

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
PADA BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA
DI SEKOLAH TINGGI DESAIN INDONESIA

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen Perkantoran Konsentrasi Manajemen Mutu



Oleh:

Rizki Maulana Rachman
NIM 2105182

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PERKANTORAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKOLAH TINGGI DESAIN INDONESIA

Oleh
Rizki Maulana Rachman
S.Kom. STMIK LIKMI, 2012

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) pada Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia Program Studi Manajemen Perkantoran

© Rizki Maulana Rachman 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
September 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
PADA BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA
DI SEKOLAH TINGGI DESAIN INDONESIA**

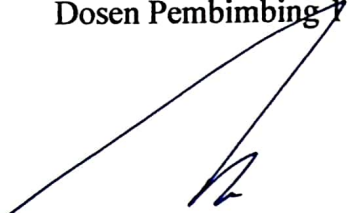
Oleh:

Rizki Maulana Rachman
NIM 2105182

Tesis ini disetujui dan disahkan oleh:

Menyetujui

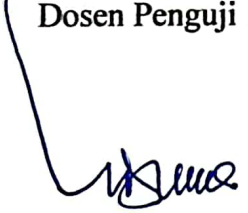
Dosen Pembimbing 1


Dr. Rasto, M.Pd
NIP. 19720711.200112.1.001

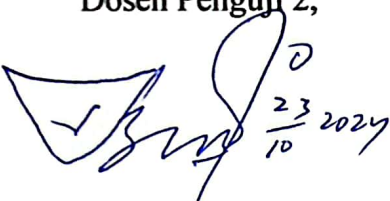
Dosen Pembimbing 2,


Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.
NIP. 19720127.200604.2.001

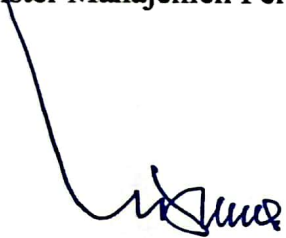
Dosen Penguji 1


Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 19600412.198603.1.002

Dosen Penguji 2,


Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.
NIP. 19570401.198403.1.003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Perkantoran


Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 196004121986031002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2015 pada unit kerja Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di Sekolah Tinggi Desain Indonesia (STDI) Bandung. Penggunaan standar internasional ISO 9001:2015 sebagai dasar SMM memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan di institusi pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah Design & Development berbasis product & tool research, melibatkan tahapan analisis, desain dan pengembangan, serta validasi. Penelitian ini menghasilkan serangkaian dokumen pada bidang SDM STDI Bandung yang sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dokumen yang telah dirancang pada bidang SDM STDI Bandung, mencakup klausul 4 hingga klausul 10, sepenuhnya sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015 dan dinyatakan "Sangat Sesuai dengan Ketentuan ISO 9001:2015". Dokumen-dokumen tersebut berhasil diverifikasi dan dianggap layak oleh ahli ISO 9001:2015 dan para praktisi manajemen mutu untuk diimplementasikan dalam sistem manajemen mutu pada bidang SDM. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan dan dapat menjadi acuan bagi pengembangan SMM, tidak hanya dalam bidang SDM, tetapi juga di berbagai bidang lainnya di lingkungan organisasi maupun institusi pendidikan.

ABSTRACT

This research aims to develop a Quality Management System (QMS) based on ISO 9001:2015 in the Human Resources (HR) work unit at Sekolah Tinggi Desain Indonesia (STDI) Bandung. The use of the international standard ISO 9001: 2015 as the basis of the QMS has an important role in supporting the improvement of customer and stakeholder satisfaction in educational institutions. The research method used was Design & Development based on product & tool research, involving the stages of analysis, design and development, and validation. This research produced a series of documents in the field of HR STDI Bandung in accordance with the provisions of ISO 9001: 2015. The results show that all documents that have been designed in the field of HR STDI Bandung, covering clause 4 to clause 10, are fully in accordance with the provisions of ISO 9001: 2015 and are declared 'Highly Compliant with the Provisions of ISO 9001: 2015'. The documents were successfully verified and considered feasible by ISO 9001:2015 experts and quality management practitioners to be implemented in the quality management system in the field of HR. This research is expected to provide significant benefits and can be a reference for the development of QMS, not only in the field of HR, but also in various other fields within organisations and educational institutions.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan tentang Keaslian Tesis dan Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Ucapan Terima Kasih	iv
Abstrak	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Spesifikasi Produk Desain dan Pengembangan	14
1.6 Struktur Organisasi Tesis	14
Bab 2 Kajian Pustaka	15
2.1 Pengembangan	15
2.1.1 Pengertian Pengembangan.....	15
2.1.2 Pengembangan Sistem.....	16
2.2 Sistem Manajemen Mutu	17
2.2.1 Mutu	17
2.2.1.1 Pengertian Mutu	17
2.2.1.2 Dimensi Mutu	18

2.2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu	19
2.2.1.4 Bidang Mutu	21
2.2.2 Manajemen Mutu.....	21
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Mutu	22
2.2.2.2 Prinsip Manajemen Mutu.....	23
2.2.3 Sistem Manajemen Mutu.....	25
2.2.3.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	25
2.2.3.2 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	25
2.2.3.3 Proses dalam Sistem Manajemen Mutu	26
2.3 ISO 9001:2015.....	27
2.3.1 Pengertian ISO 9001:2015	27
2.3.2 Ruang Lingkup ISO 9001:2015	28
2.3.3 Prinsip-prinsip Manajemen Mutu dalam ISO 9001:2015	29
2.3.4 Pendekatan Proses	29
2.3.5 Siklus PDCA	30
2.3.6 Pemikiran Berbasis Risiko	33
2.3.7 Hubungan dengan Sistem Manajemen lainnya.....	34
2.3.8 Konteks Organisasi (Klausul 4)	35
2.3.8.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya Mutu (Klausul 4.1)	35
2.3.8.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan dari Pihak-pihak yang Berkepentingan (Klausul 4.2)	36
2.3.8.3 Menentukan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu (Klausul 4.3).....	38
2.3.8.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya (Klausul 4.4)	39
2.3.9 Kepemimpinan (Klausul 5).....	42
2.3.9.1 Kepemimpinan dan Komitmen (Klausul 5.1)	42

