

# PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI MASJID KAMPUS

Abdul Fatah<sup>1</sup>, Mochamad Saidiman<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Industri

Sekolah Tinggi Teknologi Bandung Jl. Soekarno Hatta no. 378 Bandung 40235

abdulfatah@sttbandung.ac.id<sup>1</sup>, msaidiman@sttbandung.ac.id<sup>2</sup>

## Abstrak

Masjid merupakan tempat ibadah umat islam. Pada zaman Rasulullah SAW masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah saja, tetapi masjid mempunyai fungsi yang lebih luas, diantaranya sebagai pusat kegiatan umat, pusat informasi, dakwah dan pusat peradaban. Ini merupakan tantangan bagi kita semua khususnya para Pengurus Masjid atau DKM untuk meyakinkan bahwa Masjid merupakan tempat yang aman dan nyaman untuk beribadah atau kegiatan yang lainnya. Sudah saatnya Masjid dikelola secara modern dan profesional, akuntabel, dan berorientasi kepada layanan prima terhadap jamaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Masjid Kampus salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dokumen yang di buat terdiri dari 4 level dokumen diantaranya manual mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, ruang lingkup, *job description*, tabel resiko peluang, tabel identifikasi pihak berkepentingan, *Standard Operational Procedure*, Instruksi Kerja dan Formulir. Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Masjid Kampus untuk ruang lingkup pelayanan peribadatan dan dakwah kampus, kecuali Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa, dan Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya. Setelah dilakukan implementasi dan Audit, ditemukan sebanyak 6 ketidaksesuaian yang bersifat Minor dan 2 ketidaksesuaian bersifat Mayor, sehingga diberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan pada temuan-temuan tersebut.

Kata kunci : Masjid, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Audit

## Abstract

*The mosque is a place of worship of Muslims. At the time of the Prophet Muhammad SAW not only functioned as a place of worship, but the mosque has a broader function, including as a center for community activities, information centers, da'wah and centers of civilization. This is a challenge for all of us, especially Mosque Managers or DKM, to ensure that the mosque is a safe and comfortable place for worship or other activities. It is time for the Mosque to be managed in a modern and professional, accountable, and oriented service to pilgrims.*

*This study aims to implement an ISO 9001: 2015 Quality Management System at the Campus Mosque of a Private University in the City of Bandung. The method used in this study uses qualitative methods, by conducting interviews, observation, and documentation. The document that was made consisted of 4 levels of documents including quality manual, quality policy, quality objectives, scope, job description, opportunity risk table, stakeholder identification table, Standard Operational Procedure, Work Instructions and Forms. The scope of the implementation of the ISO 9001: 2015 Quality Management System at the Campus Mosque for the scope of worship services and da'wah in campus, except for Clause 8.3 Product and Service Design and Development, and Clause 7.1.5 Monitoring and Measurement Resource. After implementing and auditing, 6 minor nonconformities were found and 2 major nonconformities were found, so recommendations were given to make improvements to the findings.*

Keywords : Mosque, Quality Management System, ISO 9001: 2015, Audit

## I. PENDAHULUAN

Masjid merupakan tempat ibadah umat islam. Pada zaman Rasulullah SAW masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah saja, tetapi masjid mempunyai fungsi yang lebih luas, diantaranya sebagai pusat kegiatan umat, pusat informasi, dakwah dan pusat peradaban. Sehingga dari masjid inilah Rasulullah SAW mampu untuk merubah dunia, menjadikan islam sebagai rahmatan lil 'alamin.

Namun sangat disayangkan, pada zaman sekarang ini Masjid hanya digunakan untuk kegiatan ibadah sholat saja, bahkan tidak sedikit juga ketika sholat selesai masjid kemudian dikunci dengan alasan keamanan. Bahkan tidak sedikit orang yang tidak suka dengan islam menyebut bahwa

benih-benih terorisme muncul dari Masjid. Ini merupakan tantangan bagi kita semua khususnya para Pengurus Masjid atau DKM untuk meyakinkan bahwa Masjid merupakan tempat yang aman dan nyaman untuk beribadah atau kegiatan yang lainnya. Sehingga Masjid harus berkualitas, mampu memenuhi kebutuhan jamaahnya.

Berkaitan dengan standar kualitas pada Masjid, pada umumnya pengelolaan atau manajemen masjid masih bersifat tradisional. Dari banyaknya Masjid di Indonesia hanya 2 buah Masjid yang telah menerapkan sistem manajemen mutu secara modern dengan memiliki sertifikat ISO 9001 :2015 dan ISO 9001 : 2008, yaitu Masjid Al Ikhlas Jati Padang di Jakarta dan Masjid Raya Al Akbar di Surabaya. Masjid Al Ikhlas Jati Padang mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2011

dan sertifikasi ISO 9001:2015 pada tahun 2017 . Sedangkan Masjid Raya Al Akbar diperoleh pada awal 2013 [1]. Sehingga sudah saatnya pengelolaan Masjid harus dilakukan secara professional.

Meski pada awalnya standar ini dipergunakan untuk pabrik. Namun kini bisa diterapkan untuk perusahaan, organisasi, sekolah, perguruan tinggi, bahkan untuk masjid sekalipun. Standar manajemen mutu ini menjamin bahwa proses dan pelaksanaan organisasi telah sesuai dan memenuhi standar yang diterapkan.

