

Universitas  
**Esa Unggul**

**LAMPIRAN**

Universitas  
**Esa Unggul**

## Lampiran 1

**KUESIONER AHP ISO 9001:2015**

Bacalah dengan seksama atribut, konteks, klausul dan deskripsi dari ISO 9001:2015 berikut ini. Kemudian berikan jawaban dari pertanyaan di bawah tabel ini.

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
4	Organisasi	Memahami Organisasi dan Konteksnya	4.1	Organisasi memahami lingkungan internalnya, termasuk budaya, struktur, dan nilai-nilai inti.
		Memahami Kebutuhan dan Ekspektasi Pihak-pihak yang Berkepentingan	4.2	Organisasi dapat mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kesuksesan organisasi
		Menetapkan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	4.3	Organisasi dapat menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu mereka dan memastikan bahwa itu mencakup semua kegiatan yang relevan
		Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya	4.4	Organisasi mengelola sistem manajemen mutu mereka, termasuk identifikasi, pengendalian, dan peningkatan proses-proses yang kritis.
5	Kepemimpinan	Kepemimpinan dan komitmen	5.1	Manajemen puncak menunjukkan kepemimpinan dan komitmen sehubungan dengan sertifikasi ISO 9001:2015
		Kebijakan mutu	5.2	Manajemen puncak telah menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015
		Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Kewenangan	5.3	Manajemen puncak memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditugaskan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi
6	Perencanaan	Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang	6.1	Organisasi mengidentifikasi risiko yang berpotensi mempengaruhi pencapaian

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
6	Perencanaan			tujuan mutu dan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi atau mengelola risiko tersebut
		Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya	6.2	Proses penetapan tujuan mutu dilakukan di organisasi dan langkah-langkah perencanaan yang diambil untuk mencapai tujuan mutu tersebut
		Rencana Perubahan	6.3	Organisasi mengidentifikasi perubahan yang diperlukan dalam sistem manajemen mutu dan bagaimana mereka merencanakan implementasi perubahan tersebut
7	Dukungan	Umum	7.1.1	Organisasi memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan disediakan
		Personil	7.1.2	Organisasi menentukan kompetensi yang diperlukan untuk personel yang berdampak pada kualitas produk atau layanan?
		Infrastruktur	7.1.3	Organisasi telah memastikan bahwa infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan terjaga dengan baik
		Lingkungan	7.1.4	Organisasi telah memastikan bahwa lingkungan kerja yang diperlukan untuk melaksanakan proses-proses yang mempengaruhi kualitas telah ditentukan dan terpenuhi

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
7.	Dukungan	Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya	7.1.5.1	Organisasi telah memantau dan mengukur ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu.
			7.1.5.2	Organisasi dapat mengukur kemampuan sumber daya untuk diidentifikasi dan dilacak dalam sistem manajemen mutu
		Organisasi	7.1.6	Organisasi memastikan bahwa terdapat pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu telah diidentifikasi, diakses, dan dijaga dengan baik
		Kompetensi	7.2	Organisasi dapat menilai dan memastikan bahwa personel yang terlibat dalam proses-proses yang mempengaruhi kualitas memiliki kompetensi yang sesuai
		Kesadaran	7.3	Organisasi memastikan bahwa personel yang terlibat dalam sistem manajemen mutu memiliki pemahaman yang cukup tentang kebijakan mutu, tujuan mutu, dan peran mereka dalam mencapai keberhasilan sistem manajemen mutu.
		Komunikasi	7.4	Organisasi memastikan bahwa komunikasi yang efektif terjalin di antara personel yang terlibat dalam sistem manajemen mutu dan pihak-pihak yang berkepentingan terkait, serta bagaimana informasi yang relevan disampaikan dengan tepat waktu.
		Umum	7.5.1	Organisasi mengelola informasi terdokumentasi yang relevan untuk sistem manajemen mutu



