
**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM
MENINGKATKAN PEMAHAMAN DOKUMENTASI
DI FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BALIKPAPAN****Nur Fathoni¹; Iwan Zulfikar²; Noeryanto³; James Everd Adolf Liku⁴**

Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Program Diploma IV, Universitas Balikpapan, Jl. Pupuk Raya,

Gn. Bahagia Balikpapan 76114 telp. (0542) 764205

Email: nurfahtony76@gmail.com¹, doseniwanzulfikar@gmail.com²,noeryanto@uniba-bpn.ac.id³, james@uniba-bpn.ac.id⁴**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan. Penelitian berfokus pada bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu klausul 7.5 informasi terdokumentasi ISO 9001:2015 di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui apakah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan ini sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.5 tentang Informasi Terdokumentasi. Metode dalam penelitian ini kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan mulai Januari sampai Maret 2022. Adapun objek penelitian ini yaitu seluruh tenaga pengajar serta staf Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan, untuk pengumpulan data primer dilakukan wawancara terstruktur kepada 2 tenaga pengajar dan 4 staf fakultas, teknik pengumpulan data meliputi: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Fakultas Vokasi memenuhi aspek yang diamati namun masih memiliki permasalahan pada tiap-tiap aspek yang diamati sehingga semua kekurangan harus diselesaikan dan mendapatkan nilai keseluruhan 60% terhadap klausul 7.5 informasi terdokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan perlu melakukan beberapa perbaikan terhadap permasalahan pada tiap-tiap aspek yang diamati yaitu melakukan penyempurnaan terhadap dokumen bagian struktur organisasi dan bisnis proses, menetapkan sasaran mutu serta memastikan bahwa sasaran mutu konsisten dengan kebijakan mutu dan konteks organisasi dalam penerapan yang berupa analisis swot dalam rencana strategi fakultas disesuaikan dengan kondisi sekarang, membuat SOP pendistribusian dokumen dan penyimpanan informasi terdokumentasi berbasis aplikasi web.

Kata Kunci: Dokumentasi, ISO 9001:2015, Manajemen Mutu.

ABSTRACT

This research aims implement ISO 9001:2015 Quality Management System Improving Understanding Documentation at Vocational Faculty of Balikpapan University The research focuses on how implement Quality Management System clause 7.5 ISO 9001:2015 documented information at Vocational Faculty of Balikpapan University. The aims and objectives research are find out whether implementation of ISO 9001:2015 quality management system improving understanding of documentation at Vocational Faculty of Balikpapan University is accordance with ISO 9001:2015 clause 7.5 regarding Documented Information. The method this research qualitative. This research conducted at Vocational Faculty of Balikpapan University from January to March 2022. The object this research are all teaching staff and staff of Vocational Faculty of Balikpapan University. For primary data collection, structured interviews were conducted with 2 lecturers and 4 faculty staff. Data collection techniques include: Observation, Interview, and Documentation. The results the study show that implementation ISO 9001:2015 Quality Management System at Vocational Faculty meets observed aspects but still problems each observed aspect that all deficiencies must be resolved and get an overall score 60% against clause 7.5 documented information. The conclusion study that the Vocational Faculty of Balikpapan University needs make some improvements the problems each the observed aspects, namely making improvements organizational structure and business process documents, setting quality goals and ensuring that quality objectives are consistent with quality policy and organizational context implementation swot analysis in faculty strategic plan adapted to current conditions, making SOP distributing documents and storing documented information based on web applications.

Keywords: *Documentation, ISO 9001:2015, Quality Management.*

PENDAHULUAN

Peran penting implementasi sistem manajemen mutu telah diakui oleh seluruh dunia, hal ini disebabkan tingginya kesadaran pelanggan akan pentingnya kualitas produk dan layanan. Implementasi sistem manajemen mutu berupaya untuk meningkatkan mutu dan layanan pelanggan baik internal maupun eksternal dari suatu organisasi. Salah satu bentuk implementasi sistem manajemen mutu yang terkenal didunia yaitu ISO 9001:2015 (Ma'sumah dan Layaman, 2019).

Berdasarkan kutipan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa peran penting dalam implepentasi sistem menejemen mutu telah diimplementasikan diberbagai belahan dunia sebagaimana disebutkan dalam situs resmi milik ISO. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 ini sukses digunakan diseluruh dunia.