Sudah saatnya Masjid dikelola secara modern dan professional, akuntabel, dan berorientasi kepada layanan prima terhadap jamaah. Jika islam mengedepankan kepada kebersihan dan kesucian (thaharah), maka masjid harus mempunyai standar kebersihan dan kesucian melebihi hotel. Jika islam mengajarkan tentang akuntabilitas (amanah), maka pengelolaan keuangan masjid harus lebih transparan dan akuntabel melebihi perusahaan terbuka. Jika islam mengajarkan tentang pentingnya waktu, maka masjid harus menjadi contoh kedisiplinan umat [2].

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 di Masjid Kampus salah satu Perguruan Tinggi swasta di Bandung. Sehingga diharapkan Masjid mampu menjadi lebih berkualitas, transparan karena dapat dilakukan audit baik oleh internal maupun oleh eksternal, dan dapat mengembalikan Masjid sebagai pusat peradaban, dakwah dan informasi umat yang aman dan nyaman.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System-QMS*) menurut Gaspersz (2008) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi [3].

Sistem Manajemen Mutu memiliki 8 prinsip manajemen mutu, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)
2. Kepemimpinan (Leader)
3. Pelibatan sumber daya manusia
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem pada manajemen
6. Perbaikan berkesinambungan (*continual*)
7. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

### B. ISO 9001

*International Organization for Standardization (ISO)* adalah organisasi keanggotaan independen non-pemerintah dan pengembang standar internasional terbesar di dunia. ISO

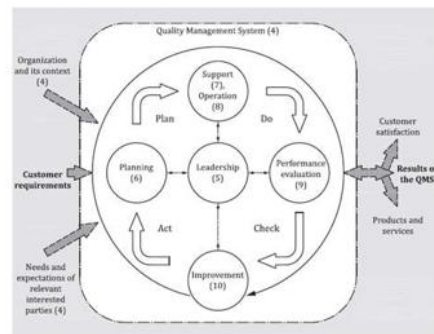
memiliki anggota di 161 negara yang merupakan badan standar nasional di seluruh dunia, dengan kantor sekretariat yang berpusat di Jenewa dan Swiss [4].

Salah satu standarisasi yang diterbitkan oleh ISO adalah ISO 9001. ISO 9001 adalah suatu standarisasi internasional yang mengatur tentang kriteria untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001 merupakan satu-satunya standar dalam keluarga ISO 9000 yang dapat disertifikasi (meskipun hal ini bukan suatu keharusan) dan dapat digunakan oleh setiap organisasi, besar atau kecil, dalam berbagai bidang kegiatan apapun. ISO 9001 diterapkan oleh lebih dari satu juta perusahaan dan organisasi di lebih dari 170 negara.

Di Indonesia, terdapat lembaga atau badan yang memberikan jasa sertifikasi ISO 9001. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga lembaga yang menangani sertifikasi ISO 9001:2015 di Indonesia ialah yang sudah menjadi anggota KAN. Untuk mendapatkan ISO 9001, terdapat beberapa proses yang dilakukan. Tidak terdapat banyak perbedaan pada proses sertifikasi ISO 9001 yang dilakukan pada satu lembaga sertifikasi ISO dengan lembaga sertifikasi ISO lainnya.

### C. Pendekatan proses PDCA

Siklus PDCA menggerakkan sebuah organisasi untuk memastikan bahwa proses-proses mendapat sumberdaya dan pengelolaan secara sesuai, dan peluang untuk peningkatan dapat ditentukan dan dilakukan. Standar Internasional ISO 9001 mempromosikan adopsi dari sebuah pendekatan proses ketika mengembangkan, menerapkan dan meningkatkan efektifitas sebuah sistem manajemen mutu, untuk mempertinggi kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Siklus PDCA dapat diaplikasikan terhadap semua proses-proses dan terhadap sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Gambar 2.1 menggambarkan bagaimana klausul 4 sampai 10 dapat dikelompokkan dalam hubungan terhadap siklus PDCA.



Gambar 1 Representasi dari struktur Standar Internasional dalam siklus PDCA [5]

### D. Risk-Based Thinking

Pemikiran berbasis risiko merupakan hal yang penting untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif. Konsep dari pemikiran berbasis risiko tersirat dalam standar internasional edisi sebelumnya, sebagai contoh melaksanakan

tindakan pencegahan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian, menganalisis setiap ketidaksesuaian yang terjadi, dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya efek ketidaksesuaian.

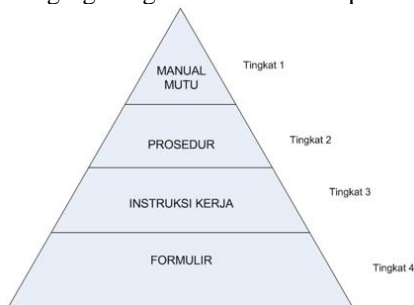
Supaya sesuai dengan persyaratan Standar Internasional ISO 9001:2015, suatu organisasi perlu untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Menangani resiko dan peluang menjadikan sebuah dasar untuk meningkatkan efektivitas dari sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah dampak-dampak negatif.

Peluang dapat muncul sebagai sebuah akibat dari suatu situasi yang menguntungkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebagai contoh, suatu keadaan yang memungkinkan organisasi untuk menarik pelanggan, mengembangkan produk dan layanan baru, mengurangi limbah atau meningkatkan produktivitas. Tindakan-tindakan untuk menangani peluang juga dapat mencakup pertimbangan risiko yang terkait.

Risiko adalah dampak dari ketidakpastian dan setiap ketidakpastian tersebut dapat memiliki dampak positif atau negatif. Sebuah penyimpangan positif yang timbul dari sebuah risiko dapat memberikan sebuah kesempatan, tapi tidak semua dampak positif dari risiko menghasilkan peluang.

