



---

# LAPORAN KERJA

---

## **KEGIATAN SURVEILANS AUDIT ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018**



NOPEMBER 2025

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
Jl Jemur Andayani I No 73, Surabaya 60236

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Pekerjaan Jasa surveilans Audit Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Laporan ini memberikan penjelasan mengenai gambaran pelaksanaan proses audit surveilans Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018, Selain itu penyusunan laporan akhir ini digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Dalam penyusunan Laporan Pekerjaan, Kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan serta kerja sama yang baik dari Tim Politeknik Penerbangan Surabaya, berkat kerjasama dan bantuannya kami dapat menyelesaikan Laporan ini.

Surabaya, Nopember 2025

CV. Laksana Cahaya Mandiri



Direktur

# DAFTAR ISI

|                                                                   |            |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                       | <b>I</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                            | <b>II</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>III</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                          | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                          | 1          |
| 1.2 Dasar Hukum .....                                             | 2          |
| 1.3 Ruang Lingkup .....                                           | 2          |
| <b>BAB II .....</b>                                               | <b>4</b>   |
| <b>REFERENSI .....</b>                                            | <b>4</b>   |
| 2.1. Tentang ISO .....                                            | 4          |
| 2.2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....                     | 4          |
| 2.3. Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 .....  | 6          |
| 2.4. Integrasi Persyaratan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 ..... | 8          |
| <b>BAB III .....</b>                                              | <b>122</b> |
| <b>METODE PELAKSANAAN .....</b>                                   | <b>122</b> |
| 3.1. Metode Audit .....                                           | 122        |
| 3.2. Prosedur Audit .....                                         | 122        |
| <b>BAB IV .....</b>                                               | <b>124</b> |
| <b>HASIL SURVEILANS AUDIT ISO .....</b>                           | <b>124</b> |
| 4.1. Pelaksanaan Audit .....                                      | 124        |
| 4.2. Hasil Audit .....                                            | 124        |
| <b>BAB V .....</b>                                                | <b>125</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                           | <b>125</b> |
| Kesimpulan .....                                                  | 125        |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat ISO 9001:2015 Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Sertifikat ISO 21001:2018 Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Audit Report Integrasi ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2025

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Surabaya, baik untuk kepentingan SKPD ataupun kepentingan publik. Dalam upayanya untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan berdasarkan Peraturan Menetri Negara Pendayagunaan Apartur Negara Nomor: PER /25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik untuk melakukan peningkatan kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Instansi Pemerintah dan secara terus menerus melakukan evaluasi kinerja unit pelayanan publik yang telah dinilai menunjuk kinerja terbaiknya, maka dengan ini Politeknik Penerbangan Surabaya berinisiatif untuk Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu yaitu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018

ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 merupakan sistem manajemen yang sangat populer di dunia, yang digunakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya untuk menjamin tercapainya tujuan pengembangan mutu Politeknik Penerbangan Surabaya yang terukur dan terstandarisasi. Selain itu, dengan menerapkan sistem ini, diharapkan terciptanya peningkatan yang berkesinambungan terhadap mutu pelayanan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Melalui pendampingan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018, Politeknik Penerbangan Surabaya akan memberikan layanan yang lebih bertanggung jawab, transparan, tepat, cepat akurat serta tujuan akhir untuk tercapai kepuasan pelanggan, serta melalui peningkatan yang berkesinambungan, sehingga tujuan pelayanan publik dapat tercapai serta reformasi birokrasi juga

dapat semakin ditingkatkan.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya

## **1.3 Ruang Lingkup**

1. Ruang lingkup pekerjaan pendampingan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 pada Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:
2. Pelaksanaan pendampingan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 di setiap unit kerja di terutama di bagian Satuan Penjaminan Mutu Politeknik Penerbangan Surabaya.

3. Pelatihan pemahaman persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 kepada personil yang ditunjuk
4. Pelatihan Internal Audit kepada team Internal Audit Politeknik Penerbangan Surabaya
5. Pendampingan audit sertifikasi oleh Badan sertifikasi

## **BAB II**

### **REFERENSI**

#### **2.1. Tentang ISO**

ISO adalah badan penetap standar internasional yang beranggotakan para wakil badan standardisasi nasional dari setiap negara. Didirikan di Swiss, pada tahun 1946 . Lebih dari 160 negara di ISO bertanggung jawab untuk meningkatkan standar produk, jasa, dan sistem untuk memperhatikan kualitas, efisiensi, dan keamanan.

#### **2.2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

ISO 9001 2015 Sistem Manajemen Kualitas. Standar ISO 9001:2015 ini menetapkan berbagai persyaratan, pedoman, dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu Serifikasi Manajemen Kualitas. Tujuan sertifikasi ini adalah untuk menjamin produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan memenuhi persyaratan yang ditetapkan badan standar dunia yaitu, ISO. Ketika perusahaan telah berhasil lulus audit dan mendapatkan ISO 9001 2015, artinya perusahaan tersebut telah memenuhi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan secara internasional. Hal tersebut dapat membuat terpenuhinya kebutuhan konsumen secara spesifik, yaitu dimana perusahaan bertanggung jawab atas jaminan kualitas produk-produk yang dihasilkan.

Sertifikasi ISO 9001 2015 pada dasarnya bukan merupakan standar produk perusahaan, hal ini disebabkan tidak dinyatakannya syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh produk tersebut. Tidak terdapat kriteria penerimaan produk dalam penjelasan Sertifikasi ISO 9001 2015, yang berarti kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar produk. Sertifikat ISO

9001 2015 posisinya adalah sebagai standar sertifikasi Sistem Manajemen Mutu atau serifikasi Sistem Manajemen Kualitas. Jika ada perusahaan yang menyatakan dalam iklan bahwa produknya telah memenuhi standar internasional, hal tersebut adalah keliru. Karena manajemen perusahaan hanya boleh memberikan pernyataan bahwa sertifikasi Sistem Manajemennya sudah bertaraf internasional, bukan produknya yang memiliki taraf atau standar internasional. Penyebabnya adalah dalam ISO 9001 2015 tidak terdapat kriteria pengujian produk.

Namun, bagaimanapun juga produk perusahaan yang telah bersertifikasi Sistem Manajemen Kualitas Internasional diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam ISO 9001 berbagai persyaratan, pedoman, dan rekomendasi diterapkan pada manajemen organisasi perusahaan. Manajemen organisasi perusahaan merupakan bagian yang memasok produk, sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk perusahaan akan diposes produksi sampai dipasarkan.

Persyaratan di dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ditetapkan dalam 10 klausul yaitu:

1. Scope
2. Normative References
3. Term and Conditions
4. Context of Organization
5. Leadership
6. Planning
7. Support
8. Operation

9. Performance Evaluation
10. Improvement

Setiap organisasi yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 diharapkan dapat memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut di atas dan direkomendasikan oleh Badan sertifikasi yang berwenang

### **2.3. Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018**

ISO 21001 merupakan standar internasional yang membahas tentang Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP). Standar ini dikembangkan oleh komite proyek 2881 dan komite teknis 232 (Layanan Pendidikan dan Pembelajaran) dari ISO (International Organization for Standardization). ISO 21001 berisi 63 halaman dan dipublikasikan pada 1 Mei 2018.

Semua persyaratan dari ISO 21001 bersifat umum dan dimaksudkan untuk dapat berlaku bagi semua organisasi pendidikan yang menyediakan, berbagi, dan memfasilitasi konstruksi pengetahuan melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian, terlepas dari jenis, ukuran, serta produk dan jasa yang disediakan. Untuk itu, standar ini berlaku bagi sistem manajemen dari organisasi apapun yang menggunakan kurikulum untuk memberikan, berbagi, dan transfer pengetahuan.

ISO 21001 fokus pada interaksi spesifik antara organisasi pendidikan, peserta didik, dan pelanggan lainnya. Semua proses pendidikan saat ini semakin berkembang dengan fokus pada co-creation dimana hubungan tradisional customer-supplier diperbaiki menjadi kemitraan kolaboratif. Standar ini akan memberikan panduan mengenai bagaimana menyampaikan mutu di lingkungan baru yang penuh tantangan.

Pendidikan berbeda dari kebanyakan bidang lainnya dimana proses pendidikan yang berhasil adalah memaksimalkan peluang bagi peserta didik untuk sukses, meskipun outcome –nya tidak dijamin demikian. Upaya dan kemampuan baik peserta didik maupun organisasi pendidikan menjadi variabel yang begitu penting bagi keberhasilan proses pendidikan. Belajar melibatkan internalisasi pengetahuan, metode, dan keterampilan. Organisasi pendidikan menstimulus internalisasi dengan memberikan kerangka berpikir, input, proses, dan sumber belajar yang mendukungnya untuk terealisasi. Namun, pada akhirnya upaya dan kemampuan peserta didiklah yang menentukan keberhasilan proses pendidikan.

Didalam struktur persyaratan di ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 menerapkan sistem *high level structure* sehingga dapat dengan mudah diintegrasikan jika sebuah organisasi menerapkan sistem manajemen tersebut secara bersamaan. Adapun persyaratan di dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 ditetapkan dalam 10 klausul yaitu:

1. Scope
2. Normative References
3. Term and Conditions
4. Context of Organization
5. Leadership
6. Planning
7. Support
8. Operation
9. Performance Evaluation
10. Improvement

## 2.4. Integrasi Persyaratan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018

Persyaratan-persyaratan di dalam ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 setelah dilakukan integrasi adalah sebagai berikut:

### 4. Konteks organisasi

#### 4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Klausul 4.1 ini bertujuan agar organisasi memahami dan menentukan isu-isu atau masalah eksternal dan internal yang dapat berpengaruh baik itu pengaruh positif maupun negatif terhadap organisasi pendidikan dalam menjalankan layanannya terutama dalam mencapai sasarnya.