2.3.9.2 Kebijakan (Klausul 5.2)	46
2.3.9.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Otoritas	47
2.3.10 Perencanaan (Klausul 6)	48
2.3.10.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang (Klausul 6.1)	50
2.3.10.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya (Klausul 6.2).....	56
2.3.10.3 Perencanaan Perubahan (Klausul 6.3)	60
2.3.11 Dukungan (Klausul 7).....	61
2.3.11.1 Sumber Daya (Klausul 7.1).....	63
2.3.11.2 Kompetensi (Klausul 7.2)	66
2.3.11.3 Kesadaran / <i>Awareness Quality</i> (Klausul 7.3)	70
2.3.11.4 Komunikasi (Klausul 7.4)	71
2.3.11.5 Pengendalian Informasi Terdokumentasi (Klausul 7.5)...	72
2.3.12 Operasional (Klausul 8)	75
2.3.12.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional (Klausul 8.1)	76
2.3.12.2 Persyaratan Produk dan Layanan (Klausul 8.2).....	78
2.3.12.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan (Klausul 8.3)	82
2.3.12.4 Pengendalian Produk dan Layanan Eksternal yang Disediakan (Klausul 8.4).....	87
2.3.12.5 Produksi dan Penyediaan Layanan (Klausul 8.5)	90
2.3.12.6 Pelepasan atas Produk dan Layanan (Klausul 8.6)	94
2.3.12.7 Kendali atas Luaran yang Tidak Sesuai (Klausul 8.7).....	95
2.3.13 Evaluasi Kinerja (Klausul 9).....	96

2.3.13.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi (Klausul 9.1)	97
2.3.13.2 Audit Internal (Klausul 9.2)	101
2.3.13.3 Tinjauan Manajemen (Klausul 9.3).....	102
2.3.14 Peningkatan Berkelanjutan(Klausul 10)	104
2.4 Sumber Daya Manusia	106
2.4.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	106
2.4.2 Mutu Sumber Daya Manusia.....	107
Bab 3 Metode Penelitian	108
3.1 Desain Penelitian.....	108
3.1.1 Identifikasi Masalah	110
3.1.2 Mendeskripsikan Tujuan.....	111
3.1.3 Desain dan Pengembangan Produk.....	111
3.1.4 Validasi Pakar	116
3.1.5 Hasil Validasi Pakar.....	116
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	116
3.3 Pengumpulan Data	117
3.3.1 Dokumentasi	118
3.3.2 Observasi.....	119
3.3.3 Wawancara.....	120
3.4 Lembar Evaluasi Pengembangan SMM.....	123
3.5 Analisis Data	126
3.5.1 Teknik Analisis Data.....	126
3.5.2 Penyajian Data	128
3.5.3 Penarikan Data / Verifikasi Kesimpulan.....	128
Bab 4 Desain dan Validitas Sistem Manajemen Mutu	130

4.1 Desain Sistem Manajemen Mutu (SMM)	130
4.1.1 Konteks Organisasi Bidang SDM	130
4.1.2 Kepemimpinan Bidang SDM.....	165
4.1.3 Perencanaan Bidang SDM	181
4.1.4 Sumber Daya Pendukung Bidang SDM.....	210
4.1.5 Operasional Bidang SDM	251
4.1.6 Evaluasi Kinerja Bidang SDM	268
4.1.7 Peningkatan Berkelanjutan Bidang SDM	283
4.2 Validitas Sistem Manajemen Mutu.....	289
4.2.1 Validasi oleh Ahli Manajemen Mutu ISO 9001:2015	289
4.2.2 Validasi oleh Praktisi Manajemen Perguruan Tinggi / Bagian Penjaminan Mutu	294
4.2.3 Pembahasan Hasil Validasi	301
Bab 5 Simpulan, Implikasi, dan Saran	315
5.1 Simpulan	315
5.2 Implikasi.....	316
5.3 Rekomendasi	318
Daftar Rujukan	321
Lampiran	331

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi berdasarkan Akreditasi	2
Gambar 1.2 Jumlah Program Studi berdasarkan Jenis Akreditasi	2
Gambar 1.3 Jumlah Sertifikasi ISO 9001 pada Setiap Negara ASEAN	7
Gambar 2.1 Tiga Bidang Mutu	21
Gambar 2.2 Siklus PDCA	31
Gambar 2.3 Tahapan Pemahaman Konteks Organisasi	36
Gambar 2.4 Sistem Manajemen Mutu untuk Proses Internal/Eksternal	40
Gambar 2.5 Proses Keterlibatan SDM dalam Manajemen Mutu	44
Gambar 2.6 Organisasi Fokus pada Pelanggan	46
Gambar 2.7 Urutan Kegiatan Penilaian Risiko	52
Gambar 2.8 Menurunkan Sasaran Mutu dari Konteks Organisasi	57
Gambar 2.9 <i>SMART Goals</i>	58
Gambar 2.10 Contoh Form Evaluasi Pelatihan.....	70
Gambar 2.11 Piramida Dokumentasi	73
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Model D & D.....	110
Gambar 3.2 Tahapan Operasional Model D & D	110
Gambar 3.3 Model Waterfall	112
Gambar 3.4 Tahapan <i>Planning</i>	113
Gambar 3.5 Tahapan Uji Coba.....	116
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Desain Indonesia	134
Gambar 4.2 Level 0 Proses Bisnis Sekolah Tinggi Desain Indonesia	160
Gambar 4.3 Level 1 Layanan Pendukung Bidang Kepegawaian / Sumber Daya Manusia.....	161
Gambar 4.4 Level 2 Kebijakan Kepegawaian.....	162
Gambar 4.5 Level 2 Layanan Kepegawaian	162