**E. Hirarkit Dokumen ISO**

Standard ISO 9001 mewajibkan perusahaan mendokumentasikan sistem manajemen mutu. Hal ini sebagaimana disyaratkan ISO 9001 persyaratan 4.1 umum. Sistem manajemen perusahaan terdokumentasi ke dalam dokumen-dokumen yang dikenal dengan istilah dokumen ISO, yakni manual mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir. Semua dokumen itu merupakan dokumen-dokumen ISO yang terdapat di perusahaan yang bersertifikat ISO 9001. Hubungan antara dokumen-dokumen itu tergambar dalam bentuk segitiga tingkatan dokumen seperti berikut:



Gambar 2 Hirarki Dokumen ISO 9001 [6]

**F. State of the Art**

Penelitian sebelumnya berfungsi untuk analisa dan memperkaya pembahasan penelitian, serta membedakannya dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini disertakan lima penelitian sebelumnya yang berhubungan

dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Penelitian tersebut antara lain :

TABEL I  
 PERBANDINGAN PENELITIAN SEBELUMNYA

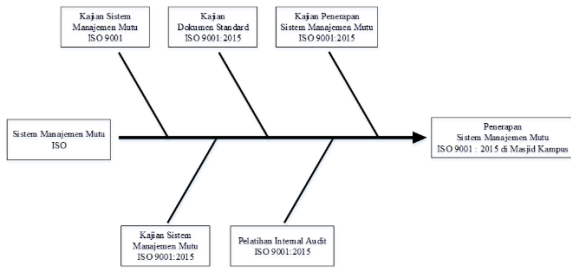
No	Peneliti	Tahun	Judul	Metoda	Objek Penelitian
1	Chyu Yanuariska, Rawi Miharti [7]	2017	Persiapan Audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah Pada Instalasi Rekam Medis	- Kualitatif	Instalasi Rekam Medis RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah
2	Jonathan Michael Fernando, Bambang P, Purnawan Adi [8]	2017	Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 Pada PT. Wijara Nagatsupazki dengan Menggunakan Gap Analysis	- Kualitatif - Gap Analysis	PT. Wijara Nagatsupazki
3	Sri Nuryati [9]	2017	Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman	- Kualitatif - Kuantitatif	Puskesmas Kab. Sleman
4	Vivie Chandra Amandarina [10]	2017	Analisis Kesiapan Rencana Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Menggunakan Gap Analysis Di Smk Negeri 1 Batam	- Kualitatif - Gap Analysis	SMKN 1 Batam
5	Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, I.A. Rai Widhiawati [11]	2013	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud	- Kualitatif - Kuisisioner dengan 126 pertanyaan menggunakan skala likert	Proyek Alaya Resort Ubud - Bali

**G. Road Map Penelitian**

Road map penelitian atau peta jalan penelitian memiliki tiga komponen penting yang harus saling terkait satu dengan yang lainnya. Ketiga komponen tersebut adalah aktifitas penelitian yang telah dilakukan, aktifitas penelitian yang pada periode ini akan dilakukan, dan aktifitas penelitian pada periode berikutnya yang akan menuntun seorang peneliti mencapai tujuan akhirnya. Dengan demikian jelas bahwa peta jalan akan dapat memperlihatkan keterkaitan antara aktifitas penelitian yang telah, sedang dan akan dilakukan oleh seorang peneliti.

Setelah organisasi ISO yang berkedudukan di Jenewa Swiss ini dibentuk pada tahun 1947, ISO terus mengembangkan standard-standard yang digunakan di seluruh dunia. Setidaknya, ISO telah merilis 17 ribu standar internasional untuk bisnis, pemerintahan dan masyarakat umum. Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 muncul pada tahun 1987 dengan beberapa seri diantaranya 9001, 9002, 9003 dan 9004. Sampai pada tahun 2000-an semuanya dilebur menjadi ISO 9001, dengan versi terbaru ISO 9001:2015.

Adapun Road Map pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3 Road Map Penelitian

### III. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### A. Pengumpulan Data

Untuk mengetahui kondisi eksisting yang ada, peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif [12]. Dalam penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif. Sebagaimana dikatakan oleh Suharsini Arikunto, bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap suatu perlakuan, disamping tidak untuk menguji hipotesis tertentu [13].

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

##### 1. Wawancara (interview)

Jenis wawancara yang digunakan semi terstruktur. Semi terstruktur adalah wawancara untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya [14]. Dengan menggunakan wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang pengorganisasian, pelaksanaan program-program, prosedur-prosedur, dan manajemen pengelolaan DKM UAB.

##### 2. Pengamatan (observasi)

Melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat gejala yang terjadi sehingga dapat di peroleh gambaran yang jelas tentang masalahnya.

##### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi berkaitan dengan data-data berupa dokumen dan arsip, diantaranya data AD/ART, surat-surat, arsip, dan struktur organisasi.

#### B. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data penyusunan dokumen berdasarkan standar system manajemen mutu ISO 9001:2015. Dokumen tersebut sejumlah 85 dokumen yang meliputi 4 level dokumen yang terdiri dari manual mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, ruang lingkup, *job description*,

tabel resiko peluang, tabel identifikasi pihak berkepentingan, *Standard Operational Procedure*, Instruksi Kerja, Formulir, dan lain-lain.

Dokumen tersebut memenuhi klausul-klausul yang disyaratkan oleh ISO 9001:2015. Klausul tersebut diantaranya Ruang Lingkup, Acuan Normatif, Istilah dan definisi, Konteks Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Dukungan, Operasi, Evaluasi kinerja, dan peningkatan.

