

EVALUASI TERHADAP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO-9001:2008 DI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

endah.wartinarsih@gmail.com

[*widjatmaka@gmail.com*](mailto:widjatmaka@gmail.com)

Dosen Politeknik Negeri Jakarta

Abstrak

Penjaminan mutu di perguruan tinggi menjadi isu penting di Indonesia. Kewajiban adanya penjaminan mutu pada suatu lembaga pendidikan tinggi terdapat pada UU No. 20 Tahun 2003 dan diperkuat dengan UU No. 12 Tahun 2012. Salah satu sistem penjaminan mutu yang diterapkan di perguruan tinggi adalah ISO-9001:2008. Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO-9001:2008 sejak tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi ISO-9001:2008 di PNJ. Subyek penelitian adalah personil unit kerja yang sudah mendapatkan sertifikasi ISO. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Instrumen penelitian berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup dan dilengkapi pertanyaan dengan jawaban terbuka. Data yang berhasil dikumpulkan, diklasifikasikan, dan ditabulasi. Selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif dengan pendekatan prosentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya semua unit kerja memiliki secara lengkap dokumen wajib, baik dokumen untuk tingkat institusi maupun tingkat unit kerja, hanya saja belum sanggup untuk dapat mendapatkan dokumen tersebut pada saat diperlukan secara cepat. Semua unit kerja mengimplementasikan dengan baik sistem manajemen mutu ISO-9001:2008. Unit kerja selalu menindaklanjuti temuan hasil audit mutu ISO-9001:2008. Unit kerja menyatakan bahwa ISO-9001:2008 bermanfaat bagi peningkatan kinerjanya, dan perlu dilanjutkan dan disinergikan dengan SPMI. Pelaksanaan audit mutu ISO-9001:2008, baik audit internal maupun eksternal, masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: *ISO-9001; SPMI; Penjaminan Mutu; PNJ.*

ABSTRACT

In the college known several quality assurance systems, two of which are widely applied in so many places is Quality Management System ISO-9001 and Quality Assurance System of Higher Education (SPM-PT) Directorate of Higher Education (Dikti). SPMPT consisted of Internal Quality Assurance System (SPMI) and External Quality Assurance System (SPME). Quality Management System ISO-9001 and SPMI now is being applied at Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). Application of Quality Management System ISO 9001:2008 in PNJ established since 2009 in several part of work units. This research was conducted to understand how the perception of work units to apply ISO.

The subjects of this research were the implementers of ISO in the work units. The data was collected using questionnaire instruments. After data obtained, data were processed, tabulated, and then analyzed descriptively by looking at the average and the proportion of the majority opinion of the respondents.

The result showed that the completeness of the documents required was filled by the work units, but the speed to show the documents still need to be improved; quality of audit was beneficial to improve work units, but the audit need to be fixed; understanding level of the Quality Management System still need to be improved, so it impact on the doubts in establishing a Quality Management System which should be applied in PNJ whether ISO or SPMI.

Kata kunci: *ISO-9001; SPMI; Quality Assurance; SNP; PNJ.*

I. PENDAHULUAN

Penjaminan mutu di perguruan tinggi menjadi isu penting di Indonesia. Kewajiban adanya penjaminan mutu pada suatu lembaga pendidikan tinggi tertuang pada UU

No. 20 Tahun 2003 dan diperkuat dengan UU No. 12 Tahun 2012. Aturan lebih rinci terdapat pada PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Secara operasional, Ditjen Dikti

mengeluarkan kebijakan tentang penjaminan mutu SPMPPT (Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi) yang terdiri dari SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) dan SPME (Sistem Penjaminan Mutu Eksternal) dengan basis data pada PDPT (Pangkalan Data Perguruan Tinggi)^[1].

