



# **PELATIHAN STANDAR SNI ISO 9001:2015 SISTEM MANAJEMEN MUTU**

**FAKULTAS KEHUTANAN UNIVERSITAS GAJAH MADA**

**22 April 2025**



***THE TRAINER is The facilitator to support the Trainee to find the insight in the training process***

## WAHYU RIYADI



[wahyu@mutuinstitute.com](mailto:wahyu@mutuinstitute.com)



0817 0000 776

- **Staff Ahli Pengembangan Kompetensi Auditor di Divisi Profession Centre** – Lembaga Sertifikasi PT Mutuagung Lestari, Tbk
- **Mutu Institute** Director, PT Forestcitra Sejahtera
- IRCA Certified Lead Auditor ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu
- PECB Certified Lead Auditor ISO 37001, ISO 21001, ISO 37301
- PECB Certified Trainer
- Kemenparekraf certified Lead Auditor Hotel
- Kementan certified Inspector Organic
- Pengalaman audit sistem manajemen sejak tahun 2010
- DELRI dalam Sidang Pleno ISO/TC 309 pada tahun 2017 (Shenzhen) dan 2018 (Sydney)
- Berpengalaman sebagai Lead Auditor Sistem Manajemen sejak 2010
- Berpengalaman sebagai trainer pada materi yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu sejak tahun 2011, seperti:
  - Prinsip & Ethical Conduct of Auditor – BPOM RI
  - Prinsip dan Komunikasi Auditor – Diklat Asesor Akreditasi Perpustakaan PUSDIKLAT PERPUSNAS (2020)
  - Teknik Audit ISO 19011 – Kementan
  - Etika Auditor Lembaga Sertifikasi – Mutu International
  - Teknik Audit Pada Diklat Auditor ISPO
  - Berbagai pelatihan publik dan IHT terkait dengan SMM ISO 9001

# TUJUAN PELATIHAN

- Peserta mampu memahami filosofi dan konsep dasar dari sistem manajemen mutu
- Peserta mampu memahami prinsip manajemen mutu
- Peserta mampu mengetahui dan memahami interpretasi dari persyaratan standar SNI ISO 9001:2015





ISO



# APA ITU ISO ?

- **ISO** adalah nama dari organisasi international yaitu ***International Organization for Standardization (IOS)***
- **Badan standarisasi internasional** yang mengembangkan standar international untuk barang, jasa dan sistem (***termasuk SMM ISO 9001, SML ISO 14001, dll***)
- Merupakan ***federasi badan-badan standarisasi nasional*** dari seluruh dunia yang didirikan tahun **1947**, berkedudukan di ***Geneva, Swiss***



# TUGAS ISO → Membuat standar international

International Organization  
for Standardization



ISO  
9001

Standar Sistem Manajemen Mutu

ISO  
14001

Standar Sistem  
Manajemen Lingkungan

ISO  
22000

Standar Sistem Manajemen  
Keamanan Pangan

Lainnya

ISO  
37001

Standar Sistem Manajemen Anti Penyuapan

- Ukuran kartu ID-card (ISO 7810)
- Ukuran kertas (ISO 216)
- Ukuran baju (ISO 3636; ISO 3637; ISO 4415)
- Lainnya



International  
Organization for  
Standardization



**BSN**

SNI ...

SNI ...

SNI ...

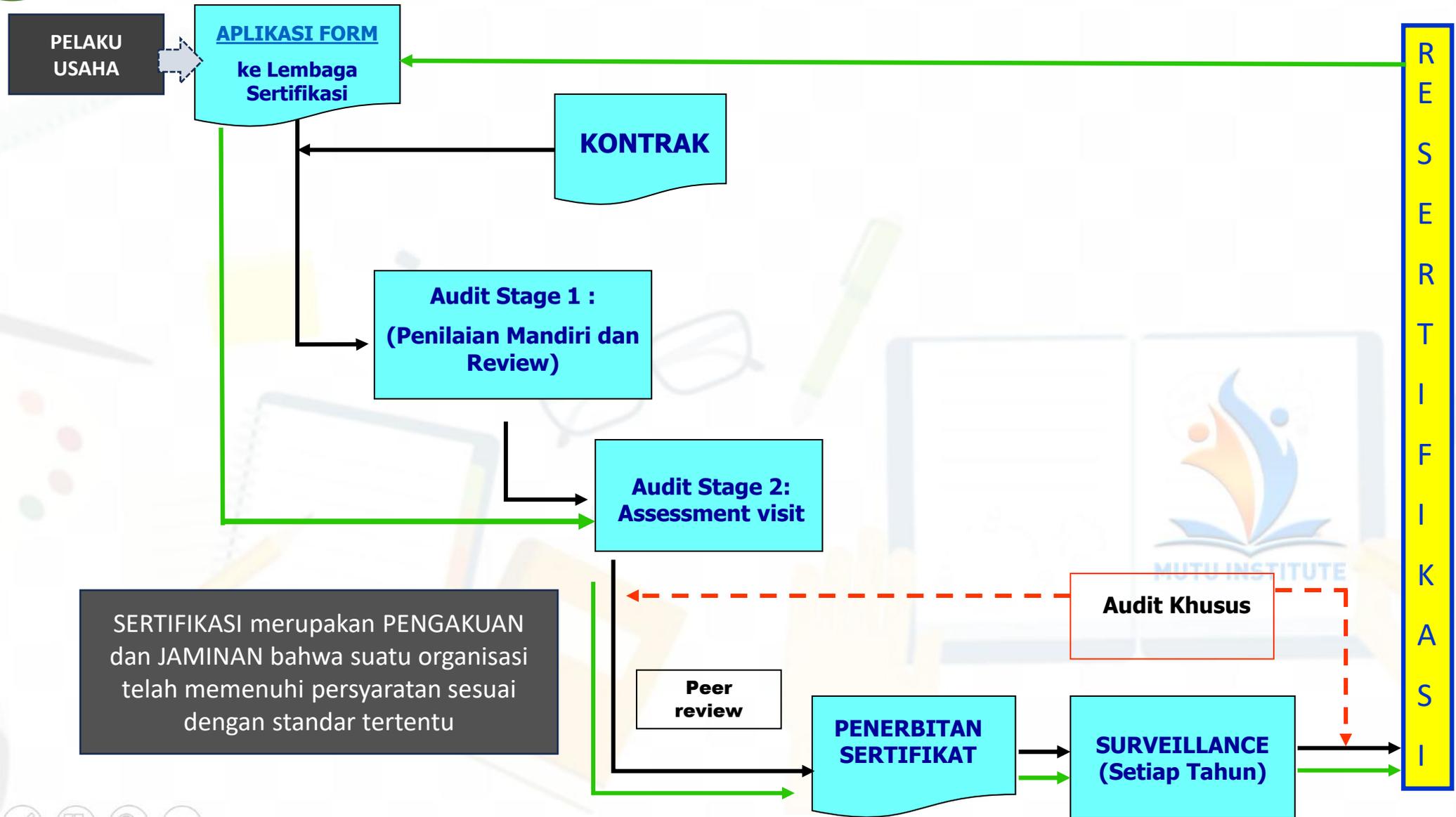


SERTIFIKASI merupakan PENGAKUAN dan  
JAMINAN bahwa suatu organisasi telah  
memenuhi persyaratan sesuai dengan standar  
tertentu

