

ABSTRAK

Direktorat Layanan Teknologi Informasi bertugas untuk memberikan layanan terhadap Universitas Kristen Maranatha yang mendukung infrastruktur dan hal yang terkait dengan teknologi, dan untuk kemajuan dan pengembangan Universitas Kristen Maranatha, Direktorat Layanan Teknologi Informasi ingin meningkatkan mutu sistem manajemen kualitas dengan mendapatkan sertifikat standar internasional dari ISO 9001 : 2015 yang memberikan penilaian tersebut. Penerapan ISO 9001 : 2015 ini dilakukan untuk menyediakan infrastruktur, prosedur, proses, sumber daya dalam hal terkait, meningkatkan kinerja, *service*, dan manajemen kualitas di dalam Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha. Penerapan ISO 9001 : 2015 pada studi kasus di Direktorat Layanan Teknologi Informasi ini sebagai penindaklanjutan terhadap hasil audit internal yang dilakukan pada tahun 2017 silam serta untuk persiapan dokumentasi audit internal pada tahun 2018 ini.

Kata kunci: Direktorat Layanan Teknologi Informasi, Hasil Audit Internal, ISO 9001 : 2015, Sistem Manajemen Kualitas, Universitas Kristen Maranatha.



ABSTRACT

Direktorat Layanan Teknologi Informasi is tasked with providing services to maranatha Christian University that support infrastructure and technology-centric, and for the advancement and development of Maranatha Christian University, Direktorat Layanan Teknologi Informasi wants to improve the quality management system by obtaining international standard certification from ISO 9001: 2015 which provides the assessment. The implementation of ISO 9001: 2015 is to provide infrastructure, procedures, processes, resources in terms of relevance, improving performance, service, and quality management within the Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha University. Implementation of ISO 9001: 2015 in this case study in Direktorat Layanan Teknologi Informasi as a follow-up to the results of internal audit conducted in 2017 ago as well as for preparation of internal audit documentation in 2018.

Keywords: Direktorat Layanan Teknologi Informasi, ISO 9001 : 2015, Maranatha Christian University, Quality Management System, Result of Internal Audit.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	2
1.6 Sistematika Penyajian	2
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Manajemen Kualitas (Manajemen Mutu)	4
2.1.1 Pengertian.....	4
2.1.2 Tujuan Sistem Manajemen Mutu	6
2.1.3 Prinsip-prinsip manajemen mutu(QMP)	7
2.2 <i>International Organization for Standarization (ISO)</i>	8

2.2.1 ISO(International Organization for Standarization) 9001 : 2015	10
2.2.2 Persyaratan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015	11
2.2.2.1 Pendahuluan	11
2.2.2.2 Penelitian Terkait	38
BAB 3 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	40
3.1 Profile Studi Kasus.....	40
3.1.1 Universitas Kristen Maranatha.....	40
3.1.2 Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha	40
3.1.3 Sejarah Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha	41
3.2 Hasil Analisis	44
3.3 Hasil Penelitian ISO 9001 tahun 2017 / 2018.....	52
3.3.1 Klausul 4.1 Memahami organisasi dan konteksnya.....	53
3.3.2 Klausul 4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait...	54
3.3.3 Klausul 4.3 Menentukan lingkup sistem manajemen mutu	55
3.3.4 Klausul 4.4.1 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya	55
3.3.5 Klausul 4.4.2 Sistem informasi terdokumentasi untuk mendukung proses-prosesnya	56
3.3.6 Klausul 5.1.1 Kepemimpinan dan Komitmen pimpinan.....	56
3.3.7 Klausul 5.1.2 Fokus pada pelanggan	56
3.3.8 Klausul 5.2 Kebijakan Mutu	57
3.3.9 Klausul 5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang secara organisasioanal.....	57
3.3.10 Klausul 6.1 Tindakan untuk menangani resiko dan peluang	58
3.3.11 Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Rencana Pencapaiannya.....	58
3.3.12 Klausul 6.3 Merencanakan Perubahan.....	58
3.3.13 Klausul 7.1 Sumber Daya	59

3.3.14 Klausul 7.2 Kompetensi	59
3.3.15 Klausul 7.3 Kesadaran	60
3.3.16 Klausul 7.4 Komunikasi.....	60
3.3.17 Klausul 7.5 Informasi Terdokumentasi.....	61
3.3.18 Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional	61
3.3.19 Klausul 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan.....	62
3.3.20 Klausul 8.2.2 Menentukan Persyaratan-persyaratan terkait produk dan layanan	62
3.3.21 Klausul 8.2.3 Meninjau Persyaratan terkait Produk & Layanan.....	63
3.3.22 Klausul 8.2.4 Perubahan Persyaratan Produk dan Layanan.....	63
3.3.23 Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan.....	63
3.3.24 Klausul 8.4 Pengendalian penyedia Produk dan Jasa Eksternal	64
3.3.25 Klausul 8.5 Pelaksanaan Produksi dan Layanan.....	64
3.3.26 Klausul 8.6 Rilis Produk dan Layanan.....	65
3.3.27 Klausul 8.7 Pengendalian luaran proses, produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan.....	65
3.3.28 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan evaluasi kinerja	65
3.3.29 Klausul 9.2 Audit Internal.....	66
3.3.30 Klausul 9.3 Tinjauan Manajemen	67
3.3.31 Klausul 10.1 Peningkatan Sistem Manajemen Mutu.....	67
3.3.32 Klausul 10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan koreksi.....	68
3.3.33 Klausul 10.3 Peningkatan Berkelanjutan	68
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	71
4.1 Kesimpulan	71
4.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72