Sistem penjaminan mutu lainnya yang diterapkan di perguruan tinggi adalah ISO-9001:2008. Sudah banyak perguruan tinggi di Indonesia yang menerapkan sistem manajemen mutu dan memperoleh sertifikat ISO-9001 dalam rangka memenuhi amanat Renstra Diknas 2005-2009. ISO 9001:2008 adalah salah satu sistem penjaminan mutu yang diterapkan oleh suatu organisasi dengan tujuan sertifikasi atau kontrak, yang difokuskan pada efektivitas sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan. Ada delapan prinsip dasar yang harus diterapkan sebuah organisasi yang menerapkan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008^[2]. Delapan prinsip ini merupakan aturan-aturan dasar untuk memimpin dan melaksanakan suatu organisasi. Delapan prinsip manajemen yang dimaksud adalah (1) *Customer Focus*: Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan customer; (2) *Leadership*: Top Management berfungsi sebagai leader dalam mengawal implementasi sistem bahwa semua gerak organisasi selalu terkontrol dalam satu komando dengan komitmen yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi; (3) *Keterlibatan semua orang*: Semua element dalam organisasi terlibat dan concern dalam implementasi sistem manajemen mutu sesuai fungsi kerjanya masing masing; (4) *Pendekatan Proses*: Aktifitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang terjadi dalam organisasi; (5) *Pendekatan Sistem*:

Pola pengelolaannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar (penyebab) masalah dan melakukan improvement untuk menghilangkan potensi masalah; (6) *Perbaikan berkelanjutan*: Improvement terus menerus adalah roh implementasi ISO 9001:2008; (7) *Fakta sebagai Dasar Pengambilan Keputusan*: Setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data. Tidak ada data (bukti implementasi) sama dengan tidak dilaksanakannya sistem ISO 9001:2008; (8) *Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok*: Supplier bukanlah pembantu, tetapi mitra usaha, business partner, karena itu harus terjadi pola hubungan saling menguntungkan.

Telah dilakukan survey oleh *Salford University Business Services Ltd* atas 115 perusahaan besar yang menerapkan ISO 9000 tentang manfaat penjaminan mutu ISO. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah^[3].

Tabel-1. Manfaat ISO 9001 bagi Organisasi

	PERSENTASE
Kontrol Pengelolaan Meningkatkan	83%
Kepuasan Pelanggan Meningkatkan	82%
Kelompok Kerja Termotivasi	61%
Peningkatan Peluang untuk menyelesaikan pekerjaan	62%
Produktivitas dan efisiensi meningkat	60%
Produk gagal dikurangi	60%
Peningkatan Efektivitas pemasaran	52%
Pengurangan Biaya	50%

Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO-9001:2008 sejak tahun 2009 untuk lingkup Kantor Administrasi Pusat dan 3 Jurusan, yaitu Jurusan Administrasi Niaga, Jurusan Teknik Sipil, dan Jurusan Teknik Elektro. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO-9001, berarti PNJ sudah memiliki dokumen-dokumen yang dipersyaratkan, sudah melaksanakan kegiatannya yang memenuhi persyaratan manajemen mutu, antara lain Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Internal, dan Audit Eksternal^[4]. Secara rutin audit internal maupun eksternal sudah dilaksanakan dalam rangka implementasi ISO-9001:2008.

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Apakah dokumen minimal yang dipersyaratkan oleh manajemen mutu ISO-9001:2008 tersedia di unit kerja?; (b) Apakah semua yang tertulis dalam dokumen yang ada di unit kerja secara riil dilaksanakan oleh unit kerja yang bersangkutan?; (c) Bagaimana tanggapan pelaksana unit kerja terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO-9001? (d) Apa harapan unit kerja terhadap pelaksanaan penjaminan mutu di PNJ?; (e) Bagaimana pelaksanaan audit mutu ISO-9001:2008, baik audit eksternal maupun internal?; dan (f) Apa tanggapan pelaksana unit kerja terhadap implementasi dua jenis sistem penjaminan mutu unit kerja yang diterapkan PNJ, yaitu ISO 9001:2008 dan SPMI?.

II. METODE PENELITIAN

Subyek penelitian ini adalah personil pemberi layanan atau pengelola unit kerja. Sampel penelitian

diambil dari populasi yang diusahakan secara acak proporsional. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Instrumen penelitian berupa pertanyaan/pernyataan tertutup dan dilengkapi pertanyaan dengan jawaban terbuka. Data yang berhasil dikumpulkan, diklasifikasikan, dan ditabulasi. Selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif dengan pendekatan prosentase.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kelengkapan Dokumen ISO-9001:2008 Tingkat PNJ

Untuk mengimplementasikan sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008 di tingkat institusi PNJ, diperlukan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan. Dokumen tersebut adalah Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Pedoman Mutu dan Prosedur Wajib yang terdiri dari 6 prosedur, yaitu Prosedur Pengendalian Dokumen, Prosedur Pengendalian Rekaman, Prosedur Audit Internal, Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai, Prosedur Perbaikan dan Pencegahan. Keberadaan semua dokumen tingkat institusi PNJ tersebut merupakan ukuran pertama apakah unit kerja menerapkan sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008. Keberadaan dokumen tersebut, yang merupakan acuan bertindak unit kerja yang bersangkutan harus dapat dengan cepat dan mudah untuk diperoleh manakala diperlukan.