Isu eksternal merupakan isu atau permasalahan yang berasal dari luar organisasi, sedangkan isu internal merupakan masalah yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Informasi tentang isu internal dan eksternal dapat ditemukan dari berbagai sumber, seperti melalui pertemuan internal, media massa, situs web, publikasi dari kantor statistik nasional dan lembaga pemerintah lainnya, pertemuan dengan pembelajar, wali murid, staf dan pihak yang berkepentingan terkait, dan sebagainya.

Dari seluruh masalah internal dan eksternal yang telah teridentifikasi tersebut, organisasi kemudian dapat memilah mana yang relevan dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran, tanggung jawab sosial dan arahan strategik serta berpengaruh terhadap kemampuan organisasi dalam pencapaian hasil yang diharapkan.

Arahan strategik dapat dinyatakan dalam bentuk seperti pernyataan visi dan misi organisasi.

Masalah internal dan eksternal tersebut dapat berubah setiap waktu, oleh karena itu organisasi perlu meninjau masalah tersebut secara berkala, salah satu caranya dengan membahas perubahan isu internal dan eksternal ini dalam rapat tinjauan manajemen.

Bentuk pernyataan konteks organisasi dapat dinyatakan dalam daftar isu internal dan eksternal maupun berupa analisis SWOT.

#### 4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan

Karena pihak berkepentingan (lihat definisi pada bab 3) mempunyai pengaruh potensial pada kemampuan organisasi pendidikan untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan pembelajar, staf dan penerima manfaat lain serta regulasi, organisasi pendidikan harus menentukan:

- a) pihak berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP)
- b) kebutuhan, persyaratan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen organisasi pendidikan.

Pihak berkepentingan harus termasuk pembelajar, penerima manfaat lainnya dan Staf (pegawai) yang bekerja pada organisasi pendidikan.

Untuk memahami kebutuhan dan harapan dari pihak berkepentingan terkait, beberapa kegiatan dan metode dapat dilakukan seperti contoh dibawah ini, namun tidak terbatas pada:

- a) Melakukan kajian kebutuhan pasar
- b) mengkaji ketentuan perundang-undangan dan regulasi
- c) melakukan lobi dan membangun jaringan;

- d) berpartisipasi dalam asosiasi yang relevan;
- e) perbandingan (benchmarking);
- f) pengawasan pasar;
- g) meninjau hubungan rantai pasokn;
- h) melakukan survei pelanggan;
- i) memonitor kebutuhan pelanggan, harapan dan kepuasan mereka.

#### 4.3 Menentukan ruang lingkup SMM dan SMOP

Tujuan dari klausul 4.3 ini adalah untuk menentukan batasan sistem manajemen organisasi pendidikan yang berlaku di suatu organisasi. Organisasi harus menerapkan seluruh persyaratan dari Standar ini bila dapat diterapkan dalam lingkup yang ditentukan pada SMM dan SMOP.

Ruang lingkup harus menyatakan jenis produk dan layanan yang dicakup, dan memberikan justifikasi untuk setiap persyaratan standar ini yang tidak dapat diterapkan pada lingkup dari SMM dan SMOP.

Organisasi dapat menentukan ruang lingkup di unit kerjanya yang akan menerapkan SMOP, apakah SMOP ini berlaku diseluruh bagian organisasi atau hanya berlaku di bagian tertentu di organisasi. Namun, seluruh produk dan layanan organisasi pendidikan yang disediakan untuk pembelajar harus tercakup. Contohnya: ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 ini tidak bisa hanya diterapkan di bagian perpustakaan saja, namun harus mencakup seluruh produk dan layanan yang diberikan kepada pembelajar mulai dari pembuatan kurikulum, kegiatan belajar mengajar, penilaian sampai pembelajar dinyatakan selesai mengikuti seluruh rangkaian pendidikan/pelatihan. Untuk tingkat perguruan tinggi, penerapan standar ini bisa dilakukan hanya di salah satu

fakultas atau jurusan saja namun seluruh tahapan pendidikan tadi tidak bisa dikecualikan dalam ruang lingkup penerapannya.

Dalam menentukan ruang lingkup, perlu memperhatikan masalah internal dan eksternal yang telah diidentifikasi pada klausul 4,1; persyaratan dan harapan pihak berkepentingan pada klausul 4.2 dan produk atau jasa yang disediakan oleh organisasi.

Semua persyaratan yang ada di ISO 9001:2015 dan 21001:2018 dianggap dapat diterapkan oleh organisasi, kecuali jika ada persyaratan yang tidak relevan dan tidak berpengaruh bagi organisasi dalam menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan serta tidak mempengaruhi kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Ruang lingkup harus tersimpan sebagai informasi terdokumentasi dan meliputi rincian produk/jasa yang tercakup serta pernyataan klausul dalam ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 yang tidak diterapkan. Informasi terdokumentasi ini dapat dituliskan di dalam manual SMM dan SMOP/panduan SMM dan SMOP jika ada, ataupun dalam bentuk lain seperti notulen dan lainnya.

#### 4.4 SMM dan SMOP beserta prosesnya

4.4.1 Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMM dan SMOP secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksi yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan standar ini.

Tujuan dari klausul 4.4.1 ini adalah memastikan bahwa organisasi pendidikan menentukan proses-proses yang dibutuhkan dalam penerapan SMOP. Keluaran yang diperoleh dari tahap ini adalah berupa proses bisnis organisasi pendidikan yang dapat dibuat dalam bentuk diagram. Proses

merupakan serangkaian kegiatan yang saling terkait yang mengolah input/masukan untuk mendapatkan output/hasil yang diharapkan. Dalam menentukan proses bisnis yang dibutuhkan, organisasi sebaiknya mempertimbangkan siklus Plan (P), Do (D), Check (C), Action (A).

Siklus PDCA secara singkat dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Plan (Rencanakan): adalah tahap untuk menetapkan target atau sasaran yang ingin dicapai, kemudian menentukan metode yang akan digunakan untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan tersebut. Tahapan Plan biasanya dilakukan oleh manajemen puncak.

Dalam proses Plan, organisasi menetapkan:

- 1) input atau masukan proses yang dibutuhkan dan output. Organisasi harus mempertimbangkan input apa yang diperlukan untuk implementasi proses sesuai dengan rencana dan apa output yang diharapkan. Input dan output dapat berupa material, komponen, peralatan, data spesifikasi produk dan layanan yang diinginkan dan sebagainya. Contoh: organisasi pelatihan, menentukan input yang diperlukan dari kegiatan pelatihan yaitu kurikulum, bahan ajar, spesifikasi pelatihan yang diinginkan peserta pelatihan dan lainnya. Sedangkan output dari proses pelatihan adalah peningkatan kompetensi lulusan pelatihan sesuai dengan tujuan pelatihan.
- 2) sumber daya yang dibutuhkan untuk proses, seperti tenaga pengajar atau staff yang dibutuhkan, keterampilan dari tenaga kerja tersebut, infrastruktur, sarana dan prasarana, lingkungan untuk pengoperasian proses, dan bagaimana pemantauan dan pengukuran sumber daya tersebut.

- 3) urutan dan interaksi dari proses. Organisasi dapat menetapkan urutan dan interaksi dari proses yang ada, bagaimana mengolah input sehingga menghasilkan output yang diinginkan. Urutan dari proses dapat dituliskan dalam diagram alir atau uraian kalimat.
  - 4) tanggung jawab dan wewenang setiap proses. Setelah menentukan proses yang ada, maka ditentukan orang yang melakukan dan bertanggungjawab dalam proses tersebut. Tanggung jawab dan wewenang ini dituliskan dan didokumentasikan. Bentuk dokumentasi ini dapat dalam bentuk bagan struktur organisasi beserta uraian tugas/ tanggung jawab dan wewenang.
  - 5) kriteria/sasaran yang ingin dicapai dan metode pengendalian yang diterapkan oleh organisasi. Dalam kasus bagian pelatihan di atas, maka kriteria penilaian adalah spesifikasi peningkatan kompetensi lulusan yang diinginkan, misal memahami materi pelatihan, sedangkan metode pengendalian adalah cara pengendalian agar sasaran tersebut tercapai, misal ada penilaian tertulis berupa ujian kelulusan. Kriteria/sasaran juga dapat ditentukan di setiap urutan proses.
  - 6) Tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Organisasi menentukan risiko yang akan dijelaskan lebih lanjut pada klausul 6.1. kemudian merencanakan tindakan pengendalian yang dibutuhkan untuk mengurangi atau menghilangkan risiko yang ada.
- b) Do (Lakukan): adalah tahapan penerapan atau melaksanakan semua yang telah direncanakan
  - c) Check (Periksa): untuk memastikan bahwa proses berjalan efektif (yakni memberikan hasil sesuai dengan yang direncanakan), maka organisasi

harus melakukan evaluasi terhadap proses serta melaporkan apa saja hasilnya. Organisasi harus menentukan kriteria penilaian proses dan metode pengendalian yang dibutuhkan. Kriteria penilaian proses dapat dilihat dari parameter proses atau spesifikasi untuk produk dan layanan yang diinginkan. Organisasi membandingkan proses aktual dengan kriteria penilaian proses. Indikator kinerja dari efektivitas proses dapat dilihat dari namun tidak terbatas pada sasaran yang tercapai, hasil laporan, hasil audit dan lain sebagainya.

- d) Act (tindaki): menindaklanjuti hasil pemantauan dan evaluasi untuk membuat perbaikan yang diperlukan. Perbaikan dapat dilakukan pada tingkat proses (misalnya dengan mengurangi variasi dalam aktivitas yang dilakukan) atau pada tingkat SMOP (misalnya dengan mengurangi dokumen yang terkait dengan sistem). Perbaikan ini secara terus menerus dilakukan oleh organisasi, sehingga memastikan bahwa hasil yang diharapkan dapat tercapai.