##### 1. Klausul 1 Ruang Lingkup

Standar ini menetapkan persyaratan system manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi secara konsisten dalam menyediakan layanan yang memenuhi persyaratan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

##### 2. Klausul 2 Acuan Normatif

Dokumen ini mengacu pada standar ISO 9000:2015 Sistem Manajemen Mutu – Dasar dan kosa kata.

##### 3. Klausul 3 Istilah dan Definisi

Klausul ini mengacu pada standar ISO 9000:2015

##### 4. Klausul 4 Konteks Organisasi

Penerapan Klausul 4 berkaitan dengan pemahaman organisasi dan konteksnya, kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan, dan flow prosesnya.

DKM UAB merupakan unit kegiatan mahasiswa di bidang dakwah dan pengelolaan kemakmuran Masjid yang berada di lingkungan kampus. DKM UAB dibentuk pada tahun 2002. Selain kegiatan-kegiatan rutin seperti pelaksanaan ibadah shhalat 5 waktu dan shalat Jum'at, Masjid UAB juga menyelenggarakan kajian-kajian rutin harian, mingguan, bulanan, tablig akbar, dan lain-lain. Karena Masjid UAB berada di lingkungan Kampus, maka sebagian besar jamaahnya merupakan mahasiswa, karyawan, dan civitas akademika.

DKM UAB mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

##### Visi :

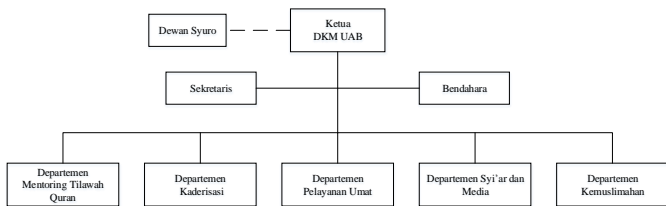
“Menegakkan Al-Haq dan meruntuhkan kebathilan di lingkungan Kampus”

##### Misi :

1. Mencegah dan menghilangkan segala bentuk kebathilan baik dalam diri sendiri maupun masyarakat di lingkungan DKM UAB.
2. Mendakwahkan nilai-nilai Islam dan mempersatukan gerak langkah dalam amal jama'i.
3. Membentuk persaudaraan Islam dan menyuarkan keadilan.
4. Melakukan pengaderan mahasiswa di lingkungan kampus.
5. Memberikan pelayanan kepada jama'ah Masjid UAB.

6. Meningkatkan kegiatan peribadatan umat sesuai dengan Al Qur'an dan As Sunnah.

Struktur organisasi di DKM UAB adalah :



Gambar 4 Struktur DKM UAB

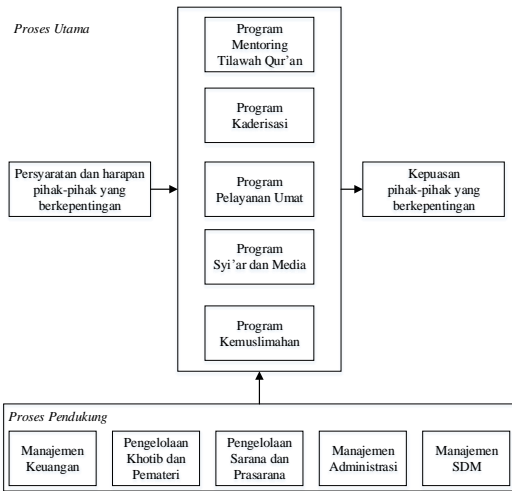
Dalam pengelolaan Masjid UAB mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan, dan akan di evaluasi setiap tahun pada Rapat Tinjauan Manajemen. Adapun kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan tersebut adalah sebagai berikut :

TABEL II  
 HARAPAN DAN KEBUTUHAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Pihak Berkepentingan	Harapan dan Kebutuhan Pihak Berkepentingan	Sudah Terealisasi	Belum Terealisasi	PIC	Ket
Universitas	Pengelolaan Masjid Kampus Pelaksanaan Mentoring PAI mahasiswa baru				
Pemerintah	Mengikuti aturan perundang-undangan yang berlaku				
Masjid Sekitar	Kerja sama dalam pelaksanaan hari-hari besar Islam				
Mahasiswa	Adanya program/kajian khusus anak muda/mahasiswa Adanya program belajar membaca Quran				
Karyawan	Keamanan dan kenyamanan dalam beribadah Adanya kajian rutin yang terjadwal				
Pengurus DKM	Adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan, misalnya pelatihan imam/khatib, muadzin, dll Adanya program penyaluran minat dan bakat Adanya bidang usaha untuk meningkatkan kesejahteraan pengurus				

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 untuk pelayanan peribadatan dan dakwah kampus, kecuali Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa, dan Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya.

Adapun alur kegiatan atau aktivitas di DKM UAB digambarkan pada flow proses di bawah ini.



Gambar 5 Flow Proses DKM UAB

5. Klausul 5 Kepemimpinan

Ketua DKM UAB sebagai manajemen puncak, memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap system manajemen mutu dengan cara :

- Bertanggung jawab penuh atas keefektifan sistem manajemen mutu.
- Memastikan kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan selaras dengan konteks dan arahan strategis organisasi.
- Mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses (process approach) dan pemikiran berbasis risiko (risk based thinking).
- Menjamin sumber daya yang cukup guna penerapan sistem manajemen mutu.
- Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif.
- Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksudkan.
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu
- Mendorong peran manajemen lain untuk memperlihatkan kepemimpinan dalam bidang tanggung jawab mereka.