Hasil penelitian yang berkaitan dengan keberadaan dokumen tingkat institusi PNJ dan kecepatan mendapatkan dokumen tersebut pada saat diperlukan ditunjukkan pada tabel di bawah:

Tabel-2. Data Ketersediaan Dokumen ISO-9001:2008 Tingkat PNJ

Dokumen ISO-9001:2008 – Tingkat PNJ							
No	PERNYATAAN	SS [%]	S [%]	(S+S S) [%]	TS [%]	STS [%]	(TS+S TS) [%]
1	Unit kerja memiliki Dokumen Kebijakan Mutu PNJ	8 (32)	16 (64)	24 [96]	1 (4)	0	1 [4]
2	Unit kerja memiliki Dokumen Sasaran Mutu PNJ -2011	7 (28)	17 (68)	24 [96]	1 (4)	0	1 [4]
3	Unit kerja memiliki Dokumen Pedoman Mutu PNJ	7 (28)	17 (68)	24 [96]	1 (4)	0	1 [4]
4	Unit kerja memiliki Dokumen Prosedur Pengendalian Dokumen Mutu	6 (24)	16 (64)	22 [88]	3 (12)	0	3 [22]
5 ^T	Unit kerja memiliki Dokumen Prosedur Pengendalian Rekaman Mutu	5 (20)	14 (56)	19 [76]	6 (24)	0	6 [24]
6	Unit kerja memiliki Dokumen Prosedur Audit Internal	6 (24)	15 (60)	21 [84]	4 (16)	0	4 [16]
7	Unit kerja memiliki Dokumen Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai	2 (13)	14 (56)	16 [64]	9 (36)	0	9 [36]
8	Unit kerja memiliki Dokumen Prosedur Perbaikan dan Pencegahan	3 (12)	17 (68)	20 [80]	5 (20)	0	5 [20]
9	Di unit kerja dokumen dapat ditunjukkan paling lambat 3 menit.	0	10 (40)	10 [40]	13 (52)	2 (8)	15 [60]
SS=Sangat Setuju; S=Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju							

Tabel diatas memberikan informasi tentang beberapa hal dalam pelaksanaan/implementasi sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008 di PNJ, antara lain sebagai berikut:

- Untuk unit kerja yang sudah memperoleh sertifikat ISO-9001:2008, ternyata bahwa sebagian besar memiliki dokumen wajib yang dipersyaratkan oleh ISO.
- Dari dokumen-dokumen wajib yang dimiliki oleh unit kerja yang sudah mendapatkan sertifikat ISO, ternyata ada perbedaan dalam berbagai macam dokumen tersebut.

Yang paling banyak dinyatakan kepemilikannya adalah kebijakan mutu PNJ, sasaran mutu PNJ, dan pedoman mutu PNJ. Hal ini menimbulkan pertanyaan, karena semua dokumen tingkat PNJ diberikan kepada unit kerja dalam satu bendel buku. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh pemahaman pengelola unit kerja terhadap dokumen tertentu, seringkali diungkap dalam audit internal maupun eksternal, dan sering tidaknya dimuat dalam media

tertentu (rapat, sosialisasi, koran kampus, dsb.).

- Sebagai wujud atau pencerminan keberhasilan sistem manajemen mutu ISO-9001, khususnya dalam hal pengendalian dokumen, ternyata bahwa hanya sebagian kecil saja yang mampu untuk menunjukkan dokumen paling lambat 3 menit. Hal ini berarti bahwa dalam hal pengendalian dokumen, unit kerja masih perlu ditingkatkan mutu/kinerjanya.

b. Kelengkapan Dokumen ISO-9001:2008 Tingkat Unit Kerja

Unit kerja merupakan pelaksana riil kegiatan di PNJ sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dokumen mutu yang diperlukan, selain dokumen mutu tingkat PNJ sebagai acuan standar yang berlaku untuk lingkup institusi, adalah dokumen lokal yang dipergunakan dalam operasional unit kerja sehari-hari.