Gambar 4.6 Level 2 Investasi Sumber Daya Manusia	163
Gambar 4.7 Level 2 Jenjang Kepegawaian.....	163
Gambar 4.8 Level 2 Kegiatan Kepegawaian.....	164
Gambar 4.9 Level 2 Rekrutmen & Seleksi	164
Gambar 4.10 Level 2 Beban Kerja.....	165
Gambar 4.11 Rumusan Rencana Perubahan Manajemen	207
Gambar 4.12 Contoh Banner Zona Integritas	230
Gambar 4.13 Awareness Quality Kebijakan Mutu	242
Gambar 4.14 Penanganan & Perbaikan Dokumen Klausul	313

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Audit Mutu STDI Tahun Akademik 2020/2021	4
Tabel 2.1 Tabel Pihak Berkepentingan dan Harapannya	37
Tabel 2.2 Tabel Analisis Risiko dan Peluang	41
Tabel 2.3 Contoh Tingkat Severity pada Lingkup Organisasi.....	54
Tabel 2.4 Contoh Tingkat Occurrence pada Lingkup Organisasi.....	54
Tabel 2.5 Contoh Tingkat Detection pada Lingkup Organisasi.....	54
Tabel 2.6 Contoh Tingkat Penilaian Risiko	54
Tabel 2.7 Tabel Contoh Penerapan SMART untuk Menentukan Sasaran Mutu ..	60
Tabel 2.8 Contoh Standar Kompetensi	68
Tabel 2.9 Contoh Matriks Kompetensi	69
Tabel 2.10 Contoh Tabel Program Pelatihan pada Perguruan Tinggi	69
Tabel 3.1 Perbedaan Jenis Model D & D	109
Tabel 3.2 Bentuk Dokumentasi	118
Tabel 3.3 Aspek Observasi	120
Tabel 3.4 Deskripsi Pertanyaan untuk Pimpinan (Struktural), Dosen, dan Tenaga Kependidikan	121
Tabel 3.5 Deskripsi Pertanyaan untuk Para Mahasiswa	122
Tabel 3.6 Deskripsi Pertanyaan untuk Mitra Kerjasama / Pengguna Lulusan.....	123
Tabel 3.7 Tabel Lembar Evaluasi Pengembangan SMM.....	124
Tabel 3.8 Tabel Kriteria Skala Likert	127
Tabel 3.9 Tabel Interpretasi Skor Perhitungan	128
Tabel 4.1 Rencana Strategis Bidang Sumber Daya Manusia.....	169
Tabel 4.2 Rencana Perubahan Manajemen Bidang SDM.....	207
Tabel 4.3 Tabel Rentang Nilai Kriteria Keterampilan	221

Tabel 4.4 Kriteria Evaluasi	227
Tabel 4.5 Hasil Validasi oleh Ahli Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	290
Tabel 4.6 Hasil Validasi oleh Praktisi Manajemen Perguruan Tinggi/ Penjaminan Mutu	295

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Visi Misi STDI – Klausul 4.1	332
Lampiran 2 Struktur Organisasi – Klausul 4.1.....	333
Lampiran 3 – Informasi Organisasi – Klausul 4.1	335
Lampiran 4 Analisis SWOT – Klausul 4.1	339
Lampiran 5 Isu Internal Eksternal – Klausul 4.1	342
Lampiran 6 Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan – Klausul 4.2	354
Lampiran 7 – Proses Bisnis – Klausul 4.4	356
Lampiran 8 SOP Penyusunan Pedoman Kepegawaian – Klausul 4.4	362
Lampiran 9 SOP Pengesahan Pedoman Kepegawaian – Klausul 4.4.....	366
Lampiran 10 SOP Pemutakhiran Pedoman Kepegawaian – Klausul 4.4.....	370
Lampiran 11 SOP Sosialisasi Pedoman Kepegawaian – Klausul 4.4.....	374
Lampiran 12 SOP Pemberhentian Pegawai – Klausul 4.4.....	378
Lampiran 13 SOP Pemberian Sanksi Pegawai – Klausul 4.4	383
Lampiran 14 SOP Penilaian Kinerja Pegawai Klausul 4.4.....	388
Lampiran 15 SOP Penandatanganan Pakta Integritas Pegawai Klausul 4.4.....	393
Lampiran 16 SOP Penerapan Kedisiplinan Kerja Klausul 4.4.....	397
Lampiran 17 SOP Pemberian Kasbon Klausul 4.4	401
Lampiran 18 SOP Teknis Pemberian Pinjaman Klausul 4.4	405
Lampiran 19 SOP Teknis Pemberian Bantuan Klausul 4.4	409
Lampiran 20 SOP Pendaftaran BPJS Kesehatan Klausul 4.4.....	413
Lampiran 21 SOP Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan Klausul 4.4.....	417
Lampiran 22 SOP Pendaftaran Dana Pensiun Baptis Klausul 4.4.....	421
Lampiran 23 SOP Penerbitan Surat Perklaring Klausul 4.4	425
Lampiran 24 SOP Pencairan BPJS Ketenagakerjaan Klausul 4.4.....	429