#### 4.4.2 Sejauh yang diperlukan, organisasi harus:

- a) Memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses;
- b) Menyimpan informasi terdokumentasi untuk mempunyai keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai rencana.

Organisasi diminta untuk menyimpan dan memelihara informasi terdokumentasi yang dibutuhkan. Memelihara informasi terdokumentasi yang dimaksud adalah apabila ada perubahan yang diperlukan, maka informasi terdokumentasi dapat diperbaharui.

Informasi terdokumentasi adalah informasi yang dibutuhkan untuk dikendalikan/diawasi dan dikelola oleh sebuah organisasi. Contoh informasi

terdokumentasi adalah prosedur kerja, instruksi kerja, formulir, sasaran kerja, daftar supplier, notulen rapat dan segala informasi yang dibutuhkan dan dipakai organisasi pendidikan dalam menjalankan usahanya. Pemilik proses atau orang/unit kerja yang bertanggung jawab dalam suatu proses harus meninjau informasi apa saja yang dibutuhkan sehingga proses dapat berjalan konsisten dan menghasilkan output yang diinginkan.

Informasi yang berasal dari luar organisasi atau berasal dari publik, tidak boleh dianggap sebagai informasi terdokumentasi yang dimiliki oleh organisasi, misal informasi yang berasal dari website, media massa dan lainnya. Beberapa informasi terdokumentasi perlu ditinjau secara berkala dan direvisi untuk selalu diperbaharui.

## 5. Kepemimpinan

### 5.1 Kepemimpinan dan komitmen

#### 5.1.1 Umum

Manajemen Puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap SMM dan SMOP dengan cara:

- a. Memastikan akuntabilitas untuk keefektifitan SMM dan SMOP
- b. Memastikan bahwa tujuan kebijakan mutu dan kualitas yang ditetapkan untuk SMM dan SMOP kompatibel dengan konteks dan arah strategi organisasi
- c. Memastikan integrasi persyaratan SMM dan SMOP dengan proses bisnis organisasi
- d. Mempromosikan pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko
- e. Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk SMM dan SMOP cukup tersedia

- f. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan SMM dan SMOP
- g. Memastikan bahwa SMM dan SMOP mencapai hasil yang diharapkan organisasi
- h. Terlibat, mengarahkan dan mendukung personil untuk berkontribusi pada keefektifan SMM dan SMOP
- i. Mempromosikan program improvement
- j. Mendukung peran manajemen yang lain berperan sebagai pimpinan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kewenangannya masing-masing.

Tujuan dari klausul 5.1 ini adalah untuk memastikan bahwa pemimpin/pemilik organisasi pendidikan yang dikenal dengan istilah manajemen puncak dalam ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya dalam menjalankan kegiatan usahanya dan dalam menerapkan SMM dan SMOP.

Manajemen puncak memiliki wewenang untuk mendelegasikan wewenang dan menyediakan sumber daya di dalam organisasi. Jika ruang lingkup SMOP hanya mencakup sebagian dari sebuah organisasi, maka manajemen puncaknya adalah pihak yang mengarahkan dan mengendalikan bagian organisasi tersebut.

#### 5.1.2 Fokus pada pelanggan, pembelajar dan penerima manfaat lainnya

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa pimpinan organisasi (sebagai manajemen puncak) secara nyata menunjukkan kepemimpinan, tanggung jawab dan komitmennya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya seperti yang telah diuraikan di dalam penjelasan klausul 4.2.

Kebutuhan dan kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya juga dapat disesuaikan dengan peraturan/regulasi yang ada, hasil survey kepada pembelajar dan penerima manfaat lainnya, penilaian formatif atau dari informasi lain melalui berbagai media.

### 5.1.3 Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Pembelajar berkebutuhan khusus adalah seseorang yang mungkin memiliki kebutuhan pendidikan yang tidak dapat dipenuhi melalui pengajaran dan praktik penilaian yang rutin dilakukan (misalnya, terdapat kekhasan pada perilaku, komunikasi, intelektual, fisik, bakat, atau kebutuhan khusus lainnya; pembelajar dapat memiliki lebih dari satu kekhasan). Hal ini mengindikasikan kebutuhan untuk memastikan adanya saluran komunikasi sehingga pihak yang berkepentingan dapat menerima informasi yang mereka butuhkan untuk kegiatan mereka.

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk memastikan bahwa pimpinan organisasi pendidikan (sebagai manajemen puncak) harus memperhatikan kebutuhan dari pembelajar dengan kebutuhan khusus. Seperti: pembelajar penyandang disabilitas, pembelajar program pertukaran pelajar, dan sebagainya. Manajemen puncak bertanggung jawab langsung terhadap penentuan, penyediaan dan pemenuhan segala kebutuhan para pembelajar berkebutuhan khusus sehingga seluruh pembelajar mempunyai akses yang setara ke fasilitas dan lingkungan pendidikan sama seperti pelajar lainnya serta kepuasan seluruh pembelajar dan penerima manfaat lainnya dapat dicapai. Dalam penyediaan kebutuhan ini, organisasi dapat juga merujuk pada peraturan perundangan yang berlaku, misalnya peraturan tentang hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, dan lain sebagainya.

Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi sehingga seluruh pihak yang berkepentingan dapat menerima informasi yang dibutuhkan, penyediaan sumber daya dan pelatihan pengajar dan staf untuk mendukung kebutuhan pembelajar berkebutuhan khusus, maupun penyediaan akomodasi yang wajar untuk akses ke fasilitas dan lingkungan pendidikan sehingga keterbatasan akses yang dimiliki oleh pembelajar berkebutuhan khusus dapat teratasi dan proses belajar mengajar bisa berlangsung dengan kondusif dan lancar.

## 5.2 Kebijakan

### 5.2.1 Penetapan kebijakan SMM dan SMOP

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi menetapkan kebijakan SMOP yang mendukung visi misi organisasi pendidikan serta sejalan dengan arah strategik dan konteks organisasi. Kebijakan SMM dan SMOP menggambarkan tujuan dan arah suatu organisasi yang secara formal diungkapkan oleh pemimpin organisasi. Seperti yang disampaikan sebelumnya bahwa arah dan tujuan organisasi ditetapkan dengan memperhatikan konteks organisasi yaitu memperhatikan masalah internal dan eksternal, dan pihak berkepentingan serta harapannya. Organisasi juga dapat menentukan visi dan misi organisasi tersebut. Visi merupakan cita-cita yang ingin dicapai sedangkan misi merupakan bentuk komitmen/cara organisasi untuk mencapainya.

Selain itu, kebijakan organisasi pendidikan harus:

- a) memberikan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran organisasi pendidikan;
- b) termasuk komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- c) termasuk komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari SMM dan SMOP;

- d) memperhitungkan perkembangan pendidikan, ilmiah dan teknis yang relevan;
- e) termasuk komitmen untuk memenuhi tanggung jawab sosial organisasi;
- f) menggambarkan dan mencakup komitmen untuk mengelola kekayaan intelektual;
- g) mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan.

Kebijakan SMOP suatu organisasi harus tersedia sebagai informasi terdokumentasi, bisa dimasukkan ke dalam pedoman SMM dan SMOP jika ada, atau dalam bentuk lain seperti lembar kebijakan dan komitmen, dan sebagainya.

#### 5.2.2 Komunikasi kebijakan SMM dan SMOP

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa kebijakan SMM dan SMOP yang telah ditetapkan dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan oleh seluruh personel dalam organisasi sehingga dapat berkontribusi terhadap efektivitas SMM dan SMOP.

Kebijakan SMM dan SMOP harus tersedia dan tersimpan sebagai informasi terdokumentasi. Untuk menjaga kebijakan SMM dan SMOP, pimpinan organisasi harus memeriksanya secara berkala untuk menentukan apakah masih sesuai dengan tujuan organisasi atau harus diperbaharui. Kebijakan SMOP dapat dikomunikasikan dengan berbagai metode seperti melalui papan pengumuman, screensaver, situs web organisasi, atau selama pertemuan rutin. Tidak hanya di dalam organisasi, kebijakan SMM dan SMOP juga dikomunikasikan kepada pihak luar organisasi yang terkait seperti supplier, wali murid, dan sebagainya.

### 5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk menetapkan peran, tanggung jawab dan wewenang dari masing-masing jabatan yang ada di organisasi. Pemimpin organisasi pendidikan menentukan struktur organisasi yang diperlukan dan kompetensi/kualifikasi personel yang menduduki jabatan tersebut sehingga sistem manajemen berjalan efektif. Terkadang, dalam organisasi yang lebih kecil, satu orang merangkap banyak tugas/jabatan, perlu ditekankan bahwa memang jabatan itu dirangkap oleh satu orang, namun fungsi jabatannya harus tetap ada.

Manajemen puncak harus menunjuk tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a) memastikan bahwa SMM dan SMOP sesuai dengan persyaratan standar ini;
- b) memastikan bahwa kebijakan organisasi pendidikan dipahami dan diterapkan;
- c) memastikan bahwa proses-proses SMM dan SMOP menghasilkan keluaran yang diharapkan;
- d) melaporkan kinerja SMOP dan peluang untuk perbaikan (lihat 10.1) ke manajemen puncak (lihat 9.3.2);
- e) memastikan promosi fokus pada pembelajar dan penerima manfaat lainnya di seluruh organisasi;
- f) memastikan bahwa integritas SMM dan SMOP dipertahankan ketika perubahan pada SMM dan SMOP direncanakan dan diimplementasikan;
- g) mengelola komunikasi organisasi (lihat 7.4);
- h) memastikan bahwa semua proses pembelajaran terintegrasi, terlepas dari metode penyampaian;
- i) mengendalikan informasi terdokumentasi (lihat 7.5);
- j) mengelola persyaratan pembelajar berkebutuhan khusus.