Tabel-3. Data Ketersediaan Dokumen ISO-9001:2008 Tingkat Unit Kerja

Dokumen ISO-9001:2008 Unit Kerja							
No	PERNYATAAN	SS [%]	S [%]	(S+SS) [%]	TS [%]	STS [%]	(TS+S) [%]
1	Unit kerja memiliki tupoksi.	6 [24]	18 [72]	24 [96]	1 [4]	0	1 [4]
2	Unit kerja memiliki Daftar Dokumen Internal lengkap	3 [12]	18 [72]	21 [84]	4 [16]	0	4 [16]
3	Unit kerja memiliki Daftar Dokumen External lengkap	2 [13]	17 [68]	19 [76]	6 [24]	0	6 [24]
4	Daftar Dokumen di unit kerja selalu di update secara periodik.	2 [13]	18 [72]	20 [80]	5 [20]	0	5 [20]
5	Unit kerja memiliki Daftar Rekaman lengkap.	2 [13]	16 (64)	18 [72]	7 [28]	0	7 [28]
6	Daftar Rekaman selalu diupdate secara periodik.	2 [13]	17 [68]	19 [76]	6 [24]	0	6 [24]
7	Unit kerja memiliki Sasaran Mutu 2012.	5 [20]	17 [68]	22 [88]	3 [12]	0	3 [22]
8	Unit kerja memiliki Rencana Mutu/Program kerja dan Strategi untuk mencapainya.	4 [16]	18 [72]	22 [88]	3 [12]	0	3 [22]
9	Unit kerja memiliki Prosedur kerja standar /SOP/IK lengkap untuk mendukung operasi sehari-hari.	4 [16]	18 [72]	22 [88]	3 [12]	0	3 [22]
10	Unit kerja memiliki Formulir lengkap untuk mendukung SOP.	3 [12]	19 [76]	22 [88]	3 [12]	0	3 [22]
11	Semua prosedur/SOP di unit kerja diimplementasikan dengan baik.	1 [4]	21 [84]	22 [88]	3 [12]	0	3 [22]
SS=Sangat Setuju; S=Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju							

rmasi beberapa hal dalam pelaksanaan/implementasi sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008 di PNJ, antara lain sebagai berikut:

- Secara umum, untuk hal-hal yang berkaitan dengan ketersediaan dokumen, kebanyakan unit kerja merasa bahwa dokumen yang

dibutuhkan untuk implementasi ISO-9001:2008 di PNJ lengkap.

- Hampir 100% responden menyatakan bahwa unit kerjanya memiliki tupoksi. Hal ini sangat bernilai positif dalam penjaminan mutu, karena dengan tupoksi yang jelas, maka penetapan sasaran, rencana kerja, dan ukuran keberhasilan akan lebih mudah untuk diukur.
- Dalam implementasi sistem penjaminan mutu, unit kerja menyatakan bahwa tupoksi, dokumen internal dan eksternal yang selalu diupdate setiap saat secara periodik, memiliki daftar rekaman yang lengkap, memiliki sasaran mutu lengkap dengan rencana mutu dan prosedur dan formulir yang dibutuhkan, secara teoritis bahwa sistem penjaminan mutu berjalan. Semua dokumen mutu tersebut di atas, khususnya prosedur (SOP), diimplementasikan

dengan baik oleh unit kerja. Hal ini tentunya perlu dibuktikan dengan audit, baik internal maupun internal, serta umpan balik dari pelanggan.

c. Pelaksanaan Audit ISO-9001:2008

Audit merupakan salah satu prosedur wajib pada sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008. Audit tersebut merupakan audit internal yang dilaksanakan oleh institusi internal (PNJ) sendiri, dan audit eksternal yang dilaksanakan oleh suatu lembaga sertifikasi independen yang diakui oleh ISO. Basis audit adalah pasal-pasal yang terdapat pada persyaratan ISO-9001:2008. Dengan audit akan dapat diketahui bagaimana sistem penjaminan mutu, apakah berjalan baik sesuai persyaratan ISO-9001:2008 atau tidak. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel di bawah.