Lampiran 25 SOP Pencabutan Dosen Tetap Klausul 4.4.....	433
Lampiran 26 SOP Pengelolaan Lembur Pegawai Klausul 4.4.....	437
Lampiran 27 SOP Pemberian Beasiswa Studi Lanjut Klausul 4.4	441
Lampiran 28 SOP Perjanjian Beasiswa Studi Lanjut Klausul 4.4	446
Lampiran 29 SOP Penentuan Beban Kerja Studi Lanjut Klausul 4.4.....	450
Lampiran 30 SOP Pelaporan Nilai SDM Studi Lanjut Klausul 4.4.....	454
Lampiran 31 SOP Pengurusan Jabatan Fungsional Dosen Klausul 4.4.....	458
Lampiran 32 SOP Pengurusan Sertifikasi Dosen Klausul 4.4	463
Lampiran 33 SOP Promosi Jabatan Klausul 4.4	468
Lampiran 34 SOP Reposisi Jabatan Klausul 4.4.....	472
Lampiran 35 SOP Pelaksanaan Ibadah Klausul 4.4.....	476
Lampiran 36 SOP Pelaksanaan Kegiatan Gathering Klausul 4.4	480
Lampiran 37 SOP Pelatihan Kepegawaian Klausul 4.4.....	484
Lampiran 38 SOP Penjaringan Kebutuhan Pegawai Klausul 4.4	488
Lampiran 39 SOP Sosialisasi Lowongan Pekerjaan Klausul 4.4.....	492
Lampiran 40 SOP Pelaksanaan Rekrutmen Pegawai Klausul 4.4	496
Lampiran 41 SOP Penerimaan Lamaran Kerja Klausul 4.4	500
Lampiran 42 SOP Pelaksanaan Seleksi Pegawai Klausul 4.4.....	504
Lampiran 43 SOP Pengesahan Calon Pegawai Klausul 4.4	408
Lampiran 44 SOP Penempatan Dosen Klausul 4.4.....	512
Lampiran 45 SOP Retensi Dosen Klausul 4.4	516
Lampiran 46 SOP Proporsi Dosen Klausul 4.4	520
Lampiran 47 SOP Retensi Tendik Klausul 4.4	524
Lampiran 48 SOP Proporsi Tendik Klausul 4.4.....	528
Lampiran 49 SOP Penempatan Tendik Klausul 4.4.....	532
Lampiran 50 SOP Penentuan Kualifikasi dan Kompetensi Dosen Klausul 4.4 ..	536

Lampiran 51 SOP Penentuan Kualifikasi dan Kompetensi Tendik Klausul 4.4..	540
Lampiran 52 SOP Penentuan Beban Kerja Dosen Klausul 4.4	544
Lampiran 53 SOP Kontrak Beban Kerja Dosen Klausul 4.4.....	548
Lampiran 54 SOP Pelaporan Beban Kerja Dosen Klausul 4.4	552
Lampiran 55 Kebijakan Mutu Bidang SDM STDI Klausul 5.2	556
Lampiran 56 Deskripsi Pekerjaan Ketua STDI Klausul 5.2	557
Lampiran 57 Deskripsi Pekerjaan Wakil Ketua I Bidang Akademik Klausul 5.2	560
Lampiran 58 Deskripsi Pekerjaan Wakil Ketua II Bidang Administrasi dan Keuangan Klausul 5.2	564
Lampiran 59 Deskripsi Pekerjaan Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan Klausul 5.2	568
Lampiran 60 Deskripsi Pekerjaan Ketua Program Studi Klausul 5.2.....	572
Lampiran 61 Deskripsi Pekerjaan Sekretaris Program Studi Klausul 5.2	575
Lampiran 62 Deskripsi Pekerjaan Koordinator TPB Klausul 5.2	578
Lampiran 63 Deskripsi Pekerjaan Kepala SP2M Klausul 5.2	581
Lampiran 64 Deskripsi Pekerjaan Kepala LPMI Klausul 5.2.....	585
Lampiran 65 Deskripsi Pekerjaan Kepala PIPK Klausul 5.2.....	588
Lampiran 66 Deskripsi Pekerjaan Kepala Perpustakaan Klausul 5.2	591
Lampiran 67 Deskripsi Pekerjaan Kepala LPKM Klausul 5.2	595
Lampiran 68 Deskripsi Pekerjaan BAAK Klausul 5.2	598
Lampiran 69 Deskripsi Pekerjaan BAUm Klausul 5.2	602
Lampiran 70 Deskripsi Pekerjaan Kepala Laboratorium Komputer Klausul 5.2	605
Lampiran 71 Deskripsi Pekerjaan Sekretaris Ketua Klausul 5.2.....	608
Lampiran 72 Deskripsi Pekerjaan Admin Program Studi Klausul 5.2	611
Lampiran 73 Deskripsi Pekerjaan Tenaga Kebersihan Klausul 5.2.....	614
Lampiran 74 Deskripsi Pekerjaan Tenaga Keamanan Klausul 5.2.....	617