Pemimpin organisasi pendidikan harus menentukan bagaimana mengkomunikasikan peran, tanggung jawab dan wewenang tersebut. Hal itu bisa dilakukan melalui penggunaan informasi terdokumentasi yang relevan, misalnya bagan organisasi, deskripsi pegawaian, instruksi kerja, laporan tugas, manual, prosedur dan sebagainya.

## 6. Perencanaan

### 6.1 Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko

6.1.1 Ketika merencanakan SMM dan SMOP, organisasi harus mempertimbangkan isu pada klausul 4.1 dan persyaratan pada klausul 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu untuk:

- a) memberikan jaminan bahwa SMM dan SMOP dapat mencapai hasil yang diharapkan;
- b) meningkatkan efek yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- d) mencapai peningkatan berkelanjutan.

Tujuan dari klausul 6.1.1 ini adalah untuk memastikan bahwa ketika organisasi merencanakan proses SMM dan SMOP, organisasi menentukan risiko dan peluang serta merencanakan tindakan untuk mengatasinya, sehingga dapat mencegah ketidaksesuaian/kegagalan.

Organisasi mengidentifikasi risiko dan peluang yang ada di setiap unit kerja dan atau di setiap proses yang ada. Metode identifikasi risiko dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti diskusi, usulan dari tiap unit kerja dan lainnya. Hasil identifikasi risiko dapat dituliskan dalam tabel. Setelah teridentifikasi risikonya, kemudian dilakukan penilaian risiko. Yang umum dilakukan adalah penilaian terhadap keparahan dampak yang ditimbulkan dan kemungkinan

terjadinya risiko tersebut. Penilaian ini dilakukan oleh organisasi pendidikan sendiri.

Di Instansi pemerintah, penilaian risiko bisa diintegrasikan dalam bentuk dokumen SPIP (Sistem Pengendalian Internal Pemerintah).

#### 6.1.2 Organisasi harus merencanakan:

- a) tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b) bagaimana untuk:
  - 1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses SMM dan SMOP (lihat klausul 8);
  - 2) mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

Peluang dapat mengarah pada adopsi praktik baru, peluncuran produk atau layanan pendidikan baru, pembukaan pasar baru, menangani pembelajar baru dan penerima manfaat lainnya, membangun kemitraan, menggunakan teknologi baru dan kemungkinan lain yang diinginkan atau dimungkinkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi, pembelajar atau penerima manfaat lainnya.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang harus proporsional dengan kemungkinan terjadinya risiko dan peluang serta dampak potensial pada kesesuaian produk dan layanan.

Tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi risiko bergantung pada sifat risiko itu sendiri, misalnya:

- a) menghindari risiko, dengan tidak lagi melakukan proses dimana risiko yang dihindari bisa ditemui;
- b) menghilangkan risiko, misalnya, dengan menggunakan prosedur terdokumentasi untuk membantu orang-orang di dalam organisasi yang mempunyai sedikit pengalaman;

- c) mengambil risiko untuk mengejar peluang, seperti berinvestasi pada peralatan modal baru untuk meluncurkan lini produk dan layanan pendidikan baru di mana pengembalian investasinya masih tidak diketahui (contoh tindakan untuk mengatasi peluang mencakup mengadopsi teknologi baru dan mencari konsumen atau pasar baru);
- d) berbagi risiko, misalnya, dengan bekerja sama dengan konsumen untuk memfasilitasi pembelian bahan ajar terlebih dahulu bila teknis pengajaran belum diketahui;
- e) tidak melakukan tindakan, di mana organisasi menerima risikonya sendiri, berdasarkan potensi dampaknya atau biaya tindakan yang dibutuhkan.

Organisasi dapat mempertimbangkan kebutuhan akan informasi terdokumentasi mengenai risiko dan peluang, baik untuk SMM dan SMOP dan ataupun proses-proses organisasi (lihat klausul 4.4.1).

## 6.2 Sasaran organisasi pendidikan dan perencanaan untuk mencapainya

6.2.1 Organisasi harus menetapkan sasaran organisasi pendidikan pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk SMM dan SMOP.

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi menetapkan sasaran organisasi pendidikan dan merencanakan tindakan yang tepat untuk mencapainya.

Sasaran organisasi pendidikan adalah target dari masing-masing unit kerja yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu.

Sasaran SMM dan SMOP harus:

- a) konsisten dengan kebijakan organisasi pendidikan, kebijakan organisasi pendidikan merupakan masukan untuk dapat dipertimbangkan dalam sasaran SMM dan SMOP.

- b) dapat diukur, misalnya dengan menentukan jangka waktu atau jumlah pasti yang perlu dicapai; sasaran SMM dan SMOP dapat diukur dengan tidak hanya menggunakan metode kuantitatif tetapi juga kualitatif (misalnya tingkat kinerja untuk sebuah layanan);
- c) sesuai dengan persyaratan yang berlaku;
- d) relevan dengan kesesuaian produk dan layanan pendidikan
- e) dapat dipantau atau ditinjau progress yang dilakukan dalam mencapai sasaran SMM dan SMOP;
- f) dikomunikasikan seperlunya (lihat klausul 7.4); organisasi harus mengkomunikasikan sasaran organisasi pendidikan di seluruh unit di organisasi dan kepada pihak yang berkepentingan, jika perlu; misalnya, melalui rapat untuk memberi tahu orang-orang terkait mengenai sasaran organisasi yang relevan dengan aktivitas mereka,
- g) diperbarui sebagaimana mestinya; perubahan potensial atau aktual yang dapat berdampak pada kemampuan untuk mencapai sasaran organisasi pendidikan perlu dipertimbangkan dan dilakukan tindakan seperlunya, untuk memastikan persoalan-persoalan atau ketentuan-ketentuan baru ditangani.

Sasaran organisasi pendidikan mempunyai sifat SMART, yaitu:

1. Spesifik, lingkup sasaran organisasi pendidikan yang jelas untuk setiap unit kerja misalnya sasaran organisasi pendidikan di bagian akademik, kesiswaan, administrasi pengajar, dsb.
2. Measurable yang artinya sasaran organisasi pendidikan tersebut harus bisa diukur (baik dalam bentuk jumlah ataupun presentase)
3. Achievable : semestinya penentuan target/sasaran mutu itu harus dapat dicapai, bila target terlalu tinggi, unit kerja cenderung malas untuk mengejarnya

4. Realible : sasaran organisasi pendidikan haruslah sesuatu yang nyata. sesuatu yang tidak nyata akan sulit untuk dijadikan target.
5. Time Frame harus jelas, jadi kapan seharusnya sasaran itu dicapai sudah jelas di awal pembuatan sasaran tersebut.

6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana untuk mencapai sasaran organisasi pendidikan, organisasi harus menentukan dan menguraikan dalam rencana strategisnya :

- a) apa yang akan dikerjakan untuk menentukan tindakan yang perlu diimplementasikan untuk mencapai sasaran organisasi pendidikan;
- b) sumber daya apa yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya dengan jumlah dan kondisi yang memadai;
- c) siapa yang akan bertanggung jawab untuk mencapai sasaran organisasi pendidikan yang spesifik, misalnya siapa yang bertanggungjawab untuk peningkatan kompetensi pengajar;
- d) memutuskan kapan tindakan tersebut akan diselesaikan;
- e) memutuskan bagaimana hasilnya akan dievaluasi.

Setelah menentukan sasaran, organisasi harus merencanakan bagaimana mencapai sasaran tersebut dengan menentukan tindakan yang akan dilakukan, sumber daya yang diperlukan, siapa yang bertanggung jawab, kapan target waktu penyelesaian tindakan dan bagaimana hasilnya akan dievaluasi.

Penentuan sasaran serta tindakan untuk mencapainya dapat dituangkan ke dalam satu dokumen (bisa dalam bentuk table) dan harus disimpan serta dipelihara sebagai informasi terdokumentasi.

### 6.3 Perubahan Perencanaan

Perubahan pada SMM dan SMOP dapat disebabkan karena perubahan lingkungan bisnis organisasi pendidikan, dan lainnya. Dalam klausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa setiap perubahan yang diajukan direncanakan, diperkenalkan dan diterapkan secara terkendali.

Organisasi harus mempertimbangkan:

- a) tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya;
- b) Integritas dari SMM dan SMOP
- c) ketersediaan dan kesiapan sumber daya internal;
- d) alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang;
- e) ketersediaan dan kesiapan eksternal yang diperlukan untuk mengimplementasikan perubahan.

Kebutuhan akan perubahan SMM dan SMOP dapat ditentukan dengan berbagai cara, misalnya sebagai bagian dari tinjauan manajemen, dari hasil audit, tinjauan ketidaksesuaian, analisis keluhan, analisis kinerja proses, perubahan konteks atau dari perubahan kebutuhan pembelajar, pegawai dan pihak terkait lainnya serta perubahan peraturan.

Kebutuhan akan perubahan dapat terjadi karena, misalnya, mengubah metode pengajaran untuk memperbaiki kecenderungan menghasilkan produk tidak sesuai, menggunakan teknologi informasi dan komunikasi baru (TIK) untuk jasa atau proses, alih daya proses-proses penting, orang-orang dalam peran kunci meninggalkan organisasi (baik karena pensiun atau medis) dan lainnya.

Organisasi harus mengevaluasi dampak perubahan tersebut pada SMM dan SMOP dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah dampak-dampak yang tidak diinginkan.