Adapun kebijakan mutu DKM UAB adalah sebagai berikut :

“DKM UAB senantiasa memberikan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan jamaah dengan melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas system manajemen masjid dengan menerapkan standar system mutu ISO 9001:2015. Untuk itu DKM UAB berkomitmen untuk :

- Mendukung dan mewujudkan visi dan misi Universitas di bidang keislaman.

- Memenuhi kebutuhan umat islam di bidang pelayanan peribadatan dan dakwah
- Membangun komunikasi yang berkualitas kepada jamaah
- Melakukan pengembangan, peningkatan dan perbaikan system manajemen mutu Masjid secara berkelanjutan
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas kebutuhan sarana dan prasarana peribadatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan jama'ah dan perkembangan teknologi.

Kebijakan mutu ini disampaikan untuk dipahami oleh seluruh pengurus DKM UAB dan secara berkala akan dievaluasi agar senantiasa sesuai dengan Visi dan Misi UAB'.

Agar pelaksanaan system manajemen mutu berjalan dengan baik. Maka harus ditentukan peran, tanggung jawab dan wewenang setiap personil dalam organisasi. Sehingga DKM UAB membuat dokumen *job description* untuk setiap departemen.

6. Klausul 6 Perencanaan

Klausul 6 meliputi tindakan yang ditujukan pada resiko dan peluang, serta sasaran mutu dan pencapaiannya.

Dalam penerapan system manajemen mutu, DKM UAB mengidentifikasi Resiko dan Peluang di seluruh unit organisasi. Resiko dan peluang ini harus di evaluasi secara berkala. Di bawah ini merupakan contoh tabel identifikasi resiko dan peluang bagian sekretaris.

TABEL III  
 TABEL RESIKO DAN PELUANG

No	Identifikasi Risiko			Penilaian Risiko			Mitigasi Risiko		Penilaian Risiko Setelah Tindakan Korektif				Keterangan	
	Proses/ Aktivitas	Risiko	Penyebab	F	S	N	Kriteri Risiko (S/TS)	Tindakan Korektif	Peluang	F	S	N		Kriteri Risiko (S/TS)
1	Pembuatan Surat	Kesalahan redaksi dan penomoran surat	Kurang koordinasi	3	1	3	S	Pembuatan SOP	Tertib Administrasi					
2	Keterlambatan cetak dan pengiriman	Kurang koordinasi		3	2	6	S	Pembuatan SOP	Tertib Administrasi					

Sasaran mutu ditetapkan pada seluruh unit organisasi dan harus dilakukan evaluasi dalam pencapaiannya. Salah satu contoh sasaran mutu adalah sebagai berikut :

TABEL IV  
 TABEL RESIKO DAN PELUANG

NO	SASARAN MUTU	Sat	Target	Realisasi												% Pencapaian
				Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Kesalahan penulisan surat	Unit/bulan	0													
2	Kesalahan pendataan surat	Unit/bulan	0													
3	Pembuatan rekapitulasi Absen	Kali/bulan	1													

7. Klausul 7 Support

DKM UAB harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan system manajemen mutu berkelanjutan, baik sumber daya manusia/orang maupun

sumber daya infrastruktur. Saat ini jumlah pengurus dan anggota sejumlah 57 orang.

Berkaitan dengan sumberdaya manusia, DKM UAB membuat sebuah prosedur yang mengatur kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan terutama dalam pengelolaan masjid. Didukung dengan jadwal/rencana pelatihan.

Sedangkan untuk menjaga infrastruktur Masjid UAB dilakukan jadwal kebersihan secara rutin. Contoh formulir check list toilet dan sound system adalah sebagai berikut :

TABEL V  
 FORM CHECK LIST TOILET

Bulan :

No	Kegiatan	Tanggal				Keterangan
		1	2	3	31	
1	Membersihkan area tempat wudhu					Standar bersih : 1. Suci dari najis 2. Bebas kotoran 3. Bebas sampah 4. Tidak licin 5. Kering 6. Tidak bau 7. Bebas debu
2	Mengecek keran air					
3	Membersihkan wastafel					
4	Membersihkan cermin					
5	Mengisi ulang hand soap					
6	Membersihkan kamar toilet					
7	Cek keadaan ember dan pampol					
8	Membersihkan dinding dan pintu toilet					
9	Membuang sampah					
Supervisor : Ketua DKM						

TABEL VI  
 FORM CHECK LIST SOUND SYSTEM

Bulan : .....

No	Kegiatan	Tanggal				Keterangan
		1	2	3	31	
1	Membersihkan debu yang menempel di sound system					Standar : 1. Bebas kotoran 2. Bebas debu 3. Rapih 4. Suara jelas terdengar
2	Mengecek dan setting suara sound system					
3	Memeriksa kabel sound system					
Supervisor : Ketua DKM						

DKM UAB harus menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan dalam pelayanan jamaah. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, ketika di sekitar lingkungan Masjid akan atau sedang berlangsung kegiatan atau acara agar tidak mengganggu kenyamanan dan keamanan dalam beribadah.

DKM UAB harus menentukan pengetahuan yang cukup untuk pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan spesifik dari organisasi yang biasanya diperoleh dari pengalaman, pembelajaran dari kegagalan dan kesuksesan, dan lain-lain. Untuk meningkatkan pengetahuan, salah satu program DKM UAB melakukan studi banding ke Masjid yang mempunyai system pelayanan yang sudah baik.

Selain itu, DKM UAB menentukan kompetensi yang cukup bagi pengurus dan anggota, berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai. Dimana dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan system manajemen mutu. Tindakan yang dapat dilakukan misalnya penyediaan pelatihan, mentoring, atau mendatangkan narasumber yang kompeten.