**SERTIFIKASI**

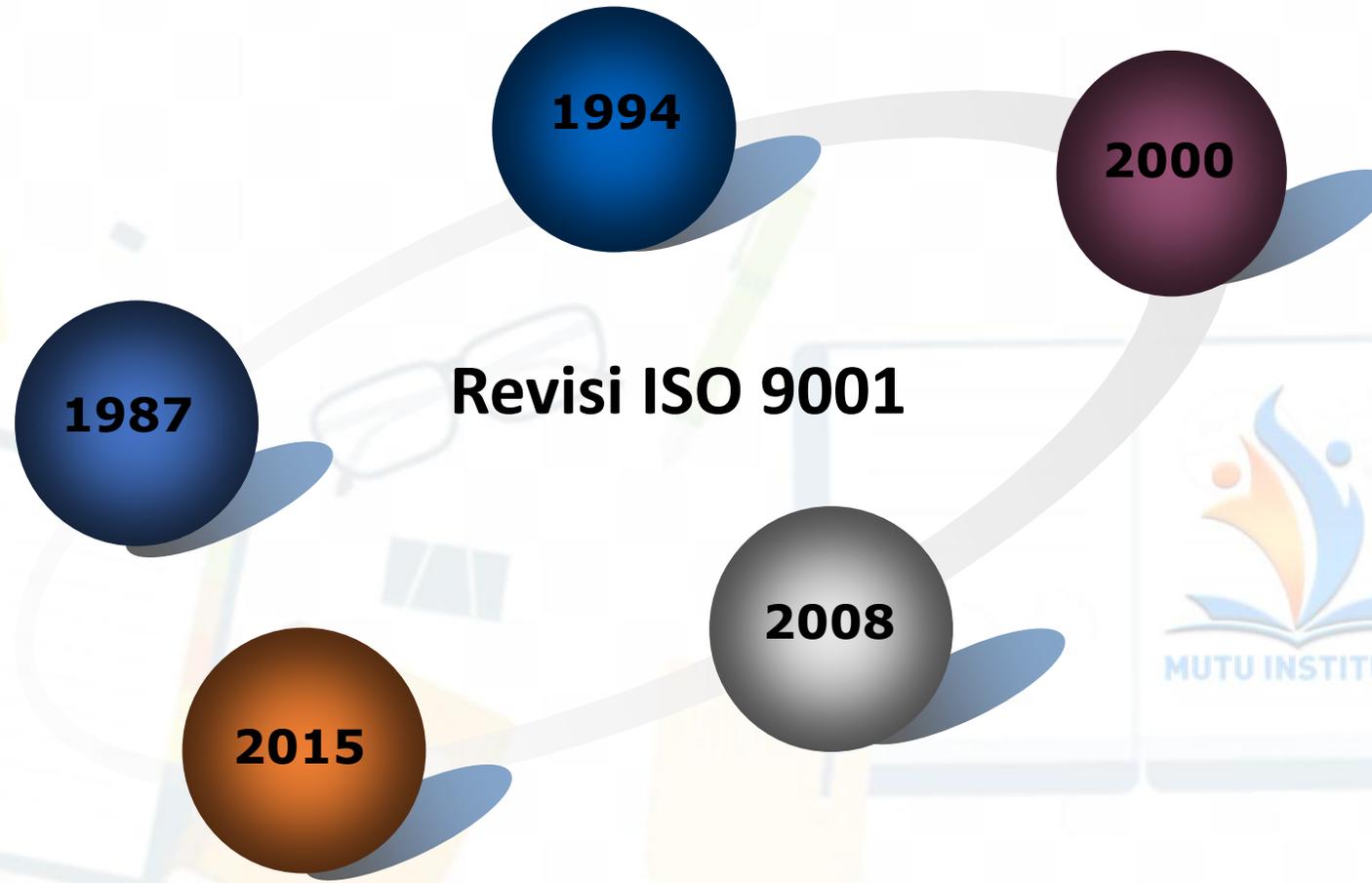
Pelaku Usaha & Masyarakat

# PROSES SERTIFIKASI



SERTIFIKASI merupakan PENGAKUAN dan JAMINAN bahwa suatu organisasi telah memenuhi persyaratan sesuai dengan standar tertentu

# SEJARAH PERUBAHAN ISO 9001



# High Level Structure (HLS) based on Annex SL

Introduction

High Level  
Structure  
(HLS)

1. Scope
2. Normative references
3. Term and definitions
4. Context of organization
5. Leadership
6. Planning
7. Support
8. Operation
9. Performance evaluation
10. Improvement

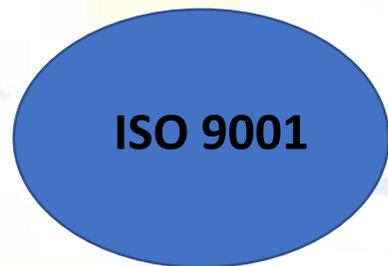
Common terms &  
core definitions

Identical core text

# Integrated Management System

## Common structure of ISO standards

Requirements	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO/IEC 27001:2013	ISO 22301:2012	ISO 37001:2016
<b>Leadership and commitment</b>	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1
<b>Policy of the management system</b>	5.2	5.2	5.2	5.3	5.2
<b>Objectives of the management system</b>	6.2	6.2	6.2	6.2	6.2
<b>Documented information</b>	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5
<b>Internal audit</b>	9.2	9.2	9.2	9.2	9.2
<b>Management review</b>	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3
<b>Continual improvement</b>	10.3	10.3	10.2	10.2	10.2



Di dalamnya terdiri dari persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu -- GENERIK

Tujuan standar ISO 9001..?

- Konsisten menyediakan produk dan **jasa** yang memenuhi persyaratan pelanggan dan aturan regulasi terkait
- Meningkatkan kepuasan pelanggan

Siapa yang menggunakan..?

- Organisasi yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu sesuai ISO 9001
- Lembaga Sertifikasi dalam melakukan audit



**ISO 9001**

**Manfaat bagi organisasi yang menerapkan:**

- Organisasi mampu menyediakan secara konsisten produk/jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan regulasi
- Meningkatkan kepuasan pelanggan
- Mengetahui dan menindaklanjuti risiko dan peluang yang ada
- Kemampuan mendemonstrasikan kesesuaian persyaratan standar untuk sertifikasi atau tujuan lainnya.

# TERMS & DEFINITIONS

## ISTILAH DAN DEFINISI

## KUALITAS/MUTU

Derajat dimana sifat-sifat karakteristik suatu objek memenuhi persyaratan yang ditetapkan (persyaratan pelanggan dan aturan regulasi terkait)

Kualitas tidak hanya terbatas pada persyaratan fungsi dan kinerja, tapi juga termasuk 'value' dan benefit kepada customer (untuk kepuasan pengguna jasa)

Organisasi yang fokus kepada kualitas akan mempromosikan budaya yang membentuk kebiasaan, attitude, aktifitas, dan proses-proses untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.

Kualitas produk/jasa suatu organisasi ditentukan berdasar kemampuan untuk 'memuaskan' pelanggan, termasuk pihak berkepentingan yang relevan.

# ISTILAH & DEFINISI

## ORGANISASI

Seorang atau kumpulan orang dengan fungsi berbeda, yang memiliki tanggungjawab, wewenang, dan saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Contoh: perusahaan, *sole-trader*, firma, asosiasi, institusi pemerintah, lainnya.

## PELANGGAN

Orang atau organisasi yang menerima produk atau jasa. Pelanggan bisa merupakan pihak internal atau pihak eksternal organisasi.

Contoh pelanggan: Konsumen, klien, end-user, penerima produk/jasa dari proses internal.



## SISTEM MANAJEMEN MUTU

**Sistem manajemen** : kumpulan elemen-elemen dalam organisasi yang saling terkait dan berinteraksi untuk menetapkan kebijakan dan sasaran, serta untuk mencapai sasaran tersebut.

**Sistem Manajemen Mutu:** Sistem manajemen yang mengarahkan dalam hal mutu/kualitas

Sistem manajemen menentukan struktur organisasi, tugas dan tanggungjawab, perencanaan, operasi, kebijakan, aturan, sasaran/tujuan, proses-proses untuk mencapai tujuan.

SMM mengelola proses-proses dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan terkait kualitas/mutu

# Perusahaan Plywood



## Bagian/ departement

- Marketing
- Perencanaan Produksi (PPIC)
- Produksi
- Purchasing
- QC
- HRD
- Maintenance
- Gudang
- Logistik