Lampiran 75 Mitigasi Risiko Bidang SDM Klausul 6.1	620
Lampiran 76 Sasaran Mutu Bidang SDM Klausul 6.2	638
Lampiran 77 Contoh Dokumen Kendali Sumber Daya Internal Klausul 7.5.1 ..	652
Lampiran 78 Prosedur Kendali Sumber Daya Internal Klausul 7.5.1	653
Lampiran 79 Standar Kompetensi SDM STDI Klausul 7.1	657
Lampiran 80 Matriks Kompetensi SDM STDI Klausul 7.1	661
Lampiran 81 Program Pendidikan dan Pelatihan Klausul 7.2	673
Lampiran 82 Form Evaluasi Pelatihan Klausul 7.2	675
Lampiran 83 Dokumen Kendali Infrastruktur Klausul 7.1.3	677
Lampiran 84 Jadwal Pemeliharaan Infrastruktur Klausul 7.1.3.....	678
Lampiran 85 Mitigasi Risiko Infrastruktur Klausul 7.1.3.....	680
Lampiran 86 Dokumen Beban Kerja Dosen Klausul 7.1.5.....	693
Lampiran 87 Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja SDM Klausul 7.1.5	697
Lampiran 88 Penilaian Kinerja SDM Klausul 7.1.5	699
Lampiran 89 Survei Kepuasan SDM terhadap STDI Klausul 7.1.5	703
Lampiran 90 Dokumen Pengukuran Keabsahan Standar SDM Klausul 7.1.5	704
Lampiran 91 Prosedur Mampu Telusur Klausul 7.1.5.....	706
Lampiran 92 Form Mampu Telusur Klausul 7.1.5	711
Lampiran 93 Prosedur Pendistribusian Manajemen Pengetahuan Klausul 7.1.6	714
Lampiran 94 Prosedur Pengiriman Surat atau Dokumen Klausul 7.4	718
Lampiran 95 Prosedur Penyampaian Keluhan dan Saran Klausul 7.4.....	722
Lampiran 96 Prosedur Penanganan Konflik Klausul 7.4	726
Lampiran 97 Prosedur Penyampaian Kebijakan Klausul 7.4.....	731
Lampiran 98 Prosedur Pengendalian Dokumen Klausul 7.5	736
Lampiran 99 Dokumen Kesiapan Mengajar Dosen Klausul 8.1	742

Lampiran 100 Berita Acara Pengajaran Klausul 8.1	744
Lampiran 101 Prosedur Penanganan Kecelakaan Kerja Klausul 8.1.....	746
Lampiran 102 Prosedur Seleksi Penyedia Eksternal Klausul 8.2	751
Lampiran 103 Prosedur Evaluasi Penyedia Eksternal Klausul 8.4.....	754
Lampiran 104 Form Ketidaksesuaian Klausul 9.1	757
Lampiran 105 Dokumen Properti Pelanggan Klausul 8.2	758
Lampiran 106 Form Tinjauan Manajemen Klausul 9.3.....	759
Lampiran 107 Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Klausul 8.7	762
Lampiran 108 Dokumen Daftar Penyedia Eksternal Klausul 8.4.....	767
Lampiran 109 Hasil Seleksi Penyedia Eksternal Klausul 8.4.....	768
Lampiran 110 Hasil Evaluasi Penyedia Eksternal Klausul 8.4.....	770
Lampiran 111 Dokumen Pemantauan Rekrutmen dan Seleksi SDM Klausul 9.1.3	772
Lampiran 112 Dokumen Kehadiran dan Absensi SDM Klausul 9.1.3.....	773
Lampiran 113 Prosedur Pemantauan Persepsi Pelanggan Klausul 9.1.3.....	774
Lampiran 114 Prosedur Audit Internal Klausul 9.2.....	779
Lampiran 115 Laporan Audit Internal Klausul 9.2	784
Lampiran 116 Laporan Ketidaksesuaian Bidang SDM Klausul 10.....	786
Lampiran 117 Hasil Validasi Ahli Manajemen ISO 9001:2015.....	791
Lampiran 118 Hasil Validasi Praktisi Manajemen	794

DAFTAR RUJUKAN

- Abuhav, I. (2017). *ISO 9001:2015—A Complete Guide to Quality Management Systems*. Taylor & Francis Group.
- Aliff, J. A. (2009). *Development of MS ISO 9001: 2008 management system for Automotive Excellence Center (AEC) at University Malaysia Pahang*.
- Alvarado, B., & Rivas, G. (2006). *Philip Crosby*. Universitas Pusat Venezuela.
- Amaruddin, H., Faturrohman, F., & Wardhani, M. K. (2022). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Terhadap Kinerja Operasional melalui Budaya Kualitas dan Perilaku Produktif Karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(1), 29–38.
- Andalib, Y., & Mokhlis, C. E. (2020). The contribution of the quality certification process to the improvement of human resources management practices. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences (PEN)*, 8(3), 1880–1887. <https://doi.org/10.21533/PEN.V8I3.1664.G672>
- Antaresti, A. (2017). Integrasi ISO 9001: 2015 Dan Standar Akreditasi BAN-PT Untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari*, 1(1), 1–10.
- Apriyan, J., Setiawan, H., & Ervianto, W. I. (2017). Analisis risiko kecelakaan kerja pada proyek bangunan gedung dengan metode FMEA. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 1(1), 115–123.
- Aslami, N. (2020). *Diktat Sistem Manajemen Mutu*. FEB Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Aurachman, R., Studiyanti, L., & Febriani, A. (2020). *Comparison of ISO 9001:2015 and ISO 21001:2018 for implementation in educational institution*. (hlm. 531–535).
- Bakti, I. G. M. Y. (2015, September). Kesiapan Negara ASEAN dalam menghadapi MEA: Ditinjau dari jumlah sertifikasi ISO. *Quality Management Magazine LIPI*, 3.
- Banasiewicz, A. D. (2021). *Organizational Learning in the Age of Data*.
- Başaran, B. (2021). The past, present and future ISO 9001 quality management system standard. *Business And Management Studies: An International Journal*, 9, 227–247. <https://doi.org/10.15295/bmij.v9i1.1756>
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. (1 ed.). Gava Media.