Tingkatan kompetensi yang diharapkan dimiliki oleh seorang pengurus dan anggota DKM UAB adalah sebagai berikut :

TABEL VII  
 STANDAR KOMPETENSI DKM UAB

FOR SKE 09			
Jabatan	Pendidikan	Keterampilan	Pengalaman
Ketua	Lulus KAIS 1	1. Mampu Membaca Alquran dengan baik 2. Min Hafal Juz 30	1. Anggota DKM min 2 th 2. Mengikuti LDK DKM
Sekretaris	Lulus KAIS 1	1. Mampu Membaca Alquran dengan baik 2. Min Hafal Juz 30	1. Anggota DKM min 2 th 2. Mengikuti LDK DKM
Bendahara	Lulus KAIS 1	1. Mampu Membaca Alquran dengan baik 2. Min Hafal Juz 30	1. Anggota DKM min 2 th 2. Mengikuti LDK DKM
Koordinator Departemen	Lulus KAIS 1	1. Mampu Membaca Alquran dengan baik 2. Hafal Surat-surat pendek	1. Anggota DKM min 1 th 2. Mengikuti LDK DKM
Anggota	-	-	1. Min Anggota Baru

DKM UAB harus memastikan bahwa pengurus dan anggota memiliki rasa peduli terhadap kebijakan mutu, sasaran mutu, kontribusi terhadap keefektifan system manajemen mutu masjid, dan jika tidak mentaati persyaratan dapat mempengaruhi system manajemen mutu. Oleh sebab itu senantiasa melakukan sosialisasi pentingnya system manajemen mutu pengelolaan dan pelayanan Masjid.

DKM UAB juga harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan system manajemen mutu. Komunikasi internal dilakukan dengan mengadakan pertemuan atau rapat internal, kajian, mentoring, dan lain-lain. Sedangkan komunikasi eksternal dapat dilakukan dengan melakukan silaturahmi ke berbagai pihak, misalnya dengan pihak universitas/rektorat, dosen, karyawan, pengurus masjid sekitar dan pihak-pihak lainnya.

Adapun informasi terdokumentasi DKM UAB dibagi kedalam 4 level, yaitu :

- Level 1 : berisi dokumen seperti manual mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, ruang lingkup, *job description*, tabel resiko peluang, tabel identifikasi pihak berkepentingan.
- Level 2 : berisi dokumen prosedur mutu (SOP)
- Level 3 : berisi dokumen instruksi kerja (IK)
- Level 4 : berisi dokumen-dokumen seperti formulir, rekaman mutu, dan dokumen-dokumen lain.

Untuk pengesahan dokumen level 1, level 2 dan level 3 disahkan oleh Ketua DKM UAB. Penomoran identifikasi dokumen menggunakan ketentuan :

- Manual Mutu  
MM/UAB/00
- Sasaran Mutu  
SM/xyz/00
- Standart Operating Procedure (SOP)  
SOP/xyz/00
- Instruksi Kerja  
IK/xyz/00
- Resiko dan Peluang  
RP/xyz/00
- Job Description  
JOB/xyz/00

Keterangan :

UAB = Masjid UAB

xyz = Struktur Organisasi, yaitu :  
 DEW : Dewan Syuro  
 KET : Ketua  
 SKE : Sekretaris  
 BEN : Bendahara  
 MEN : Dept. Mentoring Tilawah Quran  
 KAD : Departemen Kaderisasi  
 SYI : Departemen Syi'ar dan Media  
 PEL : Departemen Pelayanan Umat  
 00 = Nomor urut dokumen

Informasi terdokumentasi ini diatur dalam sebuah prosedur pengendalian dokumen yang mengatur kegiatan-kegiatan distribusi, pengambilan dan penggunaan, penyimpanan, pengendalian revisi, penentuan masa simpan dan pemusnahan dokumen.

#### 8. Klausul 8. Operasi

DKM UAB berusaha merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dengan menetapkan kriteria untuk setiap proses, menentukan sumber daya yang diperlukan, menerapkan kendali proses sesuai kriteria, serta menentukan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan.

Komunikasi dengan jamaah mencakup penyediaan informasi yang berkaitan dengan pelayanan masjid termasuk pelayanan terhadap keluhan jamaah. Selain itu komunikasi dengan jamaah dilakukan dengan menggunakan papan informasi dan melalui pengumuman-pengumuman sebelum atau setelah sholat fardu.

DKM UAB berusaha memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan yang ditawarkan pada jamaah. Sehingga program-program yang akan dijalankan, sebelumnya harus ditinjau terlebih dahulu. Jika ada perubahan dalam pelaksanaannya, senantiasa dilakukan pemberitahuan.

DKM UAB berusaha menerapkan penyediaan pelayanan jamaah dalam kondisi terkendali mencakup ketersediaan informasi terhadap pelayanan yang akan dilaksanakan, ketersediaan sumber daya, penggunaan infrastruktur dan lingkungan, menunjuk orang yang kompeten untuk pelaksanaan program, serta penanganan keluhan setelah pelaksanaan program.

DKM UAB berusaha memastikan keluaran yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan dan mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian, serta memberikan informasi kepada jamaah jika terjadi ketidaksesuaian. Jika terjadi ketidaksesuaian, DKM UAB secara langsung melakukan tindakan untuk mengatasinya.

#### 9. Klausul 9. Evaluasi Kinerja

DKM UAB menentukan apa yang harus dipantau dan diukur, metode pemantauan dan pengukuran, kapan harus

dilakukan dan kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.