Tabel-4. Data Pelaksanaan Audit Mutu ISO-9001:2008

Audit Mutu ISO-9001:2008							
No	PERNYATAAN	SS [%]	S [%]	(S+SS) [%]	TS [%]	STS [%]	(TS+ST S) [%]
1	Temuan audit internal di unit kerja bermanfaat untuk meningkatkan kinerja.	5 [20]	19 [76]	24 [96]	1 [4]	0	1 [4]
2	Temuan audit eksternal di unit kerja bermanfaat untuk meningkatkan kinerja.	6 [16]	17 [68]	23 [92]	2 [13]	0	2 [8]
3	Temuan audit di unit kerja ditindak lanjuti dan diimplementasikan	1 [4]	22 [88]	23 [92]	2 [13]	0	2 [8]
4	Pelaksanaan audit internal di unit kerja sudah baik.	1 [4]	19 [76]	20 [80]	5 [20]	0	5 [20]
5	Pelaksanaan audit eksternal di unit kerja sudah baik.	2 [13]	17 [68]	19 [76]	6 [16]	0	6 [24]
SS=Sangat Setuju; S=Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju							

data pada tabel di atas, didapatkan informasi, antara lain sebagai berikut:

- Sebagian besar unit kerja menyatakan bahwa kegiatan audit, baik internal maupun eksternal,

bermanfaat bagi peningkatan kinerja unit kerja bersangkutan. Kondisi ini mencerminkan keberhasilan implementasi penjaminan mutu, yaitu adanya perbaikan/peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*).

- Hal lain yang menggembarakan dalam implementasi sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008 di unit kerja adalah bahwa semua temuan dari audit ditindaklanjuti oleh unit kerja.
- Dari tabel di atas juga didapatkan informasi bahwa ternyata pelaksanaan audit, lebih-lebih pada audit eksternal, perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi masukan, baik untuk unit kerja penjaminan mutu di PNJ maupun badan sertifikasi yang ditunjuk.

d. Tanggapan terhadap Implementasi ISO-9001:2008 di PNJ

Seperti sudah dijelaskan pada uraian di atas, bahwa sistem penjaminan mutu ISO di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan sekarang) sudah bukan lagi menjadi perhatian utama. Target pada renstra Diknas sudah menghapuskan pencapaian sertifikat ISO untuk semua lembaga pendidikan maupun kantor administrasi pendukungnya. Bagian ini akan menggali pendapat responden tentang bagaimana implementasi ISO-9001:2008 di PNJ, kaitannya dengan peningkatan kinerja PNJ maupun nilai tambah PNJ dalam hubungannya dengan pihak di luar PNJ. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel-5. Data Persepsi tentang Implementasi ISO-9001:2008

Tanggapan terhadap implementasi SMM-ISO-9001:2008 di PNJ							
No	PERNYATAAN	SS [%]	S [%]	S+S S	TS [%]	STS [%]	TS+ST S
1	Dengan ISO meningkatkan kinerja / mutu unit kerja.	4 [16]	20 [80]	24 [96]	1 [4]	0	1 [4]
2	Dengan ISO bermanfaat bagi hubungan dengan pihak luar (industri)?	4 [16]	20 [80]	24 [96]	1 [4]	0	1 [4]
3	Dengan ISO pihak luar semakin mengenal PNJ.	5 [20]	14 [56]	19 [83]	3 [12]	1 [4]	4 [17]
SS=Sangat Setuju; S=Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju							

dari tabel di atas, didapatkan informasi beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- Dengan menerapkan sistem penjaminan mutu ISO-9001:2008, responden menyatakan bahwa unit kerja meningkat mutu atau kinerjanya. Kondisi ini tentunya mengindikasikan bahwa sistem penjaminan mutu, khususnya ISO-9001:2008, perlu dipertahankan untuk diterapkan di PNJ.
- Sertifikasi ISO-9001:2008 bagi PNJ bermanfaat bagi hubungan
 - PNJ dengan pihak luar (khususnya industri). Hal ini juga mengindikasikan bahwa perlu dipertahankan penerapan sistem penjaminan mutu ISO di PNJ.

e. ISO-9001:2008 versus SPMI

Seperti sudah diuraikan di atas, bahwa Kementerian Pendidikan sudah tidak memfokuskan pada perolehan sertifikat ISO lembaga pendidikan dan unit organisasi penunjang. Kementerian Pendidikan lebih mengutamakan kepada implemtasi