# PRINSIP MANAJEMEN MUTU

# PRINSIP MANAJEMEN MUTU

1. CUSTOMER FOCUS

2. LEADERSHIP

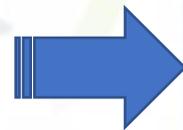
3. ENGAGEMENT OF PEOPLE

4. PROCESS APPROACH

5. IMPROVEMENT

6. EVIDENCE-BASED DECISION MAKING

7. RELATIONSHIP MANAGEMENT



SISTEM MANAJEMEN  
MUTU

**Quality management systems —  
Requirements***Systèmes de management de la qualité — Exigences*

## Daftar isi

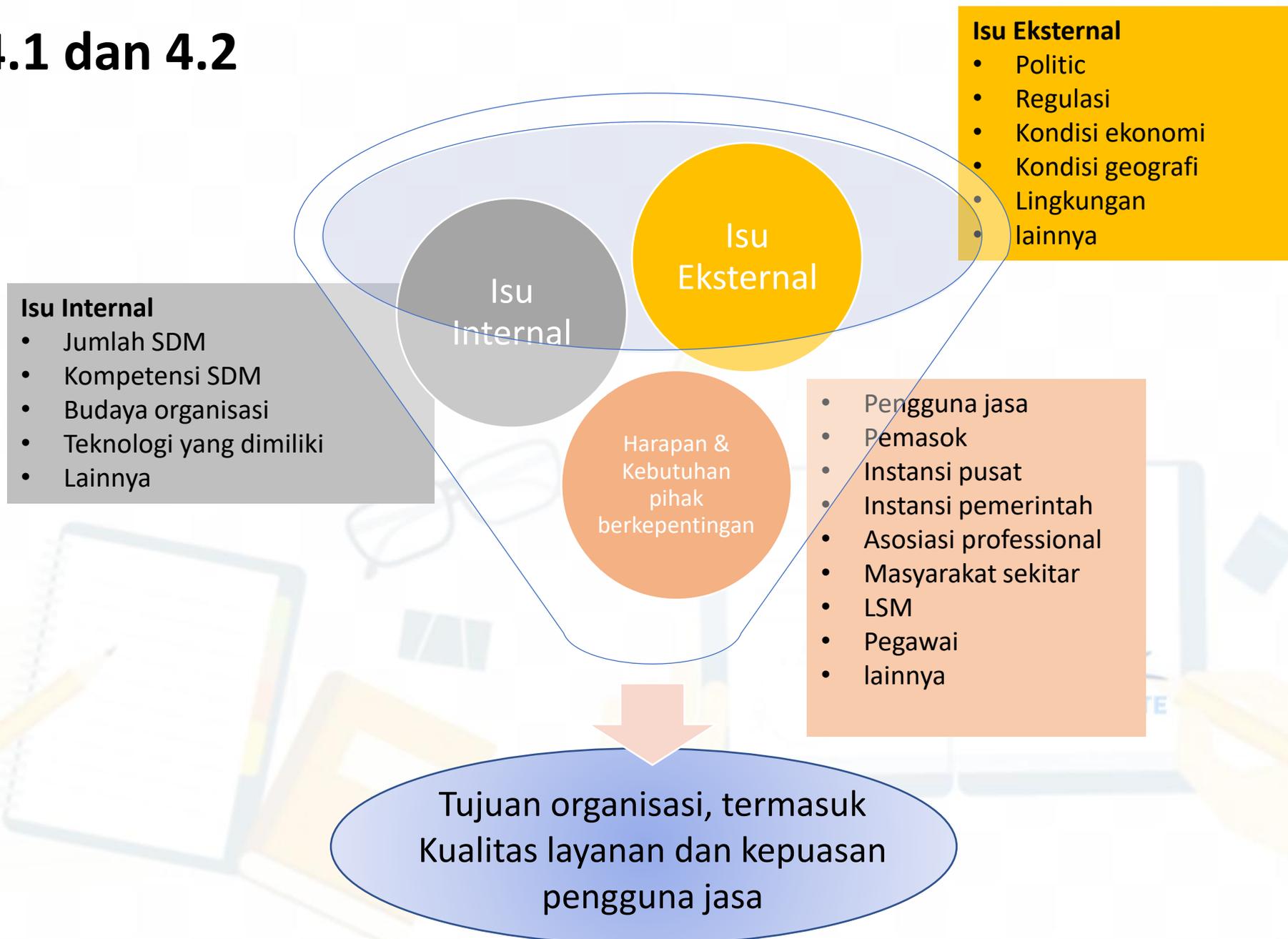
Daftar isi.....	i
Prakata.....	ii
Pendahuluan.....	iii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Acuan normatif.....	1
3 Istilah dan definisi.....	2
4 Konteks organisasi.....	2
4.1 Memahami organisasi dan konteksnya.....	2
4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan.....	2
4.3 Menentukan lingkup sistem manajemen mutu.....	3
4.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya.....	4
5 Kepemimpinan.....	5
5.1 Kepemimpinan dan komitmen.....	5
5.2 Kebijakan.....	6
5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi.....	7
6 Perencanaan.....	8
6.1 Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko.....	8
6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran.....	9
6.3 Perubahan perencanaan.....	10
7 Dukungan.....	10
7.1 Sumber daya.....	10
7.2 Kompetensi.....	13
7.3 Kepedulian.....	14
7.4 Komunikasi.....	14
7.5 Informasi terdokumentasi.....	15
8 Operasi.....	16
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasi.....	16
8.2 Persyaratan produk dan jasa.....	17
8.3 Desain dan pengembangan produk dan jasa.....	20
8.4 Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal.....	20
8.5 Produksi dan penyediaan jasa.....	25
8.6 Pelepasan produk dan jasa.....	28
8.7 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran.....	29
9 Evaluasi kinerja.....	30
9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi.....	30
9.2 Audit internal.....	31
9.3 Tinjauan manajemen.....	33
10 Peningkatan.....	34
10.1 Umum.....	34
10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif.....	35
10.3 Peningkatan berkelanjutan.....	36
Lampiran A (informatif) Klarifikasi struktur, terminologi dan konsep baru.....	37
Lampiran B (informatif) Standar lain dari manajemen mutu dan sistem manajemen yang dikembangkan oleh ISO/TC 176.....	44
Bibliografi.....	52
Tabel A.1 – Perbedaan utama dalam terminologi antara SNI ISO 9001:2008 dan SNI ISO 9001:2015.....	38
Tabel B.1 – Hubungan antara Standar lain dari standar manajemen mutu dan sistem manajemen mutu dan dari Standar ini.....	50
Gambar 1 – Skematik representasi elemen dari proses tunggal.....	vi
Gambar 2 – Representasi struktur Standar ini dalam siklus PDCA.....	vii



# Clause 4. Konteks Organisasi

- **Clause 4.1** – Memahami organisasi dan konteksnya
- **Clause 4.2** – Memahami kebutuhan & harapan pihak berkepentingan
- **Clause 4.3** – Menentukan ruang lingkup SMM
- **Clause 4.4** – Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya

# Klausul 4.1 dan 4.2



## Klausul 4.3 Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Intent

- Organisasi harus menetapkan batas dan aplikasi SMM untuk menentukan lingkup penerapannya.
- Penetapan ini harus tercatat dengan jelas (terdapat informasi terdokumentasi)
- Harus menjelaskan jenis produk/jasa organisasi yang tercakup dalam SMM
- Harus menjelaskan alasan jika ada salah satu persyaratan ISO 9001:2015 yang tidak relevan sehingga tidak dapat diaplikasikan, dan tidak mempengaruhi kemampuan atau tanggungjawab untuk memastikan kesesuaian produk/jasa dan kepuasan pelanggan.

## Klausul 4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

Intent

- Harus menetapkan proses-proses yang dibutuhkan SMM
- Harus menetapkan input dan output dari proses-proses tersebut
- Harus menetapkan urutan dan interaksi dari proses-proses ini
- Harus menetapkan kriteria, metode yang dibutuhkan, dan pengendalian terhadap proses-proses ini
- Harus menetapkan sumberdaya yang dibutuhkan dan dipastikan ketersediaannya
- Harus menunjuk siapa yang bertanggungjawab dan berwenang terhadap proses-proses tersebut
- Tindaklanjuti resiko dan peluang yang ditetapkan di klausul 6.1
- Evaluasi proses-proses ini, dan lakukan perubahan jika dibutuhkan
- Perbaiki/tingkatkan proses-proses ini dan SMM
- Pelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses-proses ini
- Simpan informasi dokumentasi sebagai bukti evidence

Misal:

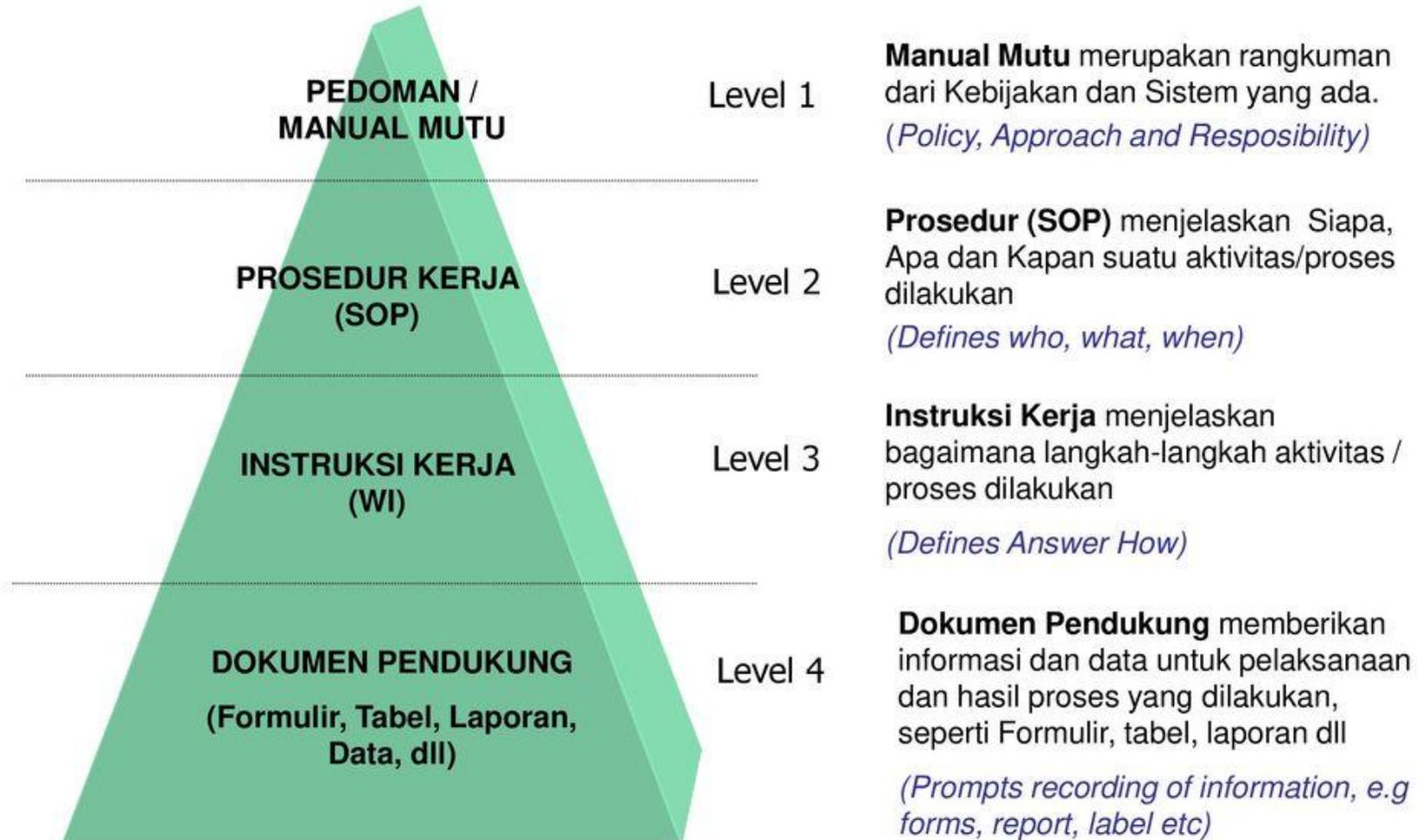
'Proses produksi air dalam kemasan'

'Jasa pendidikan program Sarjana dan Magister'

'Jasa karantina hewan dan tumbuhan'

- Terapkan pendekatan proses untuk menyusun SMM
- Organisasi bebas untuk mendesain SMM-nya sendiri

# Struktur Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu



# Clause 5. Leadership

- **Clause 5.1** – Leadership and commitment
- **Clause 5.2** – Policy
- **Clause 5.3** – Organization roles, responsibilities and authorities

# Klausul 5.1 Kepemimpinan dan Komitmen (1)

## Maksud

- Menetapkan keterlibatan management puncak, seperti dukungan dan keterlibatan langsung (*visible support*)
- Memungkinkan untuk mendelegasikan (seperti “*memastikan*”) tetapi manajemen puncak harus tetap bertanggung jawab
- Manajemen puncak bertanggung jawab atas keefektifan penerapan manajemen sistem, dengan :
  - Menetapkan arah kebijakan
  - Menyediakan dan memastikan ketersediaan sumberdaya
  - Menciptakan budaya bisnis dan lingkungan kerja yang memacu seseorang untuk menjalankan sistem manajemen dan fokus pada pencapaian tujuan
  - Memastikan kebijakan mutu dan tujuan mutu ditetapkan
  - Memastikan integrasi SMM ke dalam proses bisnis
  - Meningkatkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko
  - Memastikan QMS mencapai hasil sesuai tujuan
  - Mengikutsertakan, mengarahkan, mendukung personil untuk berkontribusi dalam penerapan QMS
  - Mempromosikan peningkatan/perbaikan
  - Mendukung manajemen lainnya untuk mendemonstrasikan ‘leadership’ mereka

## Klausul 5.2 Kebijakan

### Maksud

- Sesuaikan dengan tujuan dan arah strategi
- Kebijakan memberikan kerangka untuk menentukan tujuan
- Termasuk komitmen dalam memenuhi persyaratan yang berlaku
- Termasuk komitmen untuk perbaikan berkelanjutan
- Kebijakan harus
  - Terdokumentasi (7.5)
  - Dikomunikasikan dan dipahami (7.4)
  - Tersedia untuk pihak yang berkepentingan

### Contoh

- Kebijakan sesuai dengan tujuan dan arah strategis organisasi
- Kebijakan berisi komitmen:
  - Untuk memenuhi persyaratan yang berlaku
  - Untuk melakukan perbaikan berkelanjutan
- Kebijakan disahkan/ditandatangani oleh manajemen puncak
- Bukti komunikasi kebijakan (tersedia dalam website atau media lainnya)

# Klausul 5.2 Kebijakan

## CONTOH 1

### Kebijakan Mutu

1. Menghasilkan produk berkualitas dengan tingkat produktivitas dan efisiensi yang meningkat secara berkelanjutan
2. Menghasilkan produk kesehatan untuk keperluan rumah sakit dan rumah tangga dengan kualitas yang memenuhi persyaratan Farmakope Indonesia Edisi IV yang diacu oleh pelanggan dan pihak terkait
3. Meningkatkan mutu layanan ke pelanggan
4. Penerapan sistem dilandasi hubungan dan keterlibatan antar karyawan dengan perusahaan atas dasar pengertian, kepercayaan dan kerja sama
5. Perusahaan akan selalu melakukan perbaikan kualitas proses secara berkesinambungan sebagai upaya mengendalikan adanya masalah pada mutu produk.

# Klausul 5.2 Kebijakan

## CONTOH 2

### Kebijakan Mutu

- Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu sesuai dengan persyaratan pelanggan
- Mematuhi dan melaksanakan peraturan dan perundangan terkait mutu pendidikan tinggi
- Menetapkan sasaran mutu dan dievaluasi secara periodik
- Selalu melakukan penyempurnaan efektifitas proses pendidikan dan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan

## CONTOH 3

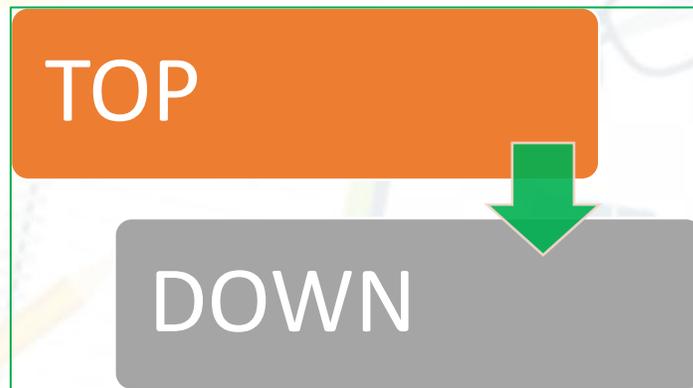
SMK Berprestasi bertekad menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dalam membekali iman dan taqwa kepada siswa, keahlian dan kemandirian, menciptakan kondisi diklat yang kondusif guna menghasilkan tenaga profesional yang mampu bersaing di Pasar Nasional maupun Internasional. Untuk menjamin tercapainya misi tersebut, warga SMK Berprestasi senantiasa aktif meninjau dan memperbaiki Sistem Manajemen Mutu secara berkelanjutan.