## 7. Dukungan

### 7.1 Sumber daya

#### 7.1.1 Umum

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMM dan SMOP berkelanjutan, sedemikian rupa sehingga secara berkelanjutan dapat meningkatkan:

- a) pelibatan dan kepuasan pembelajar melalui kegiatan yang meningkatkan proses pembelajaran dan mempromosikan hasil pembelajaran;
- b) pelibatan dan kepuasan staf melalui kegiatan untuk meningkatkan kompetensi staf untuk memfasilitasi pembelajaran;
- c) kepuasan penerima manfaat lainnya, melalui kegiatan yang berkontribusi pada manfaat sosial dari pembelajaran

7.1.1.2 Organisasi harus menentukan dan memantau sumber daya yang akan disediakan oleh:

- a) organisasi;
- b) penyedia eksternal.

Organisasi harus mempertimbangkan kebutuhan pembelajar dengan kebutuhan khusus dan harus memastikan bahwa berbagai persyaratan aksesibilitas diantisipasi.

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi pendidikan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan secara berkesinambungan SMOP dengan mempertimbangkan kemampuan dan kendala pada sumber daya internal saat ini serta apa yang akan diperoleh dari supplier/penyedia eksternal.

Dalam menyediakan sumber daya yang diperlukan, organisasi harus mempertimbangkan kemampuan sumber daya internal saat ini (misalnya jumlah pegawai, kelayakan infrastruktur, kemampuan peralatan, kemampuan finansial, kemampuan pengetahuan yang memadai) dan kendala apa pun yang dihadapi (misalnya anggaran yang terbatas, jumlah pegawai kurang, pengetahuan kurang, infrastruktur dan peralatan belum memadai).

Selama penentuan sumber daya, organisasi dapat mempertimbangkan analisis biaya yang akan dikeluarkan dibandingkan dengan manfaat yang akan diterima dari penyediaan sumber daya ini. Kemudian diambil keputusan, apakah sumber daya tersebut dapat disediakan atau tidak, termasuk yang bersumber dari luar, dan tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan tersebut disediakan.

Hal ini berlaku untuk ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, klausul 7.1.1 sampai 7.1.6.

## 7.1.2 Sumber daya manusia

### 7.1.2.1 Sumber daya manusia harus mencakup yang berlaku:

- a) pegawai yang dipekerjakan oleh organisasi;
- b) sukarelawan dan pegawai magang yang bekerja dengan atau berkontribusi pada organisasi;
- c) pegawai penyedia eksternal yang bekerja dengan atau berkontribusi pada organisasi.

### 7.1.2.2 Organisasi harus:

- a) menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk implementasi SMOP yang efektif, untuk operasi dan pengendalian prosesnya;
- b) menentukan, menerapkan dan menerbitkan kriteria rekrutmen atau seleksi, yang harus tersedia untuk pihak yang berkepentingan terkait;
- c) memelihara informasi yang terdokumentasi tentang proses yang digunakan untuk rekrutmen atau seleksi, dan menyimpan informasi terdokumentasi terkait hasil rekrutmen.

Untuk menerapkan SMOP yang efektif dan untuk mengoperasikan serta mengendalikan proses produksi atau pelayanan jasa, pimpinan organisasi pendidikan menentukan dan menyediakan personil yang diperlukan, bisa dengan memperkerjakan pegawai secara langsung, melalui pihak ketiga ataupun dengan membuka program magang atau sukarelawan. Pemimpin organisasi harus dapat memastikan bahwa pegawai ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kompetensinya (pengetahuan atau keterampilannya).

Apabila jumlah pegawai terbatas dan ada posisi di mana belum ada pegawai yang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang sesuai, maka dapat diatasi dengan mengikutsertakan dalam pelatihan atau kursus, magang, dan metode peningkatan kompetensi lainnya.

Dalam kegiatan perekrutan, organisasi harus menentukan, menerapkan dan menerbitkan kriteria rekrutmen atau seleksi, yang harus tersedia dan dapat diakses oleh pihak berkepentingan terkait serta melakukan rekrutmen sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan;

Seluruh bukti mengenai proses rekrutmen, seleksi dan penentuan hasil seleksi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi.

### 7.1.3 Fasilitas

7.1.3.1 Fasilitas harus mencakup, sebagaimana berlaku, fasilitas berikut yang memenuhi persyaratan pembelajar:

- a) bangunan, dan lahan;
- b) peralatan termasuk perangkat keras dan perangkat lunak;
- c) utilitas.

7.1.3.2 Organisasi harus:

- a) menentukan, menyediakan, dan memelihara fasilitas yang aman:
  - a) yang sesuai bagi sumber daya manusia untuk mendukung pengembangan kompetensi pembelajar;
  - b) yang meningkatkan pengembangan kompetensi pembelajar;
- b) memastikan bahwa dimensi fasilitas memadai untuk persyaratan mereka yang menggunakannya.

7.1.3.3 Sewajarnya, harus ada fasilitas untuk:

- a) pengajaran
- b) belajar mandiri;
- c) menerapkan pengetahuan;
- d) istirahat dan rekreasi;
- e) fasilitas pendukung

Klausul ini memastikan bahwa organisasi pendidikan memiliki fasilitas, peralatan dan jasa yang dibutuhkan untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan pendidikan yang sesuai kepada pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan pendidikan yang dihasilkan, organisasi menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk mengoperasikan proses produksi atau penyediaan layanan pendidikan melalui kegiatan pengajaran, belajar mandiri, menerapkan pengetahuan, istirahat dan rekreasi, serta fasilitas pendukung. Yang dimaksud infrastruktur di sini adalah infrastruktur bangunan, peralatan dan perlengkapan, alat transportasi, maupun teknologi informasi dan utilitas. Fasilitas ini dapat termasuk ruang digital, fasilitas di dalam maupun di luar ruangan.

Tiap-tiap organisasi pendidikan dapat berbeda kebutuhan infrastrukturnya, dikarenakan perbedaan proses layanan Pendidikan yang dihasilkan. Organisasi harus mengidentifikasi infrastruktur apa saja yang dibutuhkan agar produk dan layanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Setelah itu, organisasi dapat membeli atau menyediakan infrastuktur tersebut, untuk kemudian harus selalu dijaga dan dirawat agar awet dan tidak rusak.

Agar pemeliharaan infrastruktur ini terlaksana dengan baik maka perlu untuk dibuat mekanisme seperti checklist kebersihan dan checklist perawatan yang harus selalu diisi setiap hari sebelum/setelah proses kegiatan pembelajaran atau secara berkala oleh pegawai yang bertanggung jawab dalam hal pemeliharaan infrastruktur. Pegawai yang bertanggung jawab dapat ditunjuk atau dibuat jadwal dimana beberapa pegawai secara bergantian melakukan pembersihan dan perawatan infrastruktur.

#### 7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses pendidikan

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi menentukan dan menyediakan lingkungan yang diperlukan untuk pengoperasian proses-proses organisasi pendidikan untuk memfasilitasi penyediaan produk dan layanan pendidikan yang sesuai dengan mempertimbangkan faktor psikososial dan fisik.

Dalam suatu lingkungan, faktor psikososial dapat mencakup tuntutan pekerjaan, pengaruh di tempat kerja, kemungkinan pengembangan, makna kerja, komitmen terhadap tempat kerja, prediktabilitas, penghargaan, kejelasan peran, kualitas kepemimpinan, dukungan sosial dari penyelia, kepuasan kerja, konflik / keseimbangan antara keluarga dan pekerjaan, nilai di tempat kerja, stres, kelelahan, perilaku ofensif (seperti intimidasi atau bullying).

Sedangkan, factor fisik dapat meliputi panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, hygiene, kebisingan, serta ergonomi peralatan dan furniture.

Pembelajar dan pegawai merupakan pihak yang akan paling merasakan apabila lingkungan ini dikelola dengan baik atau tidak. Pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja dan pembelajaran yang kondusif dari sisi psikososial maupun fisik. Apabila pembelajar dan pegawai merasa nyaman dan senang, maka akan mempunyai rasa memiliki atau mempunyai ikatan batin dengan tempat belajar / kerja, rekan kerja maupun dengan pemilik sehingga akan menjaga tempat belajar / kerja seperti milik mereka sendiri kemudian akan berimbas pada produktivitas yang lebih baik.

Untuk menciptakan lingkungan belajar / bekerja dengan faktor psikososial yang baik, dapat dilakukan antara lain dengan:

- a) Menyampaikan hak dan kewajiban pembelajar dan pegawai disampaikan dengan jelas saat penerimaan pembelajar /pegawai, dengan menandatangani kontrak kerja sederhana
- b) Membangun suasana pembelajaran / kerja yang menyenangkan, sesama pembelajar dan pegawai saling akrab misalnya dengan makan siang bersama, diadakan piknik bersama
- c) Pimpinan dan pihak organisasi pendidikan memperlakukan semua pembelajar dan pegawai dengan perlakuan yang sama, tidak pilih kasih
- d) Apabila terjadi kesalahpahaman/perselisihan antar pembelajar dan/atau pegawai dan pihak manajemen maka diselesaikan secara kekeluargaan
- e) Jam kerja dan pembagian kerja dalam porsi yang sesuai, sehingga pegawai memiliki beban kerja yang seimbang dan tidak mengalami kelelahan. Salah satu cara untuk mengatasi dampak kelelahan antara lain dengan adanya jam istirahat, menyediakan kursi dan air minum di beberapa tempat.
- f) Berupaya untuk mencari peluang pelatihan/kursus yang dapat diikuti oleh pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan sesuai pekerjaannya sehingga pegawai merasakan manfaat peningkatan pengetahuan/ketrampilan mereka.

Sedangkan untuk menciptakan lingkungan kerja dengan faktor fisik yang baik, antara lain dengan:

- a) Mencari persyaratan dari lembaga berwenang misalnya persyaratan khusus untuk fasilitas untuk disabilitas, ketentuan fasilitas minimal untuk organisasi pendidikan, dan sebagainya.