DKM UAB harus mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis harus digunakan untuk evaluasi kesesuaian terhadap persyaratan, tingkat kepuasan jamaah, kinerja dan keefektifan system manajemen mutu, tindakan yang diambil pada penanganan resiko dan peluang, peningkatan pada system manajemen mutu. DKM UAB secara rutin melakukan evaluasi mingguan dan bulanan.

DKM UAB harus melakukan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk mengetahui apakah system manajemen mutu yang diterapkan sudah sesuai dengan persyaratan. DKM UAB harus merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit, menentukan lingkup audit, memilih auditor, melaksanakan audit, membuat laporan audit, melakukan koreksi dan tindakan korektif dan menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit. DKM UAB merencanakan satu tahun sekali, sebelum berakhirnya masa kepengurusan.

Contoh formulir laporan audit DKM UAB adalah sebagai berikut :

TABEL VIII  
 FORM LAPORAN AUDIT

Bidang :	Nomor :
Auditor :	Tanggal :
Pengamatan Auditor :	Auditee :
Acuan Klausul :	
Tanda Tangan Auditor :	Tanggal :
Usulan Tindakan Koreksi :	
Tanggal penyelesaian :	
Tanda Tangan Auditee :	Tanggal :
Tinjauan tindakan koreksi :	
Tanda Tangan Auditor :	Tanggal :

Selain itu, Ketua DKM UAB sebagai manajemen puncak harus meninjau system manajemen mutu DKM UAB, pada waktu yang direncanakan, untuk memastikan kecukupan, kesesuaian dan keefektifannya. DKM UAB merencanakan tinjauan manajemen dilakukan satu tahun sekali, sebelum berakhirnya masa kepengurusan.

Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan :

1. Tindak lanjut manajemen review yang lalu
2. Perubahan isu internal dan eksternal
3. Informasi kinerja system manajemen mutu
  - a. Kepuasan pelanggan dan feedback pihak yang terkait
  - b. Pemenuhan sasaran mutu
  - c. Kinerja proses dan kesesuaian produk
  - d. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
  - e. Hasil monitoring dan pengukuran
  - f. Hasil audit

- g. Kinerja pemasok eksternal
4. Kecukupan sumber daya
5. Keefektifan tindakan yang diambil terhadap resiko dan peluang
6. Improvement

Output tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan peluang peningkatan, keputusan perubahan terhadap system manajemen mutu, kebutuhan sumber daya dan output ini harus disimpan sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

Adapun formulir Rapat Tinjauan Manajemen DKM UAB adalah sebagai berikut :

TABEL IX  
 FORM RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Tanggal :					
Lokasi :					
Daftar Hadir :	Terlampir				
B)					
Agenda (rapat) Manajemen Review	Permasalahan	Action	PIC	Batas Waktu	Realisasi
1. Tindak lanjut manajemen review yang lalu					
2. Perubahan isu internal dan eksternal					
3. Informasi kinerja system manajemen mutu yang terkait					
3.1. Kepuasan pelanggan dan feedback pihak yang terkait					
3.2. Pemenuhan sasaran mutu					
3.3. Kinerja proses dan kesesuaian produk					
3.4. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif					
3.5. Hasil monitoring dan pengukuran					
3.6. Hasil audit					
3.7. Kinerja pemasok eksternal					
4. Kecukupan sumber daya					
5. Keefektifan tindakan yang diambil terhadap resiko dan peluang					
6. Improvement					
Dibuat Oleh :		Disetujui Oleh :			
Sekretaris DKM		Ketua DKM			

## 10. Klausul 10. Improvement

DKM UAB berusaha menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan dan meningkatkan kepuasan jamaah. Hal ini mencakup senantiasa memenuhi persyaratan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masa depan, memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan, dan senantiasa meningkatkan kinerja dan keefektifan system manajemen mutu Masjid.

Bila terjadi ketidaksesuaian, termasuk yang timbul keluhan jamaah, DKM UAB harus melakukan tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya. Untuk keluhan jamaah dicatat dalam form pelayanan jamaah. Sedangkan ketidaksesuaian di catat ke dalam form laporan audit.

DKM UAB harus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan system manajemen mutu masjid secara berkelanjutan. DKM UAB harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada peluang yang harus diambil sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

DKM UAB berusaha meningkatkan pelayanan terhadap jamaah dengan senantiasa membuat program-program kerja yang diharapkan jamaah. Selain itu untuk meningkatkan kesejahteraan pengurus dan anggota, DKM UAB membuat kantin kejujuran yang menjual makanan ringan/snack.

## C. Audit

Dokumen yang telah dibuat, kemudian dilakukan sosialisasi dan implementasi. Untuk melihat sejauh mana



system manajemen mutu ini berjalan, maka dilakukan Audit. Setelah dilakukan Audit, didapat hasil Audit sebagai berikut :