## Klausul 5.3 Peran, Tanggung Jawab, dan Wewenang Organisasi

Manajemen puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditentukan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi

Manajemen puncak **harus menunjuk tanggung jawab dan wewenang** untuk :

- a. Memastikan sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan standar
- b. Memastikan bahwa proses menghasilkan keluaran yang dimaksud
- c. Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan (lihat 10.1)
- d. Memastikan promosi untuk fokus pada seluruh pelanggan di organisasi
- e. Memastikan integritas sistem manajemen mutu ketika perubahan direncanakan dan diterapkan



## Klausul 6. Perencanaan

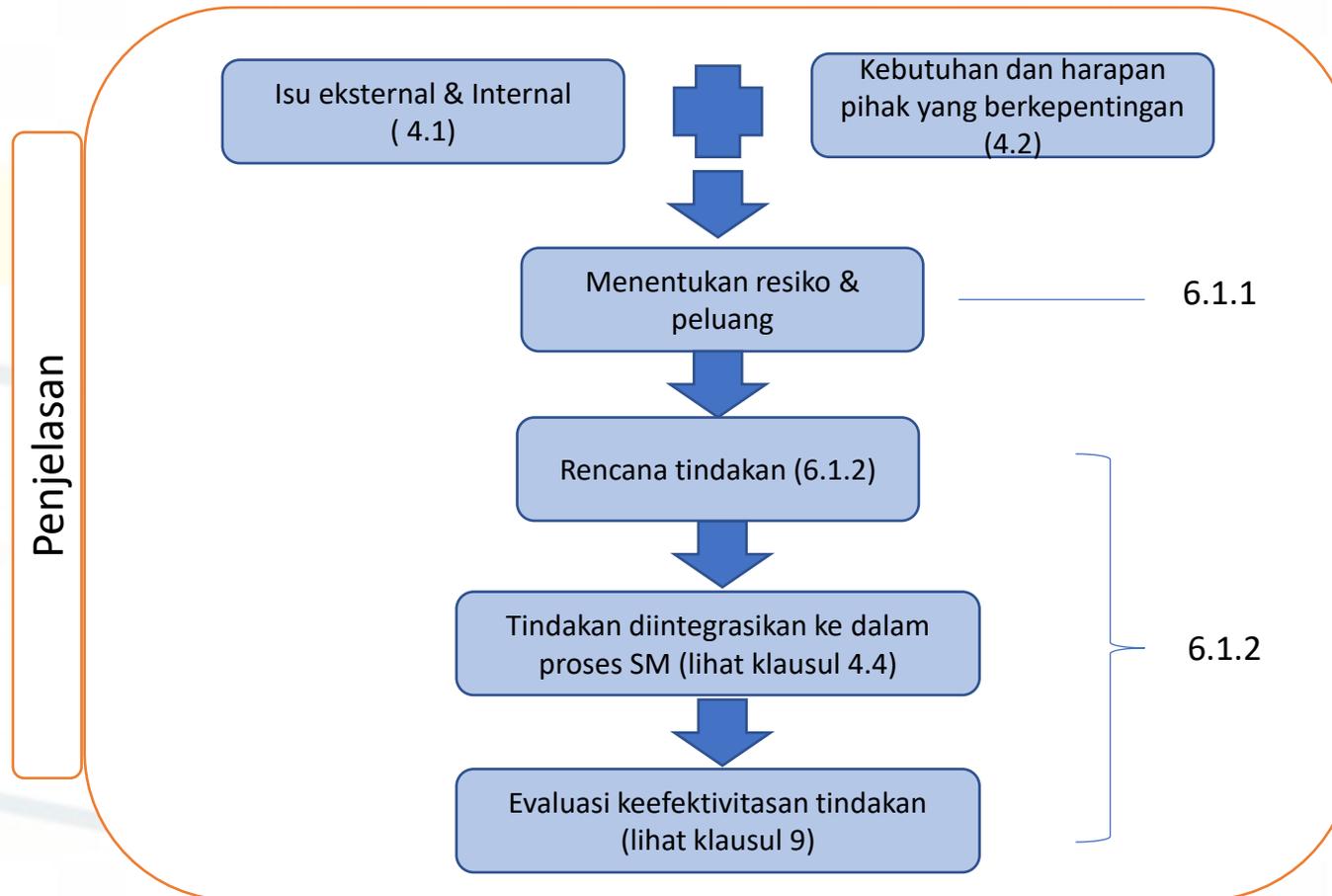
- Klausul 6.1 Tindakan menyikapi resiko dan peluang
- Klausul 6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran
- Klausul 6.3 Perencanaan perubahan

## Klausul 6.1 Tindakan menyikapi resiko dan peluang

### Persyaratan

- Ketika merencanakan SMM, harus mempertimbangkan isu internal & eksternal (4.1) dan kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan (4.2) serta menentukan resiko dan peluang yang perlu ditindaklanjuti
- Harus merencanakan tindakan untuk menangani resiko dan peluang (menghindari resiko, mengambil kesempatan, menghilangkan sumber resiko, berbagi resiko, dan menahan resiko melalui keputusan)
- Harus merencanakan untuk :
  - Mengintegrasikan dan menerapkan ke dalam proses SMM
  - Mengevaluasi keefektivitasan tindakan

## Klausul 6.1 Tindakan menyikapi resiko dan peluang



## Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan

### Maksud

- Menetapkan dokumen sasaran mutu – konsisten dengan kebijakan mutu, terukur, mempertimbangkan persyaratan yang berlaku, dipantau, dikomunikasikan, diperbarui (jika diperlukan)
- Rencana untuk mencapai sasaran mutu– apa, sumberdaya, siapa, kapan, bagaimana cara evaluasi

### Penjelasan

- Tanggung jawab manajemen puncak untuk memastikan tujuan telah ditetapkan (5.1)
- Sasaran mutu konsisten dengan kebijakan (5.2)
- Sasaran mutu dikomunikasikan (7.4)
- Sasaran mutu dipantau dan dievaluasi (9.1)
- Sasaran mutu terdokumentasi (7.5)
- Personil yang bertanggung jawab (5.3)
- Ketersediaan sumberdaya (7.1)

## Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan

### Maksud

- Terukur
- Mempertimbangkan persyaratan yang berlaku,
- Dipantau
- Dikomunikasikan
- Diperbarui (jika diperlukan)
- Rencana untuk mencapai sasaran mutu– apa, sumberdaya, siapa, kapan, bagaimana cara evaluasi

**SMART**

Specific

Measurable

Achievable

Relevant

Time-frame

## Rencana Pencapaian Sasaran Mutu

No	Sasaran	Kegiatan	PIC	Sumberdaya	Targe					
					Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	June
1	Produk reject maksimal 5%	<b>Peningkatan kualitas bahan baku :</b>								
		memperketat inspeksi kedatangan bahan baku (meingkatkan jumlah sample dari 5% menjadi 10%)	QC (INA)		■					
		meninjau dan memperbaiki ruang penyimpanan bahan baku agar kualitas bahan baku tidak turun selama penyimpanan	Gd Bahan (ARF)		■	■	■			
		terapkan FIFO di gudang bahan	Gd Bahan (ARF)		■					
		<b>Improvement proses produksi:</b>								
		Refreshment kepada seluruh personil produksi agar lebih teliti	Prod.		■					
		<b>Pemantauan dan analisa pencapaian sasaran mutu</b>								
		Pemantauan tingkat produk reject	Prod		■	■	■	■	■	■
		<b>Evaluasi dan analisa data reject terhadap sasaran mutu</b>	WM				■			

# Klausul 7. Dukungan

- Klausul 7.1 Sumber daya
- Klausul 7.2 Kompetensi
- Klausul 7.3 Kepedulian/Kesadaran
- Klausul 7.4 Komunikasi
- Klausul 7.5 informasi terdokumentasi (ada 3 sub clause)

# Klausul 7.1 Sumberdaya

## 7.1.1 Umum

### Persyaratan

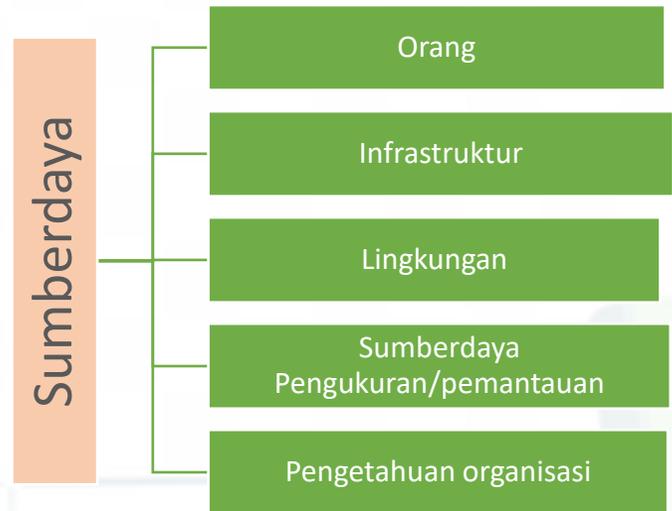
Menetapkan dan menyediakan sumberdaya untuk :

- Menentukan
- Menerapkan
- Memelihara
- Perbaikan berkelanjutan

QMS

### Contoh

- Anggaran/perencanaan sumberdaya/profil kompetensi
- Rencana kebutuhan sumberdaya



## Klausul 7.2 Kompetensi

### Persyaratan :

- Menentukan kompetensi yang dibutuhkan
- Memastikan kompeten
- Mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil
- Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetenai

### contoh

- Tindakan untuk memastikan kompetensi dapat mencakup pelatihan, mentoring, penugasan ulang karyawan yang baru dipekerjakan, melakukan kontrak dengan orang yang kompeten