Pada tahun 2008 sendiri ISO 9001 secara global telah diimplementasikan oleh setidaknya 982.832 organisasi dimana ini menunjukkan bahwa organisasi menerima standar ini dengan baik dan pada tahun 2013 lebih dari 187 negara di dunia melakukan sertifikasi ISO 9001, serta masih banyak organisasi lain yang menggunakan standar ISO 9001 tanpa memiliki sertifikat (International Organization for Standarization, 2015). Dari kutipan di atas peneliti menyimpulkan bahwa ISO 9001 telah diimplementasikan lebih dari 187 negara di dunia dan masih banyak juga organisasi lain yang menggunakan standar ISO 9001 tanpa memiliki sertifikat.

ISO itu sendiri adalah bagian dari organisasi non pemerintah, kemampuannya dalam menetapkan standar yang sering menjadi landasan hukum melalui persetujuan dan standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada

kebanyakan organisasi non pemerintah lainnya. ISO 9001 merupakan sarana sebagai standar untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan oleh organisasi untuk menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Ma'sumah dan Layaman, 2019).

Dahulu ISO diterapkan oleh berbagai jenis industri khususnya manufaktur, industri manufaktur menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 untuk meyakini pelanggan akan produk yang mereka hasilkan sudah terjamin kualitas mutunya. Industri manufaktur ini juga menyakini pelanggannya bahwa semua proses dilakukan berdasarkan rujukan standar sistem manajemen mutu internasional. Seiring berjalannya perkembangan industri, saat ini ISO 9001:2015 sudah bukan lagi hanya dapat diimplementasikan di industri manufaktur, melainkan dapat juga di implementasikan pada bidang jasa seperti: pengiriman, institusi pendidikan terkhususnya perguruan tinggi dan lain sebagainya. (Ma'sumah dan Layaman, 2019).

Berdasarkan kutipan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa ISO tidak hanya dapat di implementasikan pada industri manufaktur saja melainkan dapat juga di implementasikan pada bidang jasa seperti: pengiriman, institusi pendidikan terkhususnya perguruan tinggi. Institusi pendidikan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena pada dasarnya pendidikan merupakan bagian dari kebutuhan manusia. Dengan pendidikan manusia mampu mengembangkan kualitas, potensi, serta bakat dirinya. Pendidikan yang dirancang untuk mencetak generasi penerus masa depan bangsa ini harus memiliki pendidikan yang bermutu. Generasi penerus masa depan Indonesia berhak mendapatkan pendidikan yang berkualitas, seperti yang telah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dinyatakan bahwa sistem Pendidikan Nasional harus mampu

menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan.

Akan tetapi permasalahan kualitas pendidikan di Indonesia, mula-mula tidak bisa dilepaskan dari kualitas lulusan tingkat sekolah menengah atas karena lulusan ini menjadi *input product* di perguruan tinggi yang menentukan cara berpikirnya. Berdasarkan survei kualitas pendidikan oleh PISA (*programme for international student assessment*) dalam tiga tahun terakhir Indonesia berada di peringkat ke-72 dari 77 negara yang artinya Indonesia berada di peringkat keenam terbawah (The Organisation for Economic Co-operation and Development, 2019)

Dari kutipan di atas peneliti menyimpulkan bahwa tingkat perguruan tinggi, sistem pendidikan di Indonesia masih terbelit oleh budaya birokratisasi. Dimana pendidikan bukan lagi bertujuan mencetak generasi penerus bangsa yang peduli akan nasib negeri masa depan melainkan produk yang dihasilkan oleh pendidikan hanya puas dengan melatih sumber daya manusia untuk mendapatkan pekerjaan. Dengan demikian prinsip pendidikan, sistem dan metodenya, perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada seluruh komponen pendukung kualitas pendidikan di Indonesia.