No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
8.	Operasi	Membuat dan Memperbarui	7.5.2	Organisasi membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu
		Pengendalian Informasi Terdokumentasi	7.5.3	Organisasi mengendalikan distribusi, akses, perubahan, dan penyimpanan informasi terdokumentasi yang relevan
		Perencanaan Dan Pengendalian Operasional	8.1	Organisasi merencanakan dan mengendalikan operasionalnya untuk memastikan kegiatan yang efektif dan efisien dalam mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan mutu.
8.	Operasi	Komunikasi Pelanggan	8.2.1	Organisasi mengidentifikasi, memperoleh, dan memenuhi persyaratan komunikasi dengan pelanggan, termasuk pertanyaan, umpan balik, atau perubahan yang mempengaruhi produk atau layanan yang disediakan.
		Menentukan Persyaratan Berkaitan Dengan Barang Dan Jasa	8.2.2	Organisasi memastikan bahwa persyaratan untuk barang dan jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan sudah memenuhi persyaratan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku dan dapat memenuhi klaim atas produk dan

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
				layanan yang ditawarkannya.
		Ulasan Persyaratan Untuk Produk dan Jasa	8.2.3.1	Organisasi menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pencapaian kesesuaian produk dan layanan.
			8.2.3.2	Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi tentang hasil tinjauan dan / atau persyaratan baru untuk produk dan jasa.
		Umum	8.3.1	Organisasi memastikan bahwa desain dan pengembangan produk atau jasa dilakukan dengan pendekatan sistematis yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015
		Perencanaan Desain Dan Pengembangan	8.3.2	Organisasi merencanakan dan mengelola aktivitas desain dan pengembangan produk atau jasa untuk memastikan pencapaian hasil yang diharapkan.
		Desain Dan Pengembangan Input	8.3.3	Organisasi mengumpulkan dan mempertimbangkan masukan yang relevan dari berbagai pihak terkait dalam proses desain dan pengembangan produk atau jasa.
		Pengendalian Desain Dan Pengembangan	8.3.4	Organisasi memastikan bahwa desain dan pengembangan produk atau jasa dikelola secara terkontrol, termasuk pengendalian dokumen, verifikasi, validasi, dan persetujuan yang diperlukan.
		Output Desain dan Pengembangan	8.3.5	Organisasi memastikan bahwa keluaran dari proses desain dan pengembangan sesuai dengan persyaratan yang

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
8.	Operasi			ditetapkan, seperti spesifikasi produk, rencana kontrol, dan instruksi kerja.
		Perubahan Desain dan Pengembangan	8.3.6	Organisasi mengelola perubahan yang terkait dengan desain dan pengembangan produk atau jasa, termasuk evaluasi dampak perubahan, persetujuan, dan pembaruan yang diperlukan terhadap dokumentasi dan rencana yang ada.
		Umum	8.4.1	Organisasi menentukan kriteria untuk memilih penyedia eksternal yang sesuai.
				Organisasi mengevaluasi kinerja penyedia eksternal.
		Jenis Dan Lingkup Pengendalian	8.4.2	Terdapat jenis-jenis pengendalian yang diterapkan organisasi terhadap penyedia eksternal.
				Organisasi menentukan lingkup pengendalian yang diperlukan untuk penyedia eksternal.
		Informasi Untuk Penyedia Eksternal	8.4.3	Organisasi memberikan informasi yang jelas kepada penyedia eksternal tentang persyaratan produk atau jasa.
				Organisasi memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada penyedia eksternal adalah akurat dan lengkap.
	Operasi	Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa	8.5.1	Organisasi mengevaluasi dan memilih penyedia eksternal yang memenuhi persyaratan yang ditentukan.