LAMPIRAN A SWOT.....	A-1
LAMPIRAN B LAPORAN TRIWULAN I.....	B-1
LAMPIRAN C LAPORAN TRIWULAN II	C-1
LAMPIRAN D FORMULIR PENGAJUAN PROYEK.....	D-1
LAMPIRAN E ANALISIS JABATAN.....	F-2
LAMPIRAN F KEBIJAKAN MUTU	G-1
LAMPIRAN G MANUAL MUTU.....	H-1
LAMPIRAN H SASARAN MUTU	I-1
LAMPIRAN I PETA PROSES.....	J-1
LAMPIRAN J DAFTAR DOKUMEN.....	K-1
LAMPIRAN K SOP PENGENDALIAN DOKUMEN	L-1
LAMPIRAN L TATA PAMONG	M-1
LAMPIRAN M SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (IT CARE)	N-1
LAMPIRAN N EVALUASI & PENINDAKLANJUTAN KEPUASAN PELANGGAN (IT CARE)	O-1
LAMPIRAN O EVALUASI PELATIHAN IRM.....	P-2
LAMPIRAN P DAFTAR ANJAB SESUAI PJS.....	R-1
LAMPIRAN Q MANAJEMEN RESIKO DLTI	S-1
LAMPIRAN R CAPAIAN SASARAN MUTU.....	T-1
LAMPIRAN S SOP PERENCANAAN PERUBAHAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	U-1
LAMPIRAN T SOP REKRUTMENT TENAGA ADMINISTRASI.....	V-1
LAMPIRAN U SK TATA PAMONG & DESKRIPSI JABATAN	W-1
LAMPIRAN V NOTULEN (Sosialisasi).....	X-1
LAMPIRAN W SOP SURAT MASUK DAN KELUAR	Y-1
LAMPIRAN X KOMUNIKASI EKSTERNAL	Z-1

LAMPIRAN Y KOMUNIKASI INTERNAL	AA-1
LAMPIRAN Z SLA PEMBUATAN / PERUBAHAN APLIKASI	BB-3
LAMPIRAN AA SOP PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI PERSYARATAN.....	CC-1
LAMPIRAN BB PROSEDUR PENGEMBANGAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI.....	DD-1
LAMPIRAN CC PENYEDIA PRODUK DAN JASA EKSTERNAL	EE-2
LAMPIRAN DD SOP SERVICE KELUAR.....	FF-1
LAMPIRAN EE SOP PERILISAN PRODUK.....	GG-2
LAMPIRAN FF FORMULIR LAYANAN NON-STANDAR	HH-1
LAMPIRAN GG SOP PERMOHONAN LAYANAN NON STANDAR DLTII-2	
LAMPIRAN HH NOTULEN	JJ-3
LAMPIRAN II HASIL AUDIT INTERNAL (2017)	KK-7
LAMPIRAN JJ LAPORAN VERIFIKASI TINDAKAN KOREKSI HASIL AUDIT INTERNAL (2017).....	LL-1
LAMPIRAN KK SOP TINJAUAN MANAJEMEN.....	MM-2
LAMPIRAN LL SOP PENINGKATAN TINJAUAN MANAJEMEN	NN-3
LAMPIRAN MM SLA PRODUKSI DAN LAYANAN.....	OO-4
RIWAYAT HIDUP PENULIS	OO-9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Struktur Organisasi DLTI Maranatha	42
Gambar 2 Presentase Nilai Butir Keseluruhan.....	70



DAFTAR TABEL

Table 1 Analisis Audit Internal per-Klausul	45
Table 2 Hasil Analisis dari Table 1	48



DAFTAR SINGKATAN

DLTI	Direktorat Layanan Teknologi Informasi
ISO	<i>International Organization for Standarization</i>
BAKU	Biro Administrasi Keuangan
BPPLTI	Biro Pengembangan, Pengelolaan dan layanan teknologi Informasi
DAA	Direktorat Administrasi Akademik
BPPJM	Badan Perencanaan, Pemantauan, dan Jaminan Mutu
SOP	Standar Operasional Prosedur
IK	Intruksi Kerja
SWOT	<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threats</i>
RTM	Rapat Tinjauan Manajemen
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SK	Surat Keputusan
ANJAB	Analisis Jabatan
SDM	Sumber Daya Manusia
SOP	Standard Operating Procedure
IK	Instruksi Kerja
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
PDCA	<i>Plan, Do, Check and Action</i>

DAFTAR ISTILAH

Audit	Pemeriksaan dengan seksama pada sebuah organisasi dengan pencarian bukti nyata berupa dokumen fisik atau elektronik untuk pembuktiannya.
Klausul	Ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yang memperluas atau yang membatasi
Evaluasi	Penilaian
Amalisis	Penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya
Kualitas/Mutu	Tingkat baik buruknya sesuatu
Prosedur	Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas
<i>Stakeholder</i>	Orang-orang yang terlibat
<i>Screen Shoot</i>	Potretan Layar
<i>Policy</i>	Kebijakan
<i>Update</i>	Memperbaharui
Cross Check	Saling melakukan pengecekan
<i>Briefing</i>	Pengarahan
<i>General</i>	umum