- b) Tempat pembelajaran / kerja selalu dijaga kebersihannya, dengan membuat jadwal pembersihan dan mengisi checklist kebersihan
- c) Tempat pembelajaran / kerja memiliki aliran udara yang baik, pencahayaan yang baik dan temperatur normal, dengan ventilasi, penerangan dan alat pengatur suhu (AC, kipas angin, exhaust) yang memadai
- d) Fasilitas furnitur memperhatikan faktor ergonomik.

### 7.1.5 Sumber Daya untuk Pemantauan dan Pengukuran

#### 7.1.5.1 Umum

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dan sesuai untuk memastikan bahwa hasil pemantauan dan pengukuran valid dan dapat diandalkan saat mengevaluasi kesesuaian produk dan layanan organisasi pendidikan. Sumber daya yang dibutuhkan untuk pemantauan dan pengukuran sangat bervariasi tergantung pada jenis produk dan layanan pendidikan yang diberikan, metode penyampaian materi oleh organisasi, durasi layanan pendidikan dan proses yang ditetapkan untuk SMOP.

Metode penyampaian pendidikan dapat mencakup komunikasi lisan dalam ruang fisik, komunikasi online, distribusi materi fisik atau digital, komunikasi menggunakan media penyiaran, atau kombinasi dari semuanya.

Dalam beberapa kasus, pemeriksaan atau pemantauan sederhana akan cukup untuk menentukan statusnya. Pemantauan bisa merupakan sebuah pemeriksaan sederhana untuk memastikan kuantitas benar adanya atau satu proses pembelajaran telah selesai; sebuah alat ukur untuk menunjukkan bahwa sesuatu itu benar. Misalnya untuk layanan pendidikan bahasa inggris, tes

TOEFL dari lembaga berwenang dapat dilakukan untuk mengukur keefektifan hasil pembelajaran.

Dalam kasus yang lain, sebuah pengukuran akan diperlukan dan pengukuran ini memerlukan peralatan pengukuran yang perlu diverifikasi atau dikalibrasi, atau keduanya. Pengukuran mempertimbangkan penentuan sebuah kuantitas, besaran, atau dimensi, dengan menggunakan sumber daya pengukuran yang sesuai.

Pengukuran termasuk penggunaan peralatan yang telah dikalibrasi atau diverifikasi yang dapat dilacak pada standar pengukuran nasional atau internasional. Misalnya alat ukur yang digunakan di laboratorium organisasi pendidikan untuk mendukung praktikum atau penelitian.

Informasi terdokumentasi harus tersedia untuk menunjukkan kesesuaian tujuan sumber daya pemantauan dan pengukuran yang dipilih. Informasi terdokumentasi itu dapat mencakup jadwal yang menjelaskan seberapa sering pemeriksaan yang diperlukan untuk memastikan hasil yang valid, atau informasi yang menunjukkan ketertelusuran (traceability) terhadap standar nasional atau basis alternatif apapun yang digunakan.

Dalam beberapa kasus, seorang ahli dapat diminta untuk mengevaluasi apakah produk dan layanan pendidikan disediakan dengan benar, misalnya seorang profesional medis untuk layanan pendidikan bagi para perawat kesehatan, profesional perhotelan untuk layanan pendidikan perhotelan, dan sebagainya. Dalam beberapa kasus sebuah alat perlu dikembangkan untuk digunakan untuk mengkonfirmasi bahwa persyaratan/ persyaratan-persyaratan telah dipenuhi, seperti sebuah rubrik atau skema penilaian yang digunakan untuk menilai suatu praktikum pengujian.

#### 7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi menyediakan pengukuran ketertelusuran bila hal itu dijadikan sebagai sebuah persyaratan atau bila organisasi menentukan perlu adanya kepercayaan atas validitas (keabsahan) hasil pengukuran.

Jika alat ukur digunakan untuk memverifikasi kesesuaian dengan persyaratan dan untuk memberikan kepercayaan pada validitas hasil pengukuran, maka Organisasi harus mempertimbangkan bagaimana alat ukur tersebut diverifikasi dan/atau dikalibrasi, dipantau, disimpan, digunakan dan bagaimana alat ukur tersebut dipelihara.

Organisasi harus menentukan jika validasi hasil pengukuran sebelumnya terpengaruh ketika peralatan pengukuran ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, dan diambil tindakan korektif yang sesuai kebutuhan.

Organisasi menetapkan kebijakan untuk memastikan bahwa pengukuran dan pemantauan dapat dilakukan dengan cara yang konsisten sesuai persyaratan yang ditetapkan, melalui:

- Semua peralatan inspeksi, pengukuran, dan pengujian yang digunakan untuk tujuan memverifikasi, dikalibrasi dan atau diverifikasi sesuai prosedur kalibrasi serta dicatat secara lengkap dalam Daftar Peralatan. Untuk memudahkan pemakaian dan pemeliharaan, Daftar Peralatan dilengkapi dengan lokasi masing-masing alat.
- Setiap peralatan diberi identitas dan kode sesuai dengan keterangan Daftar Peralatan, status kalibrasi dan tanggal harus dikalibrasi ulang.

- Semua peralatan tersebut di atas dipelihara dalam kondisi baik, sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- Jika dimungkinkan, toleransi yang diizinkan dari setiap peralatan harus ditunjukkan.
- Jika ditemukan peralatan tidak memenuhi persyaratan, maka hasil pengukuran sebelumnya harus dievaluasi dan melakukan tindakan yang sesuai terhadap alat tersebut dan produk yang terpengaruh.
- Rekaman kalibrasi harus dipelihara dengan baik.

#### 7.1.6 Pengetahuan organisasi

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk menjaga pengetahuan yang telah ditentukan oleh organisasi sebagai pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian proses-proses organisasi pendidikan dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan, serta untuk mendorong perolehan pengetahuan yang diperlukan berdasarkan perubahan persyaratan dan kecenderungan.

Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan-pengetahuan spesifik tentang sebuah organisasi yang berasal dari pengalaman bersama atau pengalaman individu dari orang-orangnya. Pengetahuan ini dapat digunakan untuk mencapai sasaran organisasi pendidikan. Organisasi harus mendorong pertukaran pengetahuan antara semua pendidik dan pegawai, khususnya di antara jabatan yang sama.

Pengetahuan organisasi bisa berupa:

- 1) sumber internal (misal kepemilikan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman; proses pembelajaran dari kegagalan dan kesuksesan proyek; perolehan dan berbagi dari

pengetahuan dan pengalaman yang tidak terdokumentasi;  
hasil peningkatan proses, produk dan jasa);

- 2) sumber eksternal (misal standar, akademisi, konferensi, mengumpulkan pengetahuan dari pembelajar, penerima manfaat lainnya atau penyedia eksternal).

Guna mencapai kesesuaian produk atau layanan pendidikan maka semua personel yang terlibat dalam pelaksanaan operasional proses, harus memiliki pengetahuan yang cukup sesuai dengan Persyaratan Kompetensi Personel yang ditetapkan.

Pengetahuan organisasi selalu dipelihara dan ditingkatkan dengan cara:

- Setiap personil yang mengikuti pelatihan/seminar ataupun mendapat informasi dari regulator / pembelajar / penerima manfaat lainnya / supplier yang terkait dengan kegiatan produksi dan layanan, harus menyampaikannya kepada personel terkait melalui pertemuan dan/atau melalui email atau media lainnya seperti intranet, grup media sosial, dan sebagainya.
- Jika ada perubahan sistem (prosedur, instruksi kerja, dokumen lain), regulasi atau informasi lainnya maka akan dilakukan sosialisasi kepada personel yang terkait.
- Jika hasil penilaian kompetensi personil masih belum memenuhi persyaratan maka personel tersebut akan ditingkatkan pengetahuannya melalui pembinaan dan/atau pelatihan.
- Pertukaran pengetahuan dengan cara peer teaching juga dapat dilakukan untuk penyamaan persepsi dan kalibrasi internal pendidik.

Dalam menentukan, menyimpan dan menyediakan pengetahuan, organisasi dapat mempertimbangkan:

- 1) belajar dari kegagalan, situasi hampir gagal dan kesuksesan;
- 2) mengumpulkan pengetahuan dari para pelanggan, mitra dan penyedia eksternal;
- 3) mendapatkan pengetahuan yang ada di dalam organisasi sendiri, misalnya melalui pendampingan, perencanaan suksesi;
- 4) melakukan perbandingan ke organisasi pendidikan lain atau ke lini usaha lain;
- 5) mencatat pengetahuan yang dimiliki dalam sebuah database
- 6) membangun intranet, perpustakaan, buletin, dll.

Ketika menangani perubahan kebutuhan dan kecenderungannya, organisasi harus mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang dibutuhkan dan perlu dimutakhirkan.

#### 7.1.6.2 Sumber pembelajaran

Bagi organisasi pendidikan, sumber pembelajaran menjadi hal yang sangat penting. Subklausul dalam standar ini bertujuan agar sumber- sumber yang digunakan dalam pembelajaran sebisa mungkin tersedia dan dapat diakses ketika dibutuhkan. Organisasi juga diminta untuk memperhatikan penyediaannya sesuai kebutuhan dan persyaratan dari pembelajar, penerima manfaat lainnya dan pendidik serta diriview kekiniannya.

Untuk kemudahan pencarian, ketertelusuran, pengolahan dan pemeliharaan update dari sumber-sumber pembelajaran ini, organisasi pendidikan diminta

untuk membuatnya dalam bentuk katalog atau referensi. Standar mengenai metadata (misalnya ISO 15836 Information and documentation – The Dublin Core metadata element set atau ISO/IEC 19788 – Information Technology – Learning, education and training – Metadata for learning resource) dapat digunakan sebagai referensi. Metadata adalah informasi terstruktur yang mendeskripsikan, menjelaskan, menemukan atau setidaknya menjadikan suatu informasi mudah untuk ditemukan kembali, digunakan atau dikelola.