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), yang merupakan pemenuhan terhadap tuntutan PP-19 Tahun 2005. Memenuhi tuntutan tersebut, PNJ juga sudah melaksanakan dan menerapkan SPMI, dan sudah diverifikasi oleh Ditjen Dikti. Kondisi tersebut berdampak pada penerapan dua sistem penjaminan mutu, yaitu ISO-9001:2008 dan SPMI. Dengan adanya

kondisi ini, pada bagian ini ingin diketahui bagaimana pendapat responden tentang penerapan kedua sistem tersebut, apakah tetap dipertankan dua-duanya, ataukah salah satu saja dengan melepaskan salah satu sistem penjaminan mutu. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel-5.6. Data Persepsi tentang Implementasi ISO-9001:2008 vs SPMI

ISO-9001:2008 versus SPMI							
No	PERNYATAAN	SS [%]	S [%]	(S+SS) [%]	TS [%]	STS [%]	(TS+STS) [%]
1	ISO lebih baik daripada SPMI	1 [4]	5 [20]	6 [24]	18 [72]	1 [4]	19 [76]
2	ISO lebih bermanfaat dari pada SPMI	1 [4]	5 [20]	6 [24]	18 [72]	1 [4]	19 [76]
3	ISO ditingkatkan terus, SPMI pelengkap saja.	1 [4]	4 [16]	5 [20]	19 [76]	1 [4]	20 [80]
4	SPMI diimplementasikan, ISO tetap jalan karena sertifikat ISO diperlukan dunia industri.	1 [4]	7 [28]	8 [24]	17 [68]	0	17 [76]
5	Implementasi SPMI saja, ISO tidak perlu.	0	5 [20]	5 [20]	18 [72]	2 [13]	20 [80]
SS=Sangat Setuju; S=Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju							

Berdasarkan data pada tabel di atas, didapatkan informasi antara lain bahwa secara umum pendapat responden tentang bagaimana posisi ISO dibanding SPMI kurang memberikan jawaban yang tegas. Satu pihak responden menyatakan bahwa ISO tidak lebih baik dibanding SPMI, tetap responden yang lain tidak setuju jika SPMI saja yang diterapkan, ISO tidak perlu. Pernyataan lain bagaimana jika kedua-duanya dua-duanya (ISO dan SPMI), tetapi responden juga tidak setuju. Tentunya perlu ada evaluasi menyangkut pernyataan pada bagian ini, mungkin responden kurang mengerti pertanyaan, ataupun responden kurang memahami apa sebenarnya ISO, SPMI, dan perbedaan keduanya.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pada umumnya semua unit kerja yang sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008, memiliki secara lengkap dokumen wajib, baik dokumen untuk tingkat institusi maupun tingkat unit kerja. Hanya saja unit kerja rata-rata belum sanggup untuk dapat menunjukkan secara cepat (tiga menit atau kurang) jika diperlukan.
- Semua unit kerja mengimplementasikan dengan

- baik sistem manajemen mutu ISO-9001:2008. Tingkat mutu pelaksanaan tersebut harus dapat dibuktikan pada saat audit, maupun survai kepuasan pelanggan yang dilayaninya.
- c. Unit kerja selalu menindaklanjuti temuan hasil audit mutu ISO-9001:2008. Unit kerja juga menyatakan bahwa audit bermanfaat bagi peningkatan kinerjanya. Pelaksanaan audit mutu ISO-9001:2008, baik audit internal maupun eksternal, masih perlu ditingkatkan.
- d. Penerapan dua jenis sistem penjaminan mutu unit kerja yang diterapkan PNJ, yaitu ISO 9001:2008 dan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) membingungkan bagi unit kerja, sehingga tidak ada tanggapan yang tegas, mana yang perlu diterapkan lebih intensif di PNJ, apakah ISO, SPMI, ataukah kedua-duanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] _____, 2010, *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Depdiknas, Ditjen Dikti.
- [2] Gasperz, Vincent, 2012, *Three-in-One ISO-9001, ISO-14001, OHSAS-18001, Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri*, Vinchristo Publication.
- [3] _____, 2008, *Kompilasi Buku Penjaminan, Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi SPM-PT*, KKM-IPB.
- [4] _____, 2010, *Pedoman Mutu-ISO-9001:2008 Politeknik Negeri Jakarta*, Badan Penjaminan Mutu-PNJ.