Isu birokrasi dalam institusi pendidikan perguruan tinggi di Indonesia terkhususnya perguruan tinggi Universitas Balikpapan yang kebanyakan peraturan, kebijakannya yang berubah-ubah, tidak stabil serta alur administrasinya masih berbelit-belit, karena perguruan tinggi Universitas Balikpapan belum mempunyai standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yang membuat mahasiswa dan penuntut ilmu kesulitan dan bingung dengan birokrasi yang ada di universitas terkhususnya di masing-masing prodi dan fakultas Universitas Balikpapan. Oleh

karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan, Universitas Balikpapan terkhususnya Fakultas Vokasi Program Studi K3 melakukan berbagai upaya yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang didalamnya mencakup dasar, tujuan, penjaminan kualitas pendidikan dan peran masyarakat serta mahasiswa dalam sistem pendidikan nasional mengenai penyelenggaraan pendidikan yang termasuk didalamnya proses informasi terdokumentasi.

Sistem pendidikan maupun sistem manajemen mutu memiliki landasan yang kuat terkait proses didalamnya yaitu usaha berbasis risiko berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko yang dimana risiko adalah bagian dari potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya seperti adanya kegagalan pada sistem yang dimana perangkat informasi terdokumentasi kurang memadai mengakibatkan adanya konflik atau masalah pada proses administrasi yang ada di internal, hal ini berkaitan dengan sistem birokrasi dan administrasi yang mencakup informasi terdokumentasi pada Fakultas Vokasi Program Studi K3 bila sistem dijalankan dengan benar akan meminimalkan potensi risiko yang bersifat menghambat, menunda dari tujuan organisasi.

Usaha berbasis risiko ini juga mencakup didalamnya terkait keselamatan dan kesehatan kerja (K3) atau sistem manajemen keselamatan (SMK3) dan kesehatan kerja yang memiliki hubungan dengan sistem manajemen mutu (SMM) agar proses implementasi ISO 9001 berjalan dengan aman, berjalan dengan lancar, efisien dan produktif di fakultas Vokasi Program Studi K3.

Fakultas Vokasi Program Studi K3 perlu memiliki perangkat untuk mengelola risiko demi terjaminnya pencapaian, tujuan dan kualitas fakultas, maka pentingnya sistem manajemen mutu bagi fakultas untuk

mengawal, menjaga, meningkatkan kualitas agar tujuan Fakultas Vokasi Program Studi K3 dapat tercapai. Sistem manajemen mutu memiliki tahapan yang sistematis maka tahapan ini dapat diolah sendiri oleh Fakultas Vokasi Program Studi K3 seperti lingkup organisasi, penetapan konteks, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja hingga peningkatan. Usaha berbasis risiko ini mencakup sistem manajemen mutu didalamnya oleh karena itu dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terkait informasi terdokumentasi maka akan mengangkat kualitas dan mutu pendidikan secara tidak langsung dan memudahkan para dosen pengajar, mahasiswa, staf serta karyawan di fakultas dalam menjalankan birokrasi dan administrasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan standar ini, dengan menggunakan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat memberikan hasil dan efektifitas dari implementasi terhadap Sistem Manajemen Mutu. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu terkait klausul 7.5 informasi terdokumentasi ISO 9001:2015 di Fakultas Vokasi Program Studi K3 Universitas Balikpapan. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan mampu menerapkan ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu terkait klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi.

METODE PENELITIAN

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Fakultas Vokasi K3 Universitas Balikpapan yang merupakan Program studi unggulan yang ada di Universitas Balikpapan bahkan merupakan program studi DIV-K3 yang berorientasi pada Industri yang ada di Indonesia Timur. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pengajar serta staf Fakultas Vokasi Program Studi K3 Universitas Balikpapan, untuk pengumpulan data primer akan dilakukan wawancara terstruktur kepada 2

tenaga pengajar dan 4 staf fakultas yang terlibat dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Fakultas Vokasi Program Studi K3 Universitas Balikpapan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data-data sebagai berikut:

1. Data Primer

Alat atau metode yang digunakan dalam data primer ini dilakukan dengan cara wawancara terstruktur kepada pendidik atau pekerja serta menggunakan lembar observasi.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu aktivitas dimana peneliti memperhatikan dan mengamati dengan penuh perhatian terhadap seseorang atau sesuatu.. Di samping itu, sesuatu disebut observasi apabila mempunyai tujuan; melihat, mengamati, mencermati sesuatu perilaku tidak dapat disebut observasi jika tidak memiliki arah atau tujuan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan, namun percakapan yang bertujuan dan proses percakapan sangat menentukan dalam proses penelitian, dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karenanya dapat menggali pemikiran dan pendapat secara detail. Oleh karena itu pelaksanaan wawancara diperlukan keterampilan dari peneliti dalam percakapan dengan responden. Peneliti juga harus memiliki sebuah motivasi yang tinggi, rasa aman, tidak ragu atau takut dalam menyampaikan wawancara serta peneliti juga harus mengedepankan sikap netral, sehingga membuat responden tidak merasa ada sebuah tekanan psikis dalam memberikan jawaban kepada peneliti.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan penelusuran kepustakaan, dan data-data serta dokumen yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik analisis data ini merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik analisis data ini merupakan aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, menyajikan data, menarik kesimpulan dan melaksanakan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap informasi terdokumentasi sistem manajemen mutu sebagai hal yang di lampirkan pada implementasi sistem manajemen mutu di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan, seperti struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu, pengendalian dokumen, penyimpanan informasi terdokumentasi, temuan dan data yang didapatkan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan memenuhi

- semua aspek yang diamati peneliti namun masih berbasis pada sistem manajemen mutu yang sebelumnya yaitu sistem penjaminan mutu internal dan masih belum diperbarui.
2. Struktur organisasi, dalam penerapan *jobdesk*-nya difakultas vokasi secara struktural dalam statuta Univeristas Balikpapan sudah menerapkannya akan tetapi dalam penjelasannya hanya secara umum masih kurang teknis atau spesifik.
 3. Bisnis proses, dalam penerapannya pada alur pelayanan mahasiswa sudah menerapkannya namun belum disiapkan secara detail, padahal fakultas vokasi berdiri sejak tahun 2011 seharusnya dari tahun diberdirikan itu harus sudah ada semua alur kegiatannya dan didokumentasikan serta dikendalikan.
 4. Konteks organisasi, dalam penerapannya yang berupa analisis swot atau konteks organisasi dalam rencana strategi difakultas vokasi sudah menerapkannya namun dengan seiring perkembangan standar nasional dikti yaitu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi sementara fakultas vokasi dalam konteks organisasinya masih belum mengikuti perkembangan yang ada.
 5. Kebijakan mutu dan sasaran mutu dalam penerapannya sudah menerapkan sesuai dengan kebutuhan akreditasi program studi akan tetapi ke *update*-an data yang ada masih menggunakan yang lama dan seharusnya sudah menggunakan atau mengikuti standar nasional dikti terbaru yaitu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

6. Pengendalian dokumen dalam penerapannya masih belum maksimal namun fakultas vokasi sudah menerapkan.
7. Penyimpanan informasi terdokumentasi dalam penerapannya ada dalam perekaman atau penyimpanan data hardcopy maupun softcopy serta dalam penerapan kerahasiaan data belum ada pola secara intelijen dalam keamanan datanya.

Hasil Wawancara tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Pemahaman Dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan

Berdasarkan jawaban dari instrumen yang diberikan dari peneliti kepada informan maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Informan Satu

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 1 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 2 bahwa:

1. Struktur organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
2. Bisnis proses di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
3. Konteks organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,

4. Kebijakan mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
5. Sasaran mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik. dan informan satu menilai pengendalian dokumen mendapatkan nilai 1 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen di fakultas vokasi yang baru ingin diterapkan, pendokumentasian tidak ada, penerapan di lapangan belum terlaksanakan. Selanjutnya informan 1 menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 2 yang menyatakan bahwa: Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik.

Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 1 menjawab dengan perolehan nilai 19, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 1 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 43,18%.

2. Informan Dua

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 2 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 4 bahwa:

1. Struktur organisasi di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
2. Bisnis proses di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
3. Konteks organisasi di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
4. Kebijakan mutu di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
5. Sasaran mutu di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas. dan informan dua menilai pengendalian dokumen mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Selanjutnya informan dua menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun

penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 2 menjawab dengan perolehan nilai 35, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 2 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 80%.

3. Informan Tiga

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 3 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 4 bahwa:

1. Struktur organisasi di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
2. Bisnis proses di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
3. Konteks organisasi di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,
4. Kebijakan mutu di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai

dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas,

5. Sasaran mutu di fakultas vokasi terkait sistem manajemen mutu dan pendokumentasian sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 serta dalam penerapannya sudah sepenuhnya dilaksanakan di fakultas. dan informan tiga menilai pengendalian dokumen mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Selanjutnya informan tiga menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa: Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas.

Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 3 menjawab dengan perolehan nilai 39, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 3 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 89%.

4. Informan Empat

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 4 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis

proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 3 bahwa:

1. Struktur organisasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas,
2. Bisnis proses dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas,
3. Konteks organisasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas,
4. Kebijakan mutu dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas,
5. Sasaran mutu dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. dan informan 4 menilai pengendalian dokumen mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Selanjutnya informan 4 menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa: Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas.

Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 4 menjawab dengan

perolehan nilai 37, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 4 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 84%.

5. Informan Lima

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 5 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 2 bahwa:

1. Struktur organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
2. Bisnis proses di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
3. Konteks organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
4. Kebijakan mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
5. Sasaran mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik. dan informan lima menilai pengendalian

dokumen mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Selanjutnya informan lima menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 5 menjawab dengan perolehan nilai 25, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 5 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 57%.

6. Informan Enam

Berdasarkan instrumen wawancara implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi informan 6 menjawab terkait struktur organisasi, bisnis proses, konteks organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu mendapatkan nilai 2 bahwa:

1. Struktur organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
2. Bisnis proses di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam

penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,

3. Konteks organisasi di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
4. Kebijakan mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik,
5. Sasaran mutu di fakultas vokasi ada, pendokumentasian ada namun dalam penerapan dilapangannya masih belum terorganisir dengan baik. dan informan enam menilai pengendalian dokumen mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Pengendalian dokumen dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Selanjutnya informan 6 menilai penyimpanan informasi terdokumentasi mendapatkan nilai 3 yang menyatakan bahwa:

Penyimpanan informasi terdokumentasi dan pendokumentasian di fakultas vokasi ada serta terorganisir dengan baik namun penerapan di lapangan tidak dilakukan dengan penuh di fakultas. Dari jawaban keseluruhan wawancara tertulis informan 6 menjawab dengan perolehan nilai 22, dari hasil penilaian tersebut maka dibagi dengan skor maksimal dari jumlah soal diberikan yaitu 44, jadi jika dipresentasikan dengan mengkalikan hasil 100% maka nilai tersebut dapat dijadikan hasil presentase nilai. Dengan kesimpulan informan 6 terkait implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi memperoleh nilai akhir 50%.

Hasil Pembahasan dari Observasi dan Wawancara tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Pemahaman Dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan

Dari hasil observasi dan wawancara tertulis kepada 2 tenaga pengajar dan 4 staf Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan maka dilakukan pembahasan oleh peneliti untuk mengetahui dan memahami hasil dari observasi dan wawancara tertulis, dimana dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan memenuhi semua aspek yang diamati peneliti namun masih berbasis pada sistem manajemen mutu yang sebelumnya yaitu sistem penjaminan mutu internal dan masih belum diperbarui.
2. Struktur organisasi, bisnis proses, dan pengendalian mutu, serta penyimpanan informasi terdokumentasi dalam dokumennya sudah diterapkan hanya saja masih belum maksimal dalam pelaksanaannya, sedangkan konteks organisasi, dan kebijakan mutu, serta sasaran mutu dalam dokumennya sudah diterapkan akan tetapi dengan seiring perkembangan standar nasional dikti yaitu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi sementara fakultas vokasi masih belum mengikuti perkembangan yang ada.
3. Dari hasil wawancara tertulis terhadap 2 tenaga pengajar dan 4 staf Fakultas Vokasi didapatkan rata-rata hasil akhir penilaian implementasi

sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan yaitu sebesar 67% yang mana hasil tersebut belum sesuai dengan ISO 9001:2015 terhadap klausul 7.5 informasi terdokumentasi.