Organisasi pendidikan juga diwajibkan untuk menghormati persyaratan kekayaan intelektual dalam penggunaan sumber-sumber pembelajaran ini, dengan cara mendukung penggunaan ulang dari sumber-sumber pembelajaran tersebut.

## 7.2 Kompetensi

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk menentukan kompetensi yang dipersyaratkan untuk staf atau aktivitas di dalam organisasi pendidikan yang dapat mempengaruhi kesesuaian produk dan layanan pendidikan atau kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya, dan untuk memastikan bahwa orang-orang yang melakukan aktivitas tersebut (misalnya pimpinan, pengajar, pegawai yang ada saat ini, pegawai sementara, subkontraktor, orang luar yang dipekerjakan (outsourcing) adalah orang-orang yang benar-benar kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas mereka.

Kompetensi dari orang-orang tersebut dapat didasarkan pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman mereka. Organisasi harus menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi para personil yang melaksanakan proses yang mempengaruhi mutu atau kinerja produk dan layanan, seperti tercantum dalam persyaratan kompetensi personel.

Persyaratan kompetensi dapat ditentukan dengan metode yang berbeda, seperti melalui penentuan deskripsi jabatan, atau dengan melakukan evaluasi

jabatan. Penilaian kompetensi bisa dilakukan melalui wawancara kerja, meninjau kembali resume mereka, melakukan observasi, atau melalui informasi terdokumentasi tentang pelatihan atau diploma yang mereka miliki, dan pengamatan langsung terhadap kinerja orang-orang tersebut atau dengan memeriksa hasil tugas yang mereka kerjakan.

Untuk memastikan bahwa personil kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman perlu dilakukan evaluasi kompetensi 2 tahun sekali atau sesuai kebijakan organisasi.

Untuk melakukan peningkatan atau pencapaian kompetensi yang diperlukan, organisasi pendidikan dapat melakukan sebagai contoh, provisi, pelatihan, mentoring, atau penugasan kembali orang yang baru dipekerjakan, atau menyewa atau mengontrak orang yang kompeten.

Keefektifan dari tindakan yang diambil untuk mencapai kompetensi tersebut harus selalu dievaluasi. Misalnya dengan menyelenggarakan sharing knowledge hasil pelatihan kepada pegawai lain atau menyelesaikan proyek atau suatu permasalahan yang relevan dengan pelatihan atau pengembangan kompetensi yang telah diperoleh.

Apabila organisasi menggunakan tenaga kerja yang disediakan oleh pihak eksternal (outsourcing), maka bisa dipersyaratkan adanya kontrol dan pemantauan tambahan, seperti melakukan audit terhadap proses- proses yang penyediaannya dilakukan secara eksternal, inspeksi produk dan jasa, atau penyusunan kontrak dan perjanjian tingkat jasa yang menentukan persyaratan-persyaratan kompetensi.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai yang memberikan bukti kompetensi karyawan, misalnya ijazah, sertifikat, lisensi, resume, dan juga dari pelatihan-pelatihan yang diselesaikan, dan ulasan kinerja.

### 7.2.2 Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Maksud dari subklausul ini adalah organisasi pendidikan memperhatikan kompetensi spesial dari pengajar maupun stafnya terkait pembelajar berkebutuhan khusus yang memungkinkan adanya perbedaan persyaratan pembelajar, perbedaan instruksi dan metode penilaian, serta kemungkinan untuk melakukan scaffolding instructional yang berbeda dengan pembelajar biasa.

Instruksi scaffolding adalah teknik pemberian dukungan belajar secara terstruktur, yang dilakukan pada tahap awal untuk mendorong siswa agar dapat belajar secara mandiri. Pemberian dukungan belajar ini tidak dilakukan secara terus menerus, tetapi seiring dengan terjadinya peningkatan kemampuan pembelajar, secara berangsur-angsur pengajar dapat mengurangi dan melepaskan pembelajar untuk belajar secara mandiri.

Para pendidik dan Staf juga hendaknya diberikan akses kepada para spesialis seperti psikolog, spesialis pembelajaran dan pengembangan serta terapis bicara jika diperlukan, sehingga seluruh kompetensi yang dibutuhkan untuk mengakomodir persyaratan para pembelajar berkebutuhan khusus dapat terpenuhi dan pembelajar berkebutuhan khusus dapat melaksanakan kegiatan belajar mengajar seperti pembelajar biasa.

## 7.3 Kepedulian

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa orang-orang yang berkepentingan yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi mengetahui kebijakan, sasaran SMOP terkait, kontribusi mereka terhadap efektivitas SMOP dan implikasi ketidaksesuaian terhadap persyaratan SMOP.

Kesadaran tercapai saat orang-orang tersebut memahami tanggung jawab dan wewenang mereka dan bagaimana tindakan mereka akan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Banyak organisasi membangun kesadaran ini melalui komunikasi.

Para pegawai dapat menunjukkan kesadaran mereka dalam aktivitas sehari-hari dengan membedakan antara produk atau layanan yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima; dengan melakukan proses kerja yang menghasilkan keluaran yang sesuai, yang pada gilirannya memberikan kepuasan pembelajar, penerima manfaat lainnya, stakeholder dan pegawai; dan dengan mengambil tindakan yang tepat saat proses, produk dan layanan tidak memenuhi spesifikasi yang disepakati. Para pegawai ini harus memahami jika ada ketidaksesuaian dalam SMOP dapat menimbulkan beberapa konsekuensi antara lain pengerjaan ulang, pembatalan layanan pendidikan, ketidakpuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya, stakeholder, bahkan pelanggaran hukum.

Organisasi harus memastikan bahwa orang-orang di dalam organisasi memahami bagaimana mereka berkontribusi pada efektivitas SMOP. Tindakan untuk menciptakan kesadaran bisa berbeda-beda, bergantung pada sifat pekerjaan yang dilakukan pegawai. Organisasi bisa membangun kesadaran dengan berbagai cara, seperti:

1. mengklarifikasi apa yang diharapkan (misalnya dengan menggunakan alat visual seperti gambar produk dan layanan yang dapat diterima dan tidak dapat diterima);
2. mengkomunikasikan persyaratan yang jelas untuk produk dan layanan pendidikan;
3. merancang proses untuk memisahkan secara jelas keluaran yang tidak sesuai;

4. mengkomunikasikan dengan jelas bagaimana menangani pengaduan dan langkah-langkah perbaikan internal dalam hal keluaran yang tidak sesuai.

Segala bentuk komunikasi adalah hal penting untuk memastikan kesadaran dan dapat mencakup misalnya rapat tinjauan rutin, rapat dengan pembelajar dan penerima manfaat lainnya serta penyedia eksternal, mengumpulkan masukan dan memastikan umpan balik ini diketahui oleh orang-orang yang relevan.

## 7.4 Komunikasi

### 7.4.1 Umum

Organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan SMM dan SMOP, terkait apa yang akan dikomunikasikan, alasan berkomunikasi, kapan berkomunikasi, dengan siapa berkomunikasi, bagaimana berkomunikasi dan siapa yang berkomunikasi.

### 7.4.2 Tujuan komunikasi

Komunikasi internal dan eksternal harus memiliki tujuan untuk:

- a) mencari pendapat atau persetujuan dari pihak berkepentingan yang relevan;
- b) menyampaikan kepada pihak yang berkepentingan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, konsisten dengan misi, visi, strategi dan kebijakan organisasi pendidikan;
- c) berkolaborasi dan mengoordinasikan kegiatan dan proses dengan pihak berkepentingan yang relevan dalam organisasi.

### 7.4.3 Pengaturan komunikasi

7.4.3.1 Organisasi harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan pembelajar dan pihak berkepentingan lainnya sehubungan dengan:

- a) kebijakan dan rencana strategis organisasi;
- b) desain, konten, dan penyampaian produk dan layanan pendidikan;
- c) permintaan penawaran, aplikasi, penerimaan, atau pendaftaran;
- d) data kinerja pembelajar, termasuk hasil penilaian formatif dan sumatif;
- e) umpan balik pembelajar dan pihak berkepentingan, termasuk keluhan pembelajar dan survei kepuasan pembelajar / pihak berkepentingan.

Organisasi harus menginformasikan pembelajar dan penerima manfaat lainnya tentang narahubung eksternal jika terjadi masalah yang tidak terselesaikan. Narahubung eksternal dapat berupa orang atau organisasi seperti mediator, litigator, badan pemerintahan, ombudsman, pelindung, perwakilan pembelajar atau pihak ketiga lainnya.

7.4.3.2 Pada interval yang direncanakan, organisasi harus:

- a) memantau pelaksanaan upaya komunikasinya;
- b) menganalisis dan meningkatkan rencana komunikasi berdasarkan hasil pemantauan.

Organisasi harus menyimpan informasi yang terdokumentasi dari proses komunikasi. Organisasi dapat mendokumentasikan rencana dan pengaturan komunikasi dalam proses yang menjadi bagiannya.

Organisasi dapat menerapkan metode untuk memastikan ketertelusuran komunikasi, jika perlu.

Tujuan dari klausul ini adalah untuk membangun komunikasi internal dan eksternal yang dibutuhkan organisasi dan yang relevan dengan SMOP.

Langkah-langkah dalam membangun komunikasi internal dan eksternal yaitu dengan:

- a) Menentukan apa yang perlu dikomunikasikan. Hal ini mungkin akan berbeda untuk pihak internal dan eksternal. Seperti misalnya untuk pihak internal: Organisasi bisa berkomunikasi tentang status SMOP, namun untuk pihak eksternal misalnya penyedia eksternal, organisasi akan berkomunikasi mengenai persyaratan dan persyaratan baru atas suatu pekerjaan.
- b) Menentukan pihak internal dan eksternal terkait yang mana yang organisasi perlukan untuk berkomunikasi, untuk memastikan pengoperasian SMOP berjalan secara efektif. Hal ini dapat mencakup orang-orang yang relevan di dalam organisasi di semua tingkat dan pihak-pihak berkepentingan terkait (seperti pembelajar, wali murid, supplier, instansi pemerintah dan lembaga lain yang terkait).
- c) Metode komunikasi yang berbeda sering kali juga dibutuhkan untuk situasi yang berbeda, untuk komunikasi dengan pihak internal menggunakan metode seperti kontak harian, rapat rutin mingguan/bulanan, sesi pengarahan singkat (briefing), media sosial, email atau intranet, metode yang lebih formal seperti laporan tertulis atau spesifikasi pekerjaan juga diperlukan untuk komunikasi internal,

tergantung pada sifat informasi dan seberapa penting masalah yang perlu dikomunikasikan.

