untuk masing-masing bidang.
4. Dukungan perlu diadakan sumber daya sesuai dengan kondisi kekinian yakni dokumen elektronik dan sistem pertemuan jarak jauh serta perlu dilakukan sosialisasi kesadaran sesuai dengan keadaan kekinian.
5. Operasional adalah perlu dilakukan perbaikan perencanaan dan kontrol operasional serta kejelasan penyediaan jasa yang diberikan.
6. Evaluasi Kinerja perlu ditingkatkan Monitor, pengukuran, analisis dan evaluasi organisasi.
7. Perbaikan perlu adanya peningkatan dari menyelesaikan masalah menjadi perbaikan dengan cara mengantisipasi masalah menggunakan PDCA dan manajemen risiko.

Daftar Pustaka

- Eisner, A.B. dan Ketchen, D.J.J. (2009). *Strategy : 2008-2009*, New York: McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Hoskisson, R. E. dan Ireland, D. R. (2005). *Strategic Management: Competitiveness & Globalization (Concepts & Cases)* 6th edition, American, Thomson Corporation.
- ISO 9001 Quality Management Systems – Requirements.
- Itay Abuhav(2017) ISO 9001_ 2015 A Complete Guide to Quality Management Systems-CRC Press
- Krishnamoorthi, K. S. ; Krishnamoorthi, V. Ram & Pennathur, Arunkumar (2019) A First Course in Quality Engineering Integrating Statistical and Management Methods of Quality 3rd Edition, Francis, CRC Press
- Nasution, M. N.. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Persyaratan Sistem Manajemen ISO 9001:2015
- Russell, R. and Taylor, B.W. (2011). *Operations Management: Creating Value Along the Supply Chain*, 9th Edition New York: John Wiley & Sons