- Bogue, E. G. (1994). *Leadership by Design: Strengthening Integrity in Higher Education*.
- Boys, K. A., & Wilcock, A. (2014). Improving integration of human resources into quality management system standards. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(7), 738–750. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2012-0107>
- Bruns, W. J., & McKinnon, S. M. (1994). Achieving Focused Management Activities through Formal Performance Evaluation: Results from a Field Study. *Journal of Managerial Issues*, 6(3), 265.
- Burkhalter, B. B. (1994). The evolution of a continuous quality improvement process in a university setting: A working model for consideration. *Total Quality Management & Business Excellence*, 5(4), 169–184. <https://doi.org/10.1080/09544129400000040>
- Busch, M. (1989). Organizational Strategy for Successful People Management. *American Journal of Business*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.1108/1935518119890007>
- Cavaille, C., Chen, D. L., & Straeten, V. der. (2019). Towards a General Theory of Survey Response: Likert Scales vs. Quadratic Voting for Attitudinal Research. *Social Science Research Network*.
- Clayton, M. J., Johnson, R. E., & Song, Y. (1999). *Operations Documents: Addressing The Information Needs of Facility Manager*.
- Coder, L. (2013). Time for a Change? A Human Resource Education Program in Flux: Instructor's Note. , 19(2):59-. *Journal of the International Academy of Case Studies*, 19(2), 59.
- Corpuz, R. S. A. (2021). *ISO 9001:2015 Quality Management System Requirements and Audit Findings Classification Using Support Vector Machine and Long Short-Term Memory Neural Network: An Optimization*. 19(1).
- Crismanto, Y., & Noya, S. (2018). ANALISIS KESENJANGAN TERHADAP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA CV. TIRTA MANGKOK MERAH. *Kurawal : Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*, 1(2), 73–81.
- Deursen, A. J. A. M., & Dijk, J. van. (2014). Loss of labor time due to malfunctioning ICTs and ICT skill insufficiencies. *International Journal of Manpower*. 35(5), 703–719. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2012-0102>
- Dhall, P. (2019). *Quantitative Data Analysis*. <https://doi.org/10.1108/978-1-78973-973-220191008>
- Dubey, S., John, D. S., Arora, A., Mathur, U., & Singh, A. K. (2022). Perception of Employees Regarding the Quality Management System Implemented at a

- Tertiary Care Eye Hospital in North India: A Mixed-Methods Study. *Journal of Health Management*, 24, 275–289.
- Ehnert, I., Harry, W., & Brewster, C. (2014). *Sustainable HRM in Europe*. (hlm. 339–357).
- Ellis, T. J., & Levy, Y. (2010). A Guide Novice Reserachers: Design and Development Research Methods. *Proceedings of Informing Science & IT Education Conference (InSITE) 2010*, 108–118.
- Eryomenko, A. V., & Kolesnikov, A. V. (2020). *The importance of mission vision in organizational strategy*. 71–73. <https://doi.org/10.33920/PRO-3-2011-07>
- Estefanía Chiriboga Zamora, A., Fernando Arboleda Álvarez, L., & Patricio Erazo Rodríguez, F. (2022). Quality Management System to Improve Processes from a Prospective Approach. ESPOCH Congresses: The Ecuadorian. *Journal of S.T.E.A.M.*
- Fatah, N. (2012). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Feigenbaum, A. (1989). *Kendali Mutu Terpadu* (3 ed.). Erlangga.
- Fitriani, H., & Putranto, G. Y. Y. (2022). Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001: 2005 pada Perusahaan PT. Waskita Karya. *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 8(2), 147–157.
- Fonseca, L., Teixeira Domingues, J. P., Nóvoa, H., Simpson, P., & Sá, J. D. (2022). ISO 9001:2015: The view from the conformity assessment community. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34, 558–579.
- Foster, S. T. (2017). *Managing Quality*. Pearson.
- Fouzi, B., Idrissi, H. E., & Nouzha, J. (2021). Applying a Risk Management Approach in Controlling QMS Processes and Interactions with the Relevant Interested Parties: The Case of an Airport. *Iraqi journal of science*, 36–43.
- Gabdrakhmanova, R. G., Kalimullina, G. I., & Ignatovich, V. G. (2018). Professional Pedagogical Education Quality Management. *Journal on Mathematics Education*, 11(1), 103–112. <https://doi.org/10.26711/007577152790023>
- Galbraith, J. R. (1983). *Strategy and Organization Planning*. *Human Resource Management*. 22, 63–77. <https://doi.org/10.1002/HRM.3930220110>
- Gandy, J. M., & Paris, F. (2016). *Etablir mes documents ISO 9001 version 2015: Le couteau suisse de la qualité*.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7 ed.). Pearson Education.
- Gonzalez, A. N., & Barrientos, A. H. (2017). *Applying Theoretical-Methodological Tools for the Implementation of ISO 9001: 2015 Clause 4 Context of the Organization*. 5(6). <https://doi.org/10.17265/2328-2185/2017.06.002>
- Hakim, A., & Puji E, N. W. (2020). UPAYA PENINGKATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM PENERAPAN ISO 9001: 2015 DI PT. DINAR MAKMUR. *Jurnal Industry Xplore*, 5(2).
- Handayani, N. U., Mustikasari, A., Hutagalung, S., & Monica, B. (2018). *Analysis of implementation of ISO 9001:2015 in SME Aldin Natural Home*.
- Hardjana, A. M. (2001). *Training SDM yang Efektif*. Kanisius.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials* (1 ed.). Elsevier.
- Hoyle, D. (2018). *ISO 9000 Quality Systems Handbook Increasing the Quality of an Organization's Outputs Seventh Edition*.
- Hyatt, N. (2003). *Guidelines for Process Hazards Analysis (PHA, HAZOP), Hazards Identification, and Risk Analysis*.
- Ilyasin, M., & Nurhayati, N. (2012). *Manajemen Pendidikan Islam*. Aditya Media.
- Inderawibowo, Z. A., & Syahrullah, Y. (2019). *Analisis overall equipment effectiveness dan six big losses dengan identifikasi risiko dan peluang berbasis iso 9001:2015 pada machining center pt. Surya toto indonesia, tbk..* 1(1), 275–282.
- ISO 9001:2008. (2008). *ISO 9001:2008 SNI*. BSN.
- Jagodzińska, N. (2018). Key changes to the ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 management standards in the approach to the organizational context including risk management. *Transport Economics and Logistics. Transport: Economics and Logistics*, 78, 103–112. <http://dx.doi.org/10.26881/etil.2018.78.09>
- Jelita, F. N., & Ferdian, A. (2019). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas. *Dirāsāt: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 5(1), 56–71. journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasad/index
- Jia, L. (2012). *Modeling Framework for Document Flow in Office Automation System for Colleges and Universities*. (hlm. 725–732).