# Kompetensi dan Pelatihan

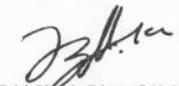
	UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA	Revisi
	FORMULIR PEMANTAUAN PEMENUHAN KOMPETENSI AUDITOR INTERNAL TAHUN 2024	Tanggal Terbit 15 Maret 2024

		Persyaratan minimal	Keterangan
<b>Nama personal</b>	Siti Robiah, S.IP		
<b>Jabatan Dalam Tim</b>	Koordinator Audit internal		
<b>Jabatan dalam Organisasi</b>	Pustakawan	Pustakawan atau tenaga ahli di bidang Perpustakaan	Terpenuhinya persyaratan standar kompetensi
<b>Pangkat/Golongan</b>	Penata Muda Tingkat I/III.b	Penata Muda Tingkat I/III.b	
<b>Pendidikan</b>	S1 Hubungan Internasional	S1 Perpustakaan/Manajem Administrasi/Ilmu Sosial lain	
<b>Pelatihan</b>	Telah mengikuti Diklat Internal Auditor SNI 9001:2015 (Quality Management System pada Januari 2024	Diklat Internal Auditor SNI 9001:2015 (Quality Management System	
<b>Pengalaman Kerja</b>	1. Mengikuti Diklat Internal Auditor SNI 9001:2015 pada tahun 2024; 2. Sebagai Anggota Audit Internal UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta 2022-2023; 3. Staf Pelayanan Informasi dan Perpustakaan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta 2023-2024	Pengetahuan bidang intern informasi dan sistem otomasi perpustakaan	

	UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA BUKITTINGGI																																																	
	USULAN JADWAL PELATIHAN																																																	
Tahun : 2024																																																		
No	Judul Pelatihan	Target Peserta	Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Juni				Juli				Agust				Sept				Okt				Nov				Des			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Capacity Building	73 Orang																																																
2	Bimtek pengelolaan APBN	2 Orang																																																

■ Realisasi  
■ Rencana  
■ Realisasi Sesuai Rencana

Dipersiapkan oleh,

  
 (Fajri Oktaria Edwar, S.H, M.H)

Disetujui Oleh,  
 Top Manajemen  
  
 (Leksyana, S.Kom)



# Klausul 7.3 Kesadaran

## Persyaratan:

Paham dan peduli terhadap:

- Kebijakan mutu
- Sasaran mutu yang relevan
- Kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja
- Pengaruh bila tidak mentaati persyaratan SMM

## Penjelasan :

- Awareness, umumnya diartikan memiliki pengetahuan
- Tidak diharapkan untuk menghafal kebijakan, tapi mengetahui maksudnya/isi

# Klausul 8. Operasi

- Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasi
- Klausul 8.2 Persyaratan untuk Produk dan Jasa
- Klausul 8.3 Design dan pengembangan
- Clause 8.4 Pengendalian proses, produk dan jasa penyedia eksternal
- Clause 8.5 Produksi dan penyediaan jasa
- Clause 8.6 Pelepasan produk dan jasa
- Clause 8.7 pengendalian keluaran yang tidak sesuai

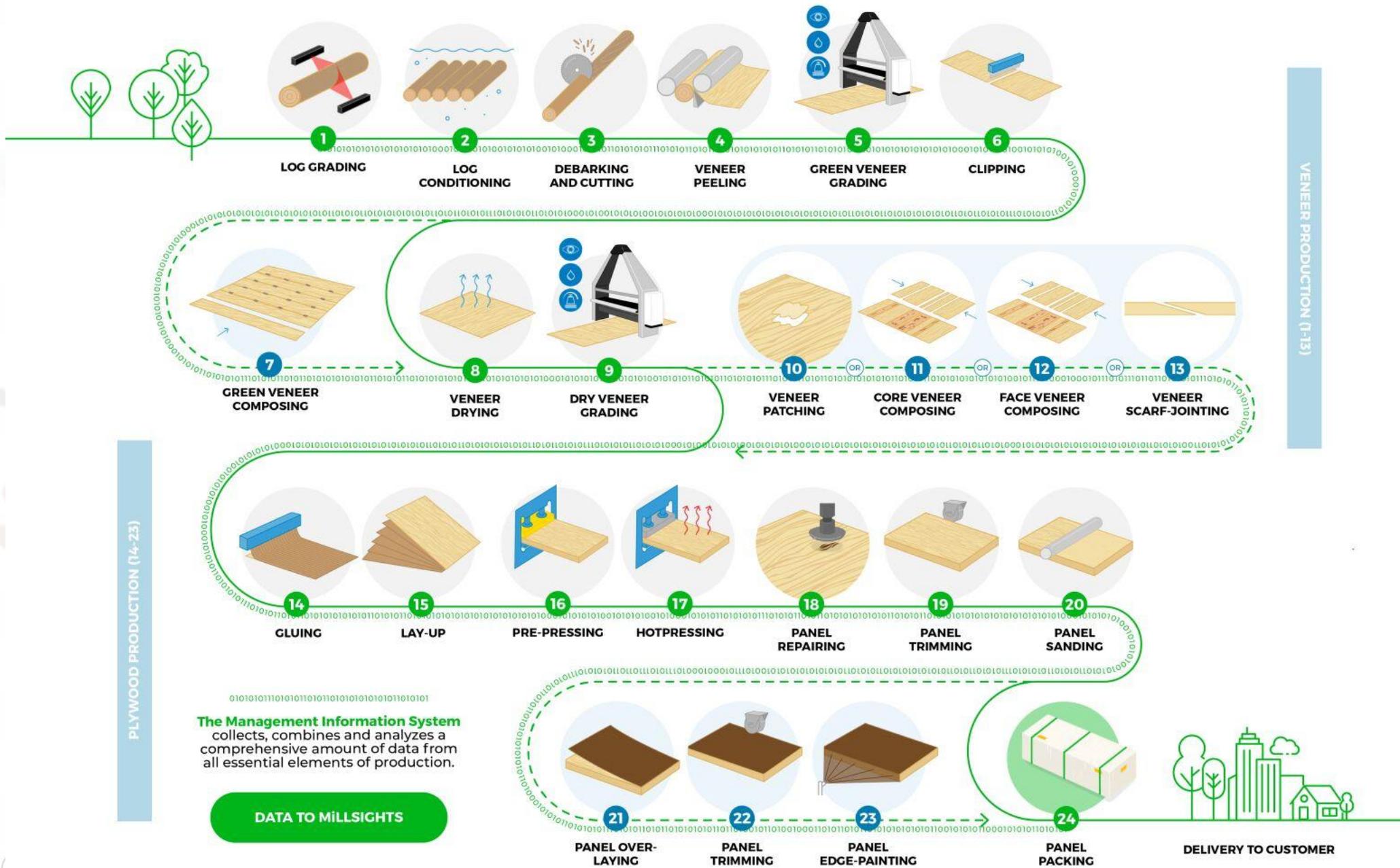
# Klausul 8. Operasi

## Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional (1)

Requirement;

Harus merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses, dan merencanakan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan :

- Menentukan persyaratan bagi produk dan jasa
- Menetapkan kriteria untuk proses dan produk/jasa
- Menetapkan kebutuhan sumberdaya
- Menerapkan pengendalian dari proses sesuai dengan kriteria
- Menentukan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan (memberi keyakinan proses sesuai yang direncanakan, yakin persyaratan produk dan jasa telah sesuai)
- Harus mengendalikan perubahan yang direncanakan (mengurangi efek samping seperlunya)
- Memastikan bahwa proses yang dialih daya dikendalikan



VENEER PRODUCTION (1-13)

PLYWOOD PRODUCTION (14-23)

The Management Information System collects, combines and analyzes a comprehensive amount of data from all essential elements of production.