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
8.	Operasi			Organisasi memastikan bahwa penyedia eksternal mengikuti prosedur dan persyaratan yang ditetapkan.
		Identifikasi dan Mampu Telusur	8.5.2	Organisasi mengidentifikasi dan melacak produk atau jasa yang dihasilkan dari proses produksi?
				Organisasi memastikan bahwa produk atau jasa dapat dilacak kembali ke tahap dan sumbernya.
		Properti Milik Pelanggan maupun Penyedia Eksternal	8.5.3	Organisasi mengidentifikasi, melindungi, dan mengelola properti milik pelanggan dan penyedia eksternal yang digunakan dalam proses produksi.
				Organisasi memastikan bahwa properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang rusak atau hilang ditindaklanjuti dengan tepat.
		Pemeliharaan	8.5.4	Organisasi menjaga, memelihara, dan memperbaiki peralatan, fasilitas, atau infrastruktur yang digunakan dalam produksi dan penyediaan jasa.
				Organisasi memastikan bahwa pemeliharaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan prosedur yang ditetapkan.
		Kegiatan Pasca Pengiriman	8.5.5	Organisasi mengelola masukan atau umpan balik dari pelanggan terkait produk atau jasa yang telah dikirim.
				Organisasi menangani keluhan pelanggan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan?



No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
8.		Pengendalian Perubahan	8.5.6	Organisasi mengidentifikasi dan mengevaluasi perubahan yang mempengaruhi produk, proses produksi, atau penyediaan jasa.
				Organisasi mengelola perubahan tersebut, termasuk pengujian, verifikasi, atau validasi ulang setelah perubahan dilakukan.
		Pelepasan Produk dan Jasa pada	8.6	Organisasi memastikan bahwa produk dan jasa yang diserahkan kepada pelanggan telah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan sebelumnya.
		Pengendalian Hasil Tidak Sesuai	8.7	Organisasi mengidentifikasi hasil yang tidak sesuai atau produk dan jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
9.	Evaluasi	Umum	9.1.1	Organisasi memastikan bahwa proses pemantauan dan pengukuran yang relevan telah ditetapkan dan dilaksanakan di seluruh organisasi.

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
9.	Evaluasi	Kepuasan Pelanggan	9.1.2	Organisasi mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi informasi tentang kepuasan pelanggan untuk memahami sejauh mana kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi.
		Analisa dan Evaluasi	9.1.3	Organisasi melakukan analisis dan evaluasi terhadap data dan informasi yang dikumpulkan untuk mengidentifikasi tren, pola, dan kesempatan perbaikan yang dapat mempengaruhi kinerja sistem manajemen mutu.
		Umum	9.2	Proses audit internal dilaksanakan di organisasi untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan ISO 9001:2015 dan efektivitas sistem manajemen mutu.
		Umum	9.3.1	Hasil tinjauan manajemen digunakan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan pengambilan keputusan strategis.
		Masukan Tinjauan Manajemen	9.3.2	Masukan-masukan tinjauan manajemen digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem manajemen mutu dan mengidentifikasi peluang perbaikan.
		Keluaran Tinjauan Manajemen	9.3.3	Terdapat keluaran yang dihasilkan dari tinjauan manajemen, seperti keputusan perbaikan, tindakan pencegahan, atau perubahan dalam rencana strategis.
				Keluaran-keluaran tersebut dicatat, dipantau, dan ditindaklanjuti untuk memastikan implementasinya.

No	Atribut	Konteks	Klausul	Deskripsi
10.	Perbaikan	Umum	10.1	Organisasi mengidentifikasi, menerapkan, dan memantau peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu mereka
		Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	10.2	Organisasi menentukan tindakan perbaikan yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian yang terjadi.
		Peningkatan Berkesinambungan	10.3	Organisasi memantau kinerja mereka untuk menilai keberhasilan peningkatan yang dilakukan.
				Terdapat tindakan yang diambil oleh organisasi untuk memastikan peningkatan yang dilakukan berkelanjutan dan tidak hanya sekedar perbaikan sementara.

**PERTANYAAN 1.**

Berikan hierarki prioritas implementasi atribut dan konteks ISO 9001:2015, yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kondisi perusahaan. Lalu isilah prioritas tersebut di dalam tabel di bawah ini.

Klausul	Konteks	Penjelasan	Bobot (%) [Total 100%]
4	Organisasi	menekankan pentingnya memahami konteks organisasi serta faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi SISTEM MANAJEMEN MUTU.	.....