- Jogiyanto. (1998). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Offset.
- Johnson, P. (2009). *HRM in changing organizational contexts* (hlm. 31–49).
- Jun, L. (2015). *Study on Total Quality Management System Construction for Higher Education*. 473–476. <https://doi.org/10.2991/ICEMCT-15.2015.102>
- Juran, J., & Gryna, F. M. (1989). *Leadership for Quality*. Mac Millan.
- Kekäle., J., & Varis, J. (2019). *Responsible University: In Search of HR and Leadership Solutions* (hlm. 233–256).
- Kemdikbud. (2020). *Statistik Pendidikan Tinggi 2020*. Sekretaris Dirjen DIKTI.
- Kemenristekdikti. (2016). *Kebijakan Nasional Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Berdasarkan UU No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi dan Permendikbud No. 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Direktorat Penjaminan Mutu.
- Knowles, G. (2014). *Quality Management*. Bookboon.
- Konsultan ISO. (2015). *Perbandingan Jumlah Sertifikasi ISO Negara ASEAN*. <https://konsultaniso.web.id/iso-90012015/perbandingan-jumlah-sertifikasi-iso-negara-asean/>
- Lavianti, D., & Ahman, E. (2020). *Influence of ISO 9001: 2015 Quality Management System implementation on employee performance: A case study of UPI Academic Directorate* (hlm. 779–782).
- Lemon, J., Degenhardt, L., Slade, T., & Mills, K. (2010). *Quantitative Data Analysis*. 163–183. <https://doi.org/10.1002/9781444318852.CH11>
- Maria, E. A., & Marian, R. A. (2011). Quality management in higher education institutions. *Holistic Marketing Management Journal*, 1(2), 41–47.
- Mas, I. B., Sapena, R., Garcia, A., & Ramirez, J. C. P. (2019). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance With ISO 9001:2015 in a Dermatology Department. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 110(2), 92–101. <https://doi.org/10.1016/J.ADENGL.2019.01.003>
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 69–78.

- Mathrani, A., Wickramasinghe, S., & Jayamaha, N. (2021). An evaluation of documentation requirements for ISO 9001 compliance in scrum projects. *The Tqm Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0177>
- Mazaraki, A., Boiko, M., Bosovska, M., & Kulyk, M. (2021). *Concept System of Higher Education Quality Management*. <https://doi.org/10.1109/MEES52427.2021.9598558>
- McDermott, R. E. (2009). *The Basic of FMEA 2nd Edition. Textbook*.
- Medic, S., Karlovic, B., & Cindric, Z. (2016). New Standard ISO 9001:2015 and its Effect on Organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 14(2), 188–193. <https://doi.org/10.7906/INDECS.14.2.8>
- Mendy, J. (2017). *Key HRM challenges and benefits: The contributions of the HR scaffolding*. (hlm. 1–24).
- Militaru, C., & Zanfir, A. (2016). The Vision of New ISO 9001:2015 Standards. *Knowledge Horizons - Economics*, 8(1), 131–135.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (36 ed.). Remaja Rosdakarya Offset.
- Morshe, S. (2010). *HR manager leadership in quality improvement in a college environment. Quality Assurance in Education*. 18(4), 317–327. <https://doi.org/10.1108/09684881011079161>
- Negrete, K. P., Yépez, J., Olalla, E. M., Toro, M. N., & Procel, C. (2019). *Quality at the University Based on Process Management: Design and Implementation of the Quality Management System Under ISO 9001:2015 Standard Applied to the Industrial Engineering Degree of the Northern Technical University* (hlm. 183–192).
- Nieto, M. L. (2006). *An Introduction to Human Resource Management: An Integrated Approach*.
- Ozbek, Omer. F. (2020). *International Quality Standards Application to Administrative Processes of Higher Education*. (hlm. 1–23).
- Palma, H. H., Redondo, R. P., & Parodi, A. S. (2018). Methodology for the Design of an Integrated Management System Based on the ISO 9001: 2015 and GTC 180:2008 Standards for Higher Education Institutions. *Indian journal of science and technology*, 11(25), 1–5. <https://doi.org/10.17485/IJST/2018/V11I25/129096>
- Pourasghar, S., Sharifi, R., Ensansefat, M., Bagheri, N., & Tarajbar, A. (2013). The strategic planning process and the effect of it on organization function. *Singaporean Journal of Business Economics and Management Studies*, 1(7), 1–7. <https://doi.org/10.12816/0003762>