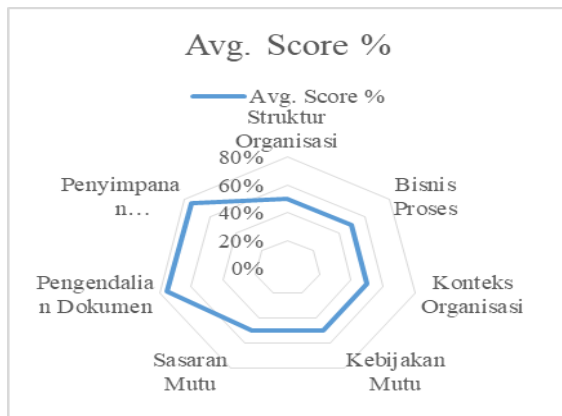
Hasil Pembahasan terhadap Observasi dan Wawancara Tertulis terkait ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan Pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi

Kesenjangan pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan sebagai berikut:

Tabel 1. Gap Analysis Implementasi ISO 9001:2015 terhadap Klausul 7.5 Informasi

No	ASPEK YANG DIAMATI	Score	Possible Points	Avg. Score %
1	Struktur Organisasi	2	4	50%
2	Bisnis Proses	2	4	50%
3	Konteks Organisasi	2	4	50%
4	Kebijakan Mutu	2	4	50%
5	Sasaran Mutu	2	4	50%
6	Pengendalian Dokumen	3	4	75%
7	Penyimpanan Informasi Terdokumentasi	3	4	75%
<p>Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan implementasi sistem manajemen mutu terhadap sub klausul 7.5 informasi terdokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan Minimal 70-85% harus dinilai untuk melanjutkan implementasi ISO 9001:2015 untuk tahun ini. Jika skor yang lebih rendah tercapai maka semua kekurangan harus diselesaikan dan penilaian tambahan harus dilakukan untuk menentukan apakah Fakultas Vokasi memenuhi minimum 70%. Setiap skor antara 70% - 100% harus menunjukkan tindakan apa yang diambil untuk memperbaiki kelemahan.</p>				
Overall Average Score (%) 16 28				57%

Terdokumentasi di Fakultas Vokasi



Gambar 1. Gap Analysis Implementasi ISO 9001:2015 terhadap Klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi di Fakultas Vokasi

Dapat dilihat grafik diatas menunjukkan bahwa Fakultas Vokasi mendapatkan nilai keseluruhan 57% implementasi sistem manajemen mutu terhadap klausul 7.5 informasi terdokumentasi dalam mendokumentasikan data-data dan informasi. Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan sudah memenuhi aspek yang diamati namun masih memiliki permasalahan pada tiap-tiap aspek yang diamati sehingga semua kekurangan harus diselesaikan seperti:

1. Struktur organisasi, dalam statuta Universitas Balikpapan penerapan *jobdesk*-nya difakultas vokasi penjelasannya hanya secara umum masih kurang teknis atau spesifik.
2. Bisnis proses, dalam penerapannya pada alur pelayanan mahasiswa belum disiapkan secara detail, dan semua alur kegiatannya didokumentasikan serta dikendalikan.
3. Konteks organisasi, dalam penerapannya yang berupa analisis swot atau konteks organisasi dalam rencana strategi masih belum mengikuti perkembangan yang ada.

4. Kebijakan mutu dan sasaran mutu dalam penerapannya sudah sesuai dengan kebutuhan akreditasi program studi akan tetapi ke *update*-an data yang ada masih menggunakan yang lama.
5. Pengendalian dokumen dalam penerapannya masih belum maksimal.
6. Penyimpanan informasi terdokumentasi dalam penerapannya dalam perekaman atau penyimpanan data hardcopy maupun softcopy serta dalam penerapan kerahasiaan data belum ada pola secara intelijen dalam keamanan datanya.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dikatakan bahwa Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan perlu melakukan kesesuaian atau beberapa perbaikan yang dapat dilakukan oleh Fakultas terhadap temuan diatas sebagai berikut:

1. Melakukan penyempurnaan terhadap dokumen bagian struktur organisasi dalam penjelasan *jobdesk*-nya agar lebih spesifik.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap dokumen bagian bisnis proses pada alur pelayanan mahasiswa agar disiapkan secara detail.
3. Menetapkan konteks organisasi dalam penerapan yang berupa analisis swot dalam rencana strategi fakultas disertai perkembangan lingkungan sekarang.
4. Menetapkan sasaran mutu, fakultas vokasi memastikan bahwa sasaran mutu tersebut konsisten dengan kebijakan mutu, dan disesuaikan dengan kondisi sekarang.
5. Membuat prosedur pendistribusian dokumen internal agar proses dokumen yang diterima oleh setiap unit kerja tepat sasaran dan benar serta terkendali, dengan tujuan sebagai pedoman kerja dalam pelaksanaan pendistribusian dokumen internal ke setiap unit kerja, fakultas juga dapat membuat sistem