Klausul	Konteks	Penjelasan	Bobot (%) [Total 100%]
5	Kepemimpinan	: menguraikan peran dan tanggung jawab pimpinan perusahaan dalam memimpin dan mendukung SISTEM MANAJEMEN MUTU.	.....
6	Perencanaan	: mencakup persyaratan perencanaan mutu, termasuk identifikasi risiko dan peluang, penetapan tujuan mutu, serta perencanaan perubahan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.	.....
7	Dukungan	: berfokus pada persyaratan dan perencanaan sumber daya dan komunikasi yang diperlukan untuk mendukung SISTEM MANAJEMEN MUTU.	.....
8	Operasi	: mengatur pelaksanaan proses operasional yang mencakup perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas layanan.	.....
9	Evaluasi	: mencakup pengukuran, analisis data, serta tinjauan kinerja secara sistematis untuk memastikan pencapaian tujuan mutu dan mengidentifikasi peluang perbaikan.	.....
10	Perbaikan	: menekankan pentingnya tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan umpan balik dari pelanggan dan pihak yang berkepentingan.	.....
Total Bobot			100%

**PERTANYAAN 2.**



Setelah membaca atribut dan konteks klausul dari ISO 9001:2015, bagaimana tingkat kesuksesan dibandingkan kegagalan dari implementasi dari konteks dan klausul tersebut di perusahaan? (Jawaban adalah skala yang bernilai 2-9). Berikan jawaban berdasarkan skala berikut:

No	Tingkat preferensi	Nilai numerik
1.	Kesuksesan dan kegagalan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 sama-sama terjadi	1
2.	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 di bandingkan dengan kegagalan berkisar dari sama-sama terjadi hingga mendekati 1-2 konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan.	2
3	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 adalah 1-2 konteks saja yang terimplementasikan dibandingkan kegagalan	3
4	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 berkisar dari 1-2 konteks hingga beberapa konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan	4
5.	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 adalah beberapa konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan	5
6.	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 berkisar dari beberapa hingga mendekati banyak konteks yang terimplementasikan dibandingkan kegagalan	6
7.	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 adalah banyak konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan	7
8.	Kemungkinan kesuksesan dari implementasi dari konteks ISO 9001:2015 berkisar dari banyak hingga mendekati seluruh konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan	8
9.	Kemungkinan kesuksesan implementasi dari konteks ISO 9001:2015 adalah seluruh konteks terimplementasikan dibandingkan kegagalan	9

Setelah membaca skala penilaian perbandingan antara kesuksesan implementasi konteks ISO 9001:2015 dibandingkan kegagalan, mohon isi tabel di bawah ini berdasarkan pengamatan Bapak/Ibu terkait implementasi konteks ISO 9001:2015 di perusahaan, berdasarkan atribut, konteks, dan deskripsi yang telah di uraikan di atas.

Klausul	Konteks	Penjelasan	Nilai Kesuksesan Dibandingkan Kegagalan Berdasarkan Peringkat Pembobotan (2-9)
4	Organisasi	: menekankan pentingnya memahami konteks organisasi serta faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi SISTEM MANAJEMEN MUTU	.....
5	Kepemimpinan	: menguraikan peran dan tanggung jawab pimpinan perusahaan dalam memimpin dan mendukung SISTEM MANAJEMEN MUTU.	.....
6	Perencanaan	: mencakup persyaratan perencanaan mutu, termasuk identifikasi risiko dan peluang, penetapan tujuan mutu, serta perencanaan perubahan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.	.....
7	Dukungan	: berfokus pada persyaratan dan perencanaan sumber daya dan komunikasi yang diperlukan untuk mendukung SISTEM MANAJEMEN MUTU.	.....
8	Operasi	: mengatur pelaksanaan proses operasional yang mencakup perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas layanan.	.....
9	Evaluasi	: mencakup pengukuran, analisis data, serta tinjauan kinerja secara sistematis untuk memastikan pencapaian tujuan mutu dan	.....