- Prasetyo, S. D., Irawan, B., & Apriani, F. (2020). PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT PLN (PERSERO) UPDK MAHAKAM UL PLTGU TANJUNG BATU. *Jurnal Paradigma*, 9(1), 1–8.
- Pratiwi, M. C. (2017). *Pengembangan Media Pembelajaran Augmented Reality Pocket Book (Arpook) Pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar*. UPI.
- Prerna. (2014). Performance Evaluation- Identifying competency Gaps. *International Journal of Research*, 1(5), 615–625.
- Pressman, R. S. (2010). *Software Engineering: A practitioner's approach*. McGraw-Hill.
- Primasanti, Y., & Hendratmoko, R. (2022). ANALISIS ISO 9001:2015 PT PANCA BINTANG TUNGGAL SEJAHTERA DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS. *Jurnal DISPROTEK*.
- Purushothama, B. (2015). *Implementing ISO 9001:2015*.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2013). *The Handbook for Quality Management A Complete Guide to Operational Excellence*. The McGraw-Hill Companies.
- Rachman, R. M., Yuniarsih, T., & Meilani, R. I. (2022). PERANCANGAN MODEL PENDEKATAN KONSTRUKTIVISME SOSIAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI STDI BANDUNG. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JP Manper)*, 7(1), 78–94.
- Rashid, M. I., Ali, C. H., Mukhtar, K., Benhelal, E., & Athar, M. (2021). Operational discipline in practice. *Process Safety Progress*, 40(2). <https://doi.org/10.1002/PRS.12207>
- Richey, R. C., & Klein, James. D. (2007). *Design and Development Research*. Routledge.
- Rizqi, S. U., & Nusantara, W. (2020). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2015 DALAM MENINGKATKAN MUTU LULUSAN DI LKP MAGISTRA UTAMA TUBAN. *JPUS: Jurnal Pendidikan untuk Semua*, 4(2), 1–12.
- Rusmini, R. (2017). Peningkatan mutu sumber daya manusia melalui pendidikan karakter dan attitude. *Nur El-Islam*, 4(2), 79–96.
- Sagita, D. N., Matin, & Suryadi. (2019). SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 104–111.

- Sánchez-Jerónimo, P., Silva-Cerón, M., López-López, M., Hernández-Morales, V., & Gochicoa-Rangel, L. (2022). Implementation of an Integrated Total Quality Management System in a Pulmonary Function Laboratory. *Quality management in health care*, 31(2), 74–79. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000333>
- Sartika, D. (2022, November 11). Strategi Ampuh untuk Mengembangkan Bisnis dengan Metode SMART Goals [Company]. *Bussinesstech Hash Micro*. <https://www.hashmicro.com/id/blog/metode-smart/>
- Setiawan, E. (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan). Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Digital Ocean. <https://kbbi.web.id/kembang.html>
- Siagian, S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siddik, S. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kualitas Sumber Daya Manusia, Motivasi dan Displin terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Sarolangun*. Universitas Terbuka.
- Soltani, E., Meer, R. V. D., Gennard, J., & Williams, T. (2003). A TQM approach to HR performance evaluation criteria. *European Management Journal*, 21(3), 323–337. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(03\)00052-5](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(03)00052-5)
- Stamatis, D. H. (1995). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Executoion*. ASQC Press.
- Stavroulakis, P. J. (2015). *Normative analysis and statistical treatment/validity of the likert scale*.
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sudarsana, D. K., Sanjaya, P. A., & Adnyana, M. M. (2018). Evaluation of Implementation of Quality Management System ISO 9001:2008 on Contractor for Six Senses Uluwatu Villa Resort Bali Project. *International Journal of Engineering*, 2(8).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara*, 9(2).
- Świder, M., Dąbrowska. (2019). *Safety of the entity's functioning in the context of the implemented quality management system in accordance with ISO 9001:2015 – a case study analysis*. 3(1), 10–13.

- Syahdan, S. A., Mujannah, & Artinah, B. (2021). *Impact of ISO 9001 Quality Management System Implementation on Organizational Quality Culture and Employee Performance*. 2(2), 176–183.
- Tanjung, Y. W., & Nasution, A. (2022). Pengelolaan Sumber Daya di PT. Lembah Karet Setelah Pengimplementasian Quality Management System ISO 9001:2008. *Junral Bisnis Tani*.
- Terziovski, M., & Power, D. (2007). Increasing ISO 9000 certification benefits: A continuous improvement approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 141–163. <https://doi.org/10.1108/02656710710722266>
- Tessmer, M., & Richey, R. C. (1997). The role of context in learning and instructional design. *Educational Technology Research and Development*, 45(2), 85–115.
- Veena, T. R., & Prabhushankar, G. V. (2020). Identification of Critical Success Factors for implementing Six Sigma methodology and grouping the factors based on ISO 9001:2015 QMS. *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage*.
- Vlasios, S. (2013). *Ethics, CSR and MNCs: Establishing the Link with HRM in Times of Economic Crisis*.
- Wartuny, W. R., Lumeno, S. S., & Mandagi, R. J. (2018). Model penerapan sistem manajemen mutu berbasis iso 9001: 2015 pada kontraktor di propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 6(8).
- West, John. E. (2007). Standards Column: Using the Whole ISO 9000 Family of Quality Management System Standards. *Quality Engineering*, 19(4), 385–392. <https://doi.org/10.1080/08982110701581268>
- Willits, F. K., Theodori, G. L., & Luloff, A. E. (2016). *Another Look at Likert Scales*. 31(3), 126.
- Wolniak, R. (2019). *Context of the organization in iso 9001:2015*. 133, 121–136. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2019.133.10>
- Wolniak, R., Ślaşka, P., Zarządzania, W., Organizacj, i, & Informatyki., I., Ekonomii, i,. (2019). *Leadership in iso 9001:2015*. 133, 137–150. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2019.133.11>
- Yanuariska, C., & Miharti, R. (2017). Persiapan Audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah Pada Instalasi Rekam Medis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(2), 205–213.
- Young, F. W. (1981). Quantitative Analysis of Qualitative Data.. *Psychometrika*, 46(4), 357–388. <https://doi.org/10.1007/BF02293796>

Zahran, R., & Ali, H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi: Sumber Daya Manusia, Bisnis, Teknologi dan Metode. *Jurnal Akuntansi Universitas Mercubuana*, 1–21.

Zografaki, E., Magoutas, A., & Chountalas, P. (2017). Focus on human resources as a mediating factor between ISO 9001 certification and continuous quality improvement. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, 7, 105–122. <https://doi.org/10.1504/IJDSRM.2017.084010>