**DATA TO MILLSIGHTS**



# Klausul 8.2 Persyaratan untuk Produk dan Jasa

## Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

### Persyaratan :

Harus mencakup :

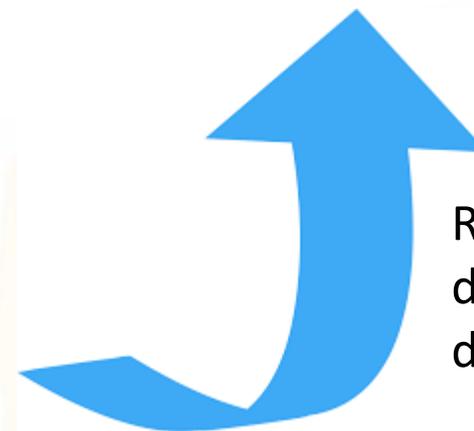
- Informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa
- Penanganan pertanyaan kontrak atau permintaan, termasuk perubahan
- Memperoleh umpan balik pelanggan dan keluhan
- Pengendalian “barang” milik pelanggan
- Penetapan persyaratan untuk tindakan darurat, bila relevan

### Penjelasan

- Komunikasi terkait “barang” kepemilikan pelanggan dapat mencakup metode identifikasi, penggunaan, perlindungan, pembuangan, pemeliharaan, dll
- Tindakan darurat dapat mencakup prosedur darurat, penarikan produk, penanganan produk NC, sumber pasok alternatif



Persyaratan produk dan jasa

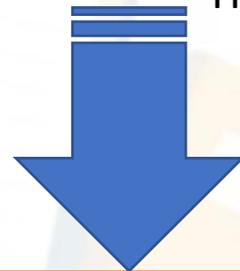


Review dan  
dipastikan mampu  
dipenuhi

## Klausul 8.3 Design dan Pengembangan

- Sifat, waktu dan kerumitan kegiatan dari desain dan pengembangan.
- Tahapan proses yang diperlukan, termasuk tinjauan
- Keperluan kegiatan verifikasi dan validasi
- Tanggung jawab dan wewenang pihak yang terlibat
- Sumber daya internal dan eksternal
- Keperluan untuk melibatkan para pelanggan dan pengguna
- Tingkat pengendalian yang diharapkan oleh pelanggan
- Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memperagakan persyaratan yang telah dipenuhi

Harus dipertimbangkan



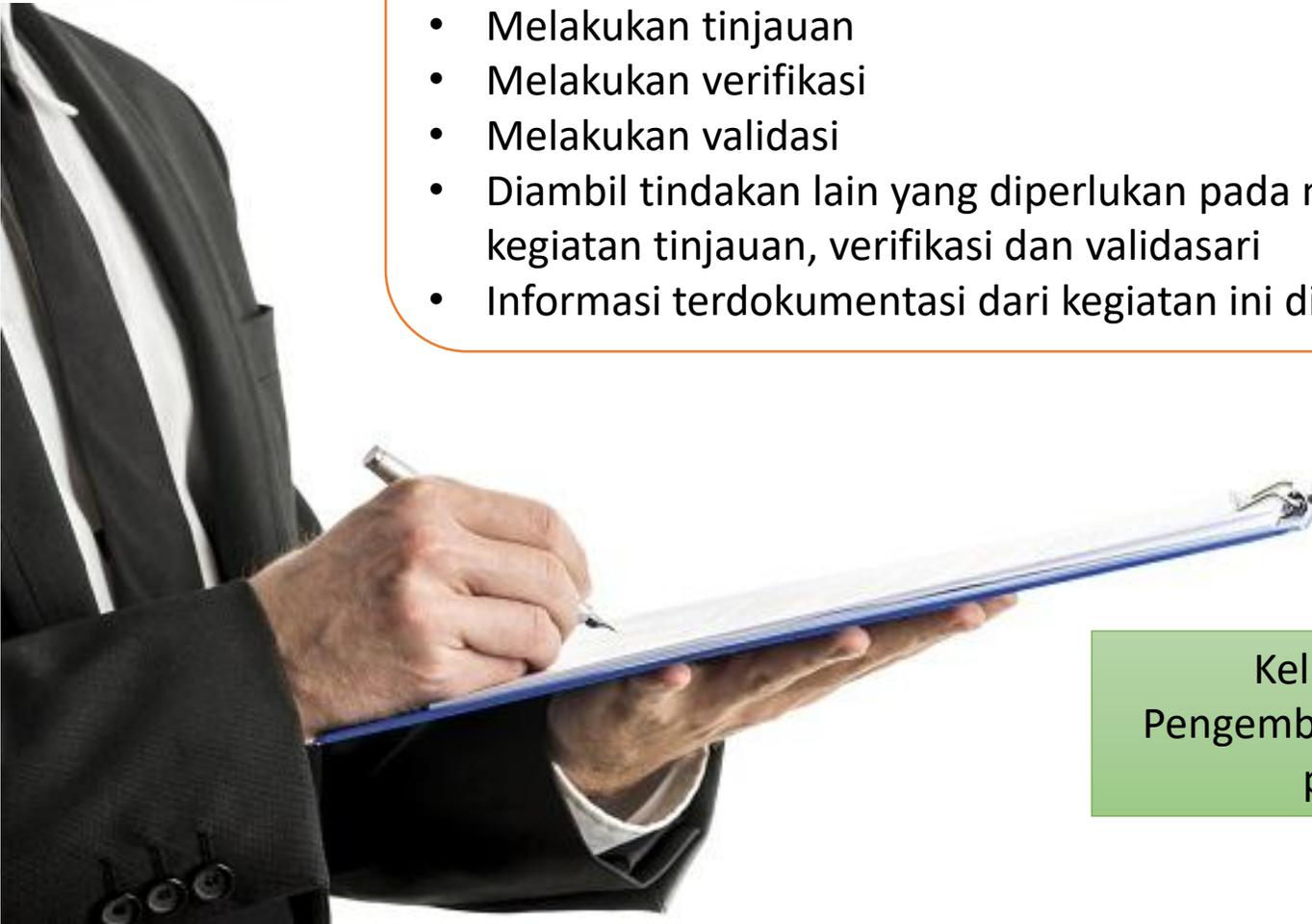
Rencana Proses Design dan Pengembangan



## Klausul 8.3 Design & Pengembangan

Harus menerapkan pengendalian untuk memastikan:

- Hasil/Output telah ditentukan
- Melakukan tinjauan
- Melakukan verifikasi
- Melakukan validasi
- Diambil tindakan lain yang diperlukan pada masalah selama kegiatan tinjauan, verifikasi dan validasi
- Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini disimpan



Keluaran Design & Pengembangan sesuai dengan perencanaan

# Klausul 8.4 Pengendalian penyediaan eksternal

## Klausul 8.4.1 Umum

persyaratan;

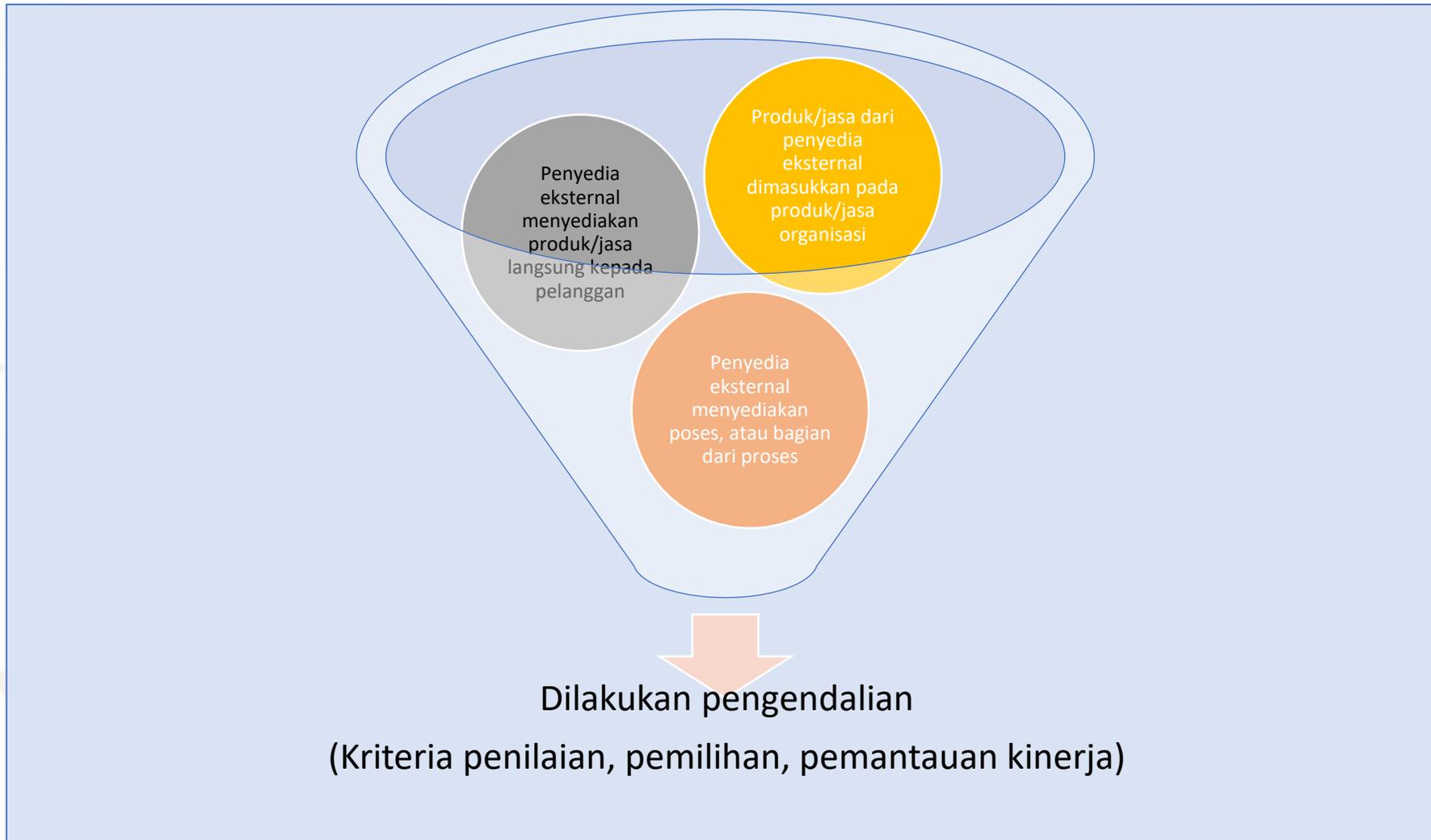
Mengendalikan pengadaan eksternal, apabila:

- Produk/jasa dari penyedia eksternal dimasukkan pada produk/jasa organisasi
- Penyedia eksternal menyediakan produk/jasa langsung kepada pelanggan
- Penyedia eksternal menyediakan poses, atau bagian dari proses
- Menentukan kriteria untuk penilaian, pemilihan, pemantauan kinerja dan penilaian kembali
- Menyimpan dokumentasi informasi untuk kegiatan ini (termasuk jika ada kegiatan yang diperlukan)

Contoh

- Kriteria pemilihan
- Metode dan kriteria pemantauan kinerja
- Penerapan pemilihan, penilaian

## Klausul 8.4 Pengendalian proses, produk, jasa yang disediakan eksternal



# Klausul 8.5 Produksi dan penyediaan jasa

## Klausul 8.5.1 pengendalian penyediaan produksi dan jasa

Persyaratan;

Menerapkan proses produksi dalam kondisi terkendali. Kondisi terkendali harus mencakup:

- Ketersediaan informasi terdokumentasi (karakteristik produk, jasa, kegiatan yang dilaksanakan)
- Menggunakan sumber daya pemantauan yang sesuai
- Menerapkan pemantauan & pengukuran terhadap output/keluaran
- Kesesuaian infrastruktur dan lingkungan
- Menggunakan personil yang kompeten
- Proses validasi (keluaran tidak dapat diverifikasi)
- Penerapan kegiatan pencegahan kesalahan manusia
- Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan

# Klausul 8.5 Produksi dan penyediaan jasa

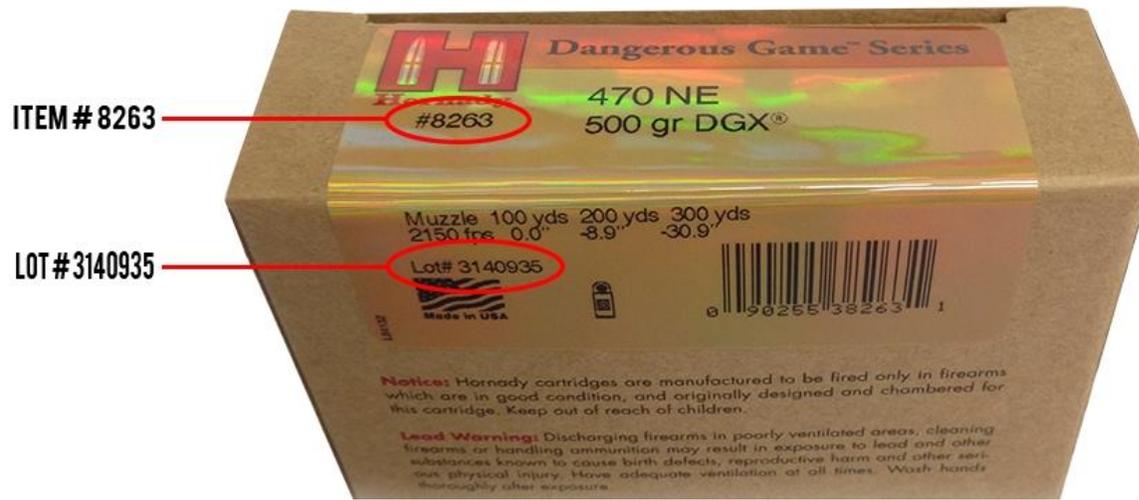
## Klausul 8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

### persyaratan;

- Cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran
- Identifikasi status keluaran sepanjang produksi, sehubungan dengan kegiatan pemantauan dan pengukuran
- Identifikasi unik output/keluaran ketika mampu telusur dipersyaratkan. Menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memelihara ketertelusuran

### Contoh

- Menggunakan barcode, kode produk, tanda, deskripsi produk
- Status gagal, selesai, diproses, belum diproses
- Nomor Lot, nomor seri



## Klausul 8.6 Pelepasan produk dan jasa

### Requirement;

- Menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi produk/jasa telah memenuhi persyaratan
- Pelepasan produk/jasa dilakukan hanya jika pengaturan terencana telah dilengkapi, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan, dan pelanggan
- Menyimpan informasi terdokumentasi (bukti kesesuaian dengan kriteria yang diterima, Ketelusuran pada otoritas yang melepas)

### Contoh

- Memeriksa bahan baku material
- Catatan pemeriksaan terhadap rencana pemeriksaan (8.1)



## Klausul 8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai

- Output yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan/pengiriman ke customer
- Ini juga berlaku pada produk tidak sesuai yang diketahui setelah pengiriman
- Tindakan: koreksi, pemisahan, penahanan, pengembalian, memberitahu pelanggan, memperoleh otorisasi untuk diterima karena konsesi
- Jika NC dikoreksi, harus diverifikasi kembali

### Menyimpan informasi terdokumentasi:

- Penjelasan NC
- Penjelasan tindakan yang diambil
- Penjelasan konsesi lain yang diperoleh
- Identifikasi otoritas yang memutuskan tindakan mengenai NC



## Klausul 9. Evaluasi kinerja

- Klausul 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi
- Klausul 9.2 Audit internal
- Klausul 9.3 Tinjauan manajemen

# Klausul 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

## Klausul 9.1.1 Umum

### Persyaratan;

Harus menetapkan:

- Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian hasil ;
- Kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- Kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi;

Harus mengevaluasi kinerja dan keefektifan QMS. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tersebut

### Contoh

- Rencana pengukuran kinerja dan pemantauan – apa/bagaimana/kapan/siapa
- Bukti hasil aktivitas tersebut

# Klausul 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

## Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

- Harus memantau persepsi kepuasan pelanggan
- Harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi ini
- Contoh metode meliputi: survei pelanggan, umpan balik pelanggan akan ketepatan pengiriman produk, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar, klaim garansi, laporan agen, lainnya

### CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)



## Klausul 9.2 Audit Internal

Harus melaksanakan audit internal pada waktu terencana untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu :

- Sesuai dengan 1). persyaratan organisasi untuk QMS, 2). persyaratan standar ISO 9001
- Diterapkan dan dipelihara secara efektif

- Audit dapat dilakukan oleh internal atau eksternal yang kompeten
- Kriteria audit: aturan, prosedur, SOP, Juknis, lainnya



## Klausul 9.3 Tinjauan Manajemen



# TIME FOR REVIEW

### Output Tinjauan Manajemen

- Keluaran tinjauan manajemen harus meliputi **keputusan dan tindakan** terkait dengan: a). peluang peningkatan; b). keperluan perubahan; c). kebutuhan sumber daya
- Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen

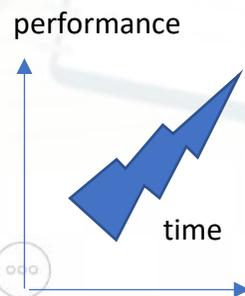
# Klausul 10. Peningkatan

- Klausul 10.1 Umum
- Klausul 10.2 Ketidaksesuaian & tindakan korektif
- Klausul 10.3 Peningkatan berkelanjutan

# Klausul 10. Peningkatan

Peningkatan berkelanjutan dapat dicapai melalui :

- Tindakan pada risiko & peluang (6.1)
- Penetapan sasaran mutu dan evaluasi pencapaiannya (6.2)
- Meningkatkan pengendalian operasional (8.1)
- Analisis & Evaluasi kinerja (9.1)
- Audit Internal (9.2)
- Tinjauan Manajemen (9.3)
- Tindakan korektif pada ketidaksesuaian (10.1)



## Process Improvement



**TERIMA KASIH**