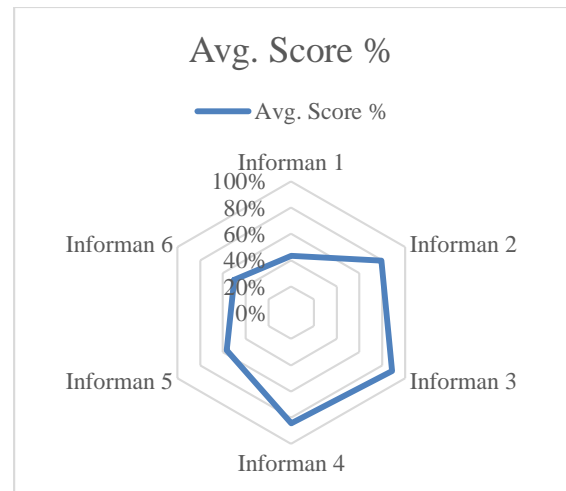
pencatatan nomor pendistribusian dokumen berbasis microsoft excel atau aplikasi.

6. Membuat penyimpanan informasi terdokumentasi berlandaskan aplikasi berbasis web.

Kesenjangan pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berdasarkan wawancara secara tertulis pada 2 tenaga pengajar dan 4 staf fakultas vokasi dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan sebagai berikut:

Tabel 2. Gap Analysis Implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan informan terhadap Klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi di Fakultas Vokasi

<i>Hari/Tanggal:</i>		11-Feb-2022		
<i>Nama Peneliti:</i>		Nur Fathoni		
<i>Tempat:</i>		Fakultas Vokasi		
No.	SECTION	Score	Possible Points	Avg. Score %
1	Informan 1	19	44	43%
2	Informan 2	35	44	80%
3	Informan 3	39	44	89%
4	Informan 4	37	44	84%
5	Informan 5	25	44	57%
6	Informan 6	22	44	50%
<p>Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan implementasi sistem manajemen mutu terhadap sub klausul 7.5 informasi terdokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan Minimal 70-85% harus dinilai untuk melanjutkan implementasi ISO 9001:2015 untuk tahun ini. Jika skor yang lebih rendah tercapai maka semua kekurangan harus diselesaikan dan penilaian tambahan harus dilakukan untuk menentukan apakah Fakultas Vokasi memenuhi minimum 70%. Setiap skor antara 70% - 100% harus menunjukkan tindakan apa yang diambil untuk memperbaiki kelemahan.</p>				
Overall Average Score (%)		177		67%
		264		



Gambar 2. Gap Analysis Implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan informan terhadap Klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi di Fakultas Vokasi

Dapat dilihat grafik diatas berdasarkan wawancara tertulis kepada informan menunjukkan bahwa Fakultas Vokasi mendapatkan nilai keseluruhan 67% dalam implementasi sistem manajemen mutu terhadap klausul 7.5 informasi terdokumentasi dalam mendokumentasikan data-data dan informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di fakultas vokasi Universitas Balikpapan yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 7.5 informasi terdokumentasi ini dibuat guna memenuhi kebutuhan penunjang akreditasi Fakultas Vokasi dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen agar memudahkan serta memperjelas proses birokrasi atau administrasi yang ada di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan.
2. Berdasarkan hasil penelitian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan pemahaman dokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan

terdapat temuan yang didapatkan seperti Struktur organisasi, dalam statuta Universitas Balikpapan penerapan *jobdesk*-nya difakultas vokasi penjelasannya hanya secara umum masih kurang teknis atau spesifik, Bisnis proses dalam alur pelayanan mahasiswa belum disiapkan secara detail, dan semua alur kegiatannya harus didokumentasikan serta dikendalikan, Konteks organisasi yang berupa analisis swot dalam rencana strategi masih belum mengikuti perkembangan yang ada,

3. Kebijakan mutu dan sasaran mutu dalam penerapannya sudah sesuai dengan kebutuhan akreditasi program studi akan tetapi ke *update*-an data yang ada masih menggunakan yang lama, pengendalian dokumen dalam penerapannya masih belum maksimal, penyimpanan informasi terdokumentasi dalam penerapannya dalam perekaman atau penyimpanan data *hardcopy* maupun *softcopy* serta dalam penerapan kerahasiaan data belum ada pola secara intelijen dalam keamanan datanya.
4. Peneliti akan melakukan pendataan data-data dan informasi temuan-temuan tersebut dengan membuat sistem aplikasi berbasis web yang mana didalamnya mencakup aspek-aspek klausul 7.5.

SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk mendukung pengembangan lebih lanjut tentang implementasi sistem manajemen mutu terkait klausul 7.5 informasi terdokumentasi sebagai berikut:

1. Fakultas Vokasi dapat melakukan pendataan data-data dan informasi dengan membuat sistem aplikasi berbasis web yang mana didalamnya mencakup aspek-aspek klausul 7.5 dalam memperbarui dokumen yang dianggap perlu untuk efektifitas sistem manajemen mutu, dokumen tersebut mempunyai identifikasi dan

format yang layak serta dokumen ditinjau dan disetujui terlebih dahulu untuk menjamin kelayakannya. Dokumen selanjutnya di bentuk media penyimpanannya agar dikendalikan dalam arti dijamin ketersediaannya saat diperlukan, terlindung bila menyangkut kerahasiaan lebih lanjut pengendalian mencakup masalah distribusi, pengaksesan, pemeliharaan, pengaturan perubahan, masa berlaku dan pembuangan bila dokumen sudah tidak diperlukan lagi oleh Fakultas Vokasi.

2. Fakultas Vokasi dapat melakukan perbaikan-perbaikan pada temuan yang telah didapatkan.
3. Mampu menerapkan ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu terkait klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi.
4. Untuk Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan audit terhadap sistem manajemen mutu pada klausul 7.5 informasi terdokumentasi di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Mukhroji. (2020). "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten". Tesis. Surakarta: Pascasarjana, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Cochran, Craig (2015). *ISO 9001:2015 In Plain English*. United States : Paton Professional.
- E.N. Ma'sumah., Layaman. (2019). "Pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kepuasan peserta (pelanggan) dengan mediasi kualitas layanan". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1):69-78.
- F.F. Ramadhany., Supriono. (2017). "analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 53(1).

- Foster, Bob dan Sidharta. (2017). 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: CV Diandra Primamitra Media.
- Hutahaean, Wendy. (2018). *Dasar Manajemen*. Malang: Ahlimedia Press.
- Internasional Organization for Standarization. "ISO 9000:2015", dari iso.orgl.
- Internasional Organization for Standarization. "ISO 9001:2015", dari iso.orgl.
- Kemendikbud. (2019). Hasil PISA Indonesia 2018: Akses Makin Meluas, Saatnya Tingkatkan Kualitas. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/12/hasil-pisa-indonesia-2018-akses-makin-meluas-saatnya-tingkatkan-kualitas>.
- Larsati, Sri. (2020). *Keselamatan dan kesehatan kerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Lesmana, Endang. (2020). *Understanding and Implementing Quality Management System ISO 9001:2015 Cara Mudah Memahami dan Mengimplementasikan Quality Management System dalam Perusahaan Anda*. Bogor : IPB Press.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Rahayu Elly et al. (2021). *Analisis Proses Bisnis*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhany, Fitriana. (2017). "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran". Skripsi. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ramli. Soehatman. (2013). *Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja OHSAS 18001*. Jakarta: PT Dian Rakyat.
- Rintiasti, Aneke. (2017). "Desain antar muka aplikasi informasi terdokumentasi ISO 9001:2015 *Interface design of ISO 9001:2015 documented application system*". Jurnal Teknologi Proses dan Inovasi Industri, 2(2).
- Sholehuddin, Sugeng. (2021). *Konsep Kebijakan Mutu Pendidikan dalam Pengelolaan MTsn Model*. Pekalongan : PT Nasya Expanding Management.
- Sihombing *et al.* (2016). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Iso 9001:2015 Pada Industri Manufaktur," 2015.
- Siswanto, Ericko. (2019). "Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dengan Implementasi ISO 9001:2015 Pada Mitra Konstruksi". Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Wisnu, Dicky. (2017). *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press.
- Witara, Ketut. (2018). *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan implementasinya*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Z. Abidin., M.S. Haq. (2021). "sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai strategi peningkatan kualitas pendidikan di era 4.0". Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, 9 (2):445-459.