TABEL X  
HASIL AUDIT

No	Kategori (Minor/Major/Observasi)	Klausul	Deskripsi	Akar Masalah	Rekomendasi Tindakan Perbaikan
1	Minor	6.1	Identifikasi dan mitigasi resiko sudah ditetapkan di setiap Bagian, tetapi belum ada tindak lanjutnya.	Belum melakukan evaluasi terhadap idendtifikasi dan mitigasi resiko	Melakukan tindak lanjut dan evaluasi terhadap identifikasi dan mitigasi resiko
2	Minor	7.1.3	Belum ada APAR di sekitar lokasi Masjid	Belum melakukan pengadaan	Melakukan koordinasi dengan pihak rektorat untuk pengadaan APAR
3	Minor	7.2	Belum ada proses kegiatan pelatihan dan evaluasinya	Belum mempunyai perencanaan kegiatan pelatihan	Melakukan perencanaan dan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan
4	Minor	8.4	Belum dilakukan proses seleksi dan evaluasi untuk setiap pembelian	Proses pembelian/ pengadaan dilakukan oleh pihak rektorat	Melakukan koordinasi dengan pihak rektorat
5	Minor	9.1.3	Sasaran mutu yang dibuat di setiap Departemen belum dapat menunjukkan bukti hasil pengukuran,	Kurangnya Pemahaman terhadap evaluasi sasaran mutu	Melakukan evaluasi pengukuran sasaran mutu
6	Minor	9.1.3	Form Survey kepuasan pelanggan sudah ada, tetapi belum dilakukan pengukuran.	Belum dilakukan	Melakukan survey kepuasan pelanggan dan evaluasinya
7	Mayor	9.2	Audit Internal belum dilakukan	Belum mempunyai Auditor Audit Internal	Mengutus beberapa orang untuk mengikuti pelatihan internal audit
8	Mayor	9.3.1	Rapat Tinjauan Manajemen Belum dilakukan	Belum dilakukan	Melakukan RTM sesuai dengan yang direncanakan

#### IV. ANALISA

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data penyusunan dokumen berdasarkan standar system manajemen mutu ISO 9001:2015 yang memenuhi 10 klausul. Dokumen-dokumen yang di buat sebanyak 85 dokumen meliputi 4 level yang terdiri dari manual mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, ruang lingkup, *job description*, tabel resiko peluang, tabel identifikasi

pihak berkepentingan, *Standard Operational Procedure*, Instruksi Kerja dan Formulir.

Adapun ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Masjid UAB untuk ruang lingkup pelayanan peribadatan dan dakwah kampus, kecuali Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa, dan Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya.

Setelah dilakukan sosialisasi dan implementasi, kemudian dilakukan Audit untuk mengetahui sejauh mana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat berjalan dalam pengelolaan Masjid Kampus. Dari hasil Audit yang dilakukan, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat diterapkan pada manajemen Masjid kampus, ditemukan 6 ketidaksesuaian yang bersifat Minor dan 2 ketidaksesuaian yang bersifat Mayor.

Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan diantaranya adalah

1. Melakukan tindak lanjut dan evaluasi terhadap identifikasi dan mitigasi resiko
2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk pengadaan APAR di lingkungan Masjid
3. Melakukan perencanaan dan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait proses pembelian dalam seleksi dan evaluasi supplier
5. Melakukan survey kepuasan pelanggan dan evaluasinya
6. Melakukan evaluasi pengukuran sasaran mutu
7. Mengutus beberapa orang untuk mengikuti pelatihan internal audit, sehingga selanjutnya dapat meleksanakan Internal Audit
8. Melakukan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) sesuai dengan yang direncanakan

#### V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat diterapkan dalam pengelolaan sebuah Masjid Kampus, dalam hal ini diimplementasikan di Masjid UAB untuk ruang lingkup pelayanan peribadatan dan dakwah kampus, kecuali Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa, dan Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya.
2. Dari hasil Audit, diketahui bahwa jumlah temuan yang bersifat Minor sebanyak 6 ketidaksesuaian, sedangkan jumlah temuan yang bersifat Mayor sebanyak 2 ketidaksesuaian. Temuan-temuan ini diberikan rekomendasi untuk dilakukan perbaikan.

#### REFERENSI

- [1] Raharjo. A, Ichsan. S. Dua Masjid Indonesia Bersertifikat ISO, <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/khazanah/13/02/20/milq2-dua-masjid-indonesia-bersertifikat-iso; 2013>
- [2] Pratiwi. F, Yulianto. A. Sertifikasi Masjid untuk Layanan Lebih Baik, <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/ 17/07/28/otsw48396-sertifikasi-masjid-untuk-layanan-jamaah-lebih-baik; 2017>

- [3] Gaspersz, V, Sallis, Edward. Total Quality Management, Gramedia, Jakarta; 2008
- [4] ISO. ISO/TR 10013 Guidelines for Quality Management System Documentation, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:tr:10013:ed-1:v1:en>; 2001
- [5] BSN. Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan, SNI ISO 9001:2015, Jakarta; 2015
- [6] Nasution, Zulkifli. Tingkatan Dokumen ISO, <http://zulkiflinasution.blogspot.com/2012/01/tingkatan-dokumen-iso.html>; 2012
- [7] Yanuariska, Chyu., Miharti, Rawi. Persiapan Audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah Pada Instalasi Rekam Medis, Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 2 – November 2017, ISSN 2541-0644 (Print), Dapat di akses di <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>; 2017
- [8] Fernando, Jonathan., Purwanggono, Bambang., Adi, Purnawan. Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 Pada PT. Wijara Nagatsupazki dengan Menggunakan Gap Analysis, eJurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro Vol. 6 No. 2; 2017
- [9] Nuryati, Sri. Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman, JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), 6 (2): 128-154, August 2017; 2017
- [10] Amandarina, Vivie C. Analisis Kesiapan Rencana Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Menggunakan Gap Analysis Di Smk Negeri 1 Batam, Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam; 2017
- [11] Artha, Putu Gede Benny., Adnyana, Rai., Widhiawati, Rai. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud, Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No. 1, Pebruari 2013; 2013
- [12] Saryono, Metode Penelitian Kualitatif., PT. Alfa Beta Bandung, 2010.
- [13] Suharsini Arikunto, Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, Yogyakarta, 1997
- [14] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2011