- d) Komunikasi dengan pihak eksternal melalui komunikasi yang lebih formal seperti laporan, spesifikasi, faktur, email, telpon, fax, surat menyurat, atau jika memungkinkan melalui pertemuan.
- e) Menentukan siapa yang akan berkomunikasi. Hal ini akan tergantung pada sifat komunikasi dan dengan siapa organisasi berkomunikasi. Misalnya, pimpinan organisasi berkomunikasi dengan orang-orang dalam organisasi sementara pegawai yang bertanggung jawab atas proses pembelian mungkin akan berkomunikasi dengan penyedia eksternal.

Agar efektif, maka proses komunikasi organisasi harus memberi organisasi dan orang-orang di dalam organisasi kemampuan untuk:

- mengirim dan menerima informasi dengan cepat dan melakukan tindakan atas informasi tersebut;
- membangun kepercayaan satu sama lain;
- menanamkan pentingnya kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lain, kinerja proses, dll;
- mengidentifikasi peluang untuk perbaikan.

Dalam menentukan apa yang akan dikomunikasikan, dengan siapa, organisasi dapat memulai analisis pihak yang berkepentingan, sehingga dapat menentukan tingkat minat berbagai pihak yang berkepentingan dalam aktivitas organisasi, serta minat organisasi untuk berkomunikasi dengan mereka, sesuai dengan kebijakannya.

Organisasi dapat menentukan berbagai tingkat partisipasi untuk berbagai pihak yang berkepentingan. seperti:

- a) Keterlibatan (involved): pihak-pihak yang berkepentingan berpartisipasi dalam proses secara langsung, misalnya orang tua dan wali dapat berpartisipasi langsung dalam penyampaian kegiatan pembelajaran anak usia dini dalam organisasi pendidikan atau industri dapat dilibatkan secara langsung dalam penyediaan pembelajaran di tingkat perguruan tinggi melalui penyediaan tempat magang.
- b) perwakilan: perwakilan yang dicalonkan atau ditunjuk dari pihak yang berkepentingan berpartisipasi dalam proses secara langsung, misalnya perwakilan pembelajar dapat dipilih untuk menjadi dewan pengarah universitas oleh organisasi. Pegawai dapat dipilih oleh serikat pekerja untuk mewakili kepentingan di dewan organisasi pendidikan.
- c) konsultasi: organisasi pendidikan berkonsultasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan proses, tetapi tidak berpartisipasi langsung di dalamnya. Misalnya penyedia eksternal dapat dikonsultasikan dalam mendesain buku dan materi pendidikan lainnya atau organisasi pendidikan dapat berkonsultasi dengan industri terkait persyaratan keterampilan mereka, sebelum organisasi merancang sebuah kursus atau program pendidikan.
- d) memeriksa: organisasi memperhatikan posisi pihak yang berkepentingan, tetapi tidak berkonsultasi, mewakili atau melibatkan mereka. Contohnya kompetitor dapat diperiksa sebelum mengumumkan program baru atau mengubah yang sudah ada atau harga berbagai pemasok dapat diperiksa sebelum memutuskan struktur biaya yang akan dianggarkan oleh organisasi pendidikan.

## 7.5 Informasi terdokumentasi

### 7.5.1 Umum

Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi memantau informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan dalam ISO 9001 dan ISO 21001, serta informasi terdokumentasi yang organisasi setuju sebagai informasi yang diperlukan untuk efektivitas SMM dan SMOP (lihat klausul 4.4.2). Dokumentasi dapat dalam bentuk dan media apa pun, baik hardcopy maupun softcopy, bisa berupa dokumen, gambar, email, hasil rapat, rekaman suara, video, dan lain sebagainya.

Jangkauan informasi terdokumentasi untuk SMM dan SMOP dapat berbeda dari satu organisasi dengan yang lainnya karena:

- ukuran dan jenis kegiatan, proses, produk dan layanan dari organisasi;
- kerumitan proses dan interaksinya;
- kompetensi orang-orang di dalamnya.

Informasi terdokumentasi dapat mencakup kalender akademik, akses ke rekaman, kurikulum inti, katalog kursus atau program studi, tingkatan penilaian dan evaluasi, kode perilaku dan kode etik, dan sebagainya.

Bila di dalam standar dipersyaratkan untuk “memelihara informasi terdokumentasi” atau “maintained”, maka hal ini berarti memastikan informasi harus terus dimutakhirkan (up-to-date), misalnya informasi yang terkandung dalam prosedur terdokumentasi, manual, formulir dan daftar pemeriksaan, informasi yang dapat disimpan di dalam jasa penyimpanan cloud dan diunduh ke smartphone atau perangkat elektronik lainnya, dan informasi terdokumentasi lainnya (seperti kebijakan dan sasaran organisasi pendidikan).

Bila di dalam standar dipersyaratkan “menyimpan informasi terdokumentasi” atau “retained”, maka hal ini berarti memastikan bahwa informasi yang digunakan untuk memberikan bukti tentang apakah suatu persyaratan telah dipenuhi atau tidak, terlindung dari kerusakan atau perubahan yang tidak semestinya (yang seharusnya tidak terjadi, kecuali jika ada koreksi yang disetujui yang harus dilakukan).

Secara umum, ISO 9001 dan ISO 21001:2018 tidak bersifat menentukan (prescriptive) dalam hal jenis informasi terdokumentasi yang dibutuhkan. Informasi terdokumentasi tersebut akan bervariasi dari satu organisasi dengan organisasi yang lain tergantung pada ukuran dan kompleksitas operasi dan proses yang ada dalam organisasi; kebutuhan/ persyaratan dari stakeholder, undang-undang dan regulasi; dan kompetensi orang-orang yang terlibat. Misalnya, informasi terdokumentasi yang dibutuhkan untuk sebuah lembaga kursus kecil akan lebih sederhana dan kurang beragam daripada yang dibutuhkan oleh perguruan tinggi besar yang memiliki persyaratan pembelajar dan stakeholder (undang-undang dan regulasi) yang sangat spesifik, termasuk informasi terdokumentasi yang berasal dari luar organisasi, untuk dimasukkan ke dalam sistem.

#### 7.5.2 Membuat dan memutakhirkan

Organisasi diminta untuk memastikan bahwa, ketika organisasi membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, maka organisasi menggunakan identifikasi, format dan media yang tepat dengan mempertimbangkan persyaratan aksesibilitas dari pembelajar berkebutuhan khusus, dan bahwa itu semua akan ditinjau dan disetujui.

Informasi terdokumentasi harus mencakup identifikasi dan deskripsi seperti menuliskan judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi (atau kombinasi dari

dua atau lebih dari metode ini) yang dapat digunakan organisasi untuk menentukan informasi dan statusnya.

Organisasi harus membuat format untuk informasi terdokumentasi. Format informasi bisa menggunakan hard copy, elektronik atau keduanya untuk memberikan informasi terdokumentasi. Pertimbangan juga harus diberikan pada versi software apa yang akan digunakan karena ada kemungkinan tidak semua pengguna akan memiliki akses pada versi yang sama. Organisasi mungkin perlu mempertimbangkan untuk menyediakan informasi terdokumentasi dalam lebih dari satu bahasa, berdasarkan budaya organisasi juga memperhatikan aksesibilitas orang-orang berkebutuhan khusus di dalamnya, misalnya dengan penyediaan informasi dalam bentuk suara, gambar atau huruf braille.

Organisasi harus menetapkan metode untuk meninjau dan menyetujui informasi terdokumentasi, misalnya menugaskan orang yang berwenang untuk menyetujui informasi terdokumentasi.

### 7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa informasi terdokumentasi tersedia dalam media yang sesuai bila diperlukan, dan informasi terdokumentasi tersebut dilindungi secara memadai. Setelah memutuskan informasi terdokumentasi apa yang dibutuhkan untuk SMOP organisasi, maka organisasi juga harus memastikan informasi terdokumentasi itu tersedia untuk semua area, departemen, pemilik proses, dan lain-lain. Pertimbangan juga harus diberikan untuk menyediakan informasi terdokumentasi yang relevan kepada pihak berkepentingan eksternal terkait ketika produk dan layanan yang bersumber dari luar organisasi. Informasi terdokumentasi juga harus dalam bentuk yang sesuai untuk penggunaan yang

diinginkan, misalnya sebuah dokumen perjanjian tertulis untuk penyedia jasa eksternal, atau informasi parameter proses dalam format elektronik yang bisa didownload pada hubungan (interface) proses.

Organisasi harus mempertimbangkan tingkat kontrol yang diperlukan untuk memastikan informasi terdokumentasi sudah dikontrol dengan tepat, berkaitan dengan media di mana informasi terdokumentasi itu disimpan. Kontrol tersebut mencakup ketersediaan, distribusi dan perlindungan, misalnya dari hilangnya data, kerahasiaan, penggunaan yang tidak tepat dan perubahan yang tidak diinginkan. Organisasi juga harus memastikan bahwa kontrol yang diperlukan tersedia sebagai bagian dari sistem untuk informasi terdokumentasi dan komunikasi dan bahwa informasi terdokumentasi tersebut dilindungi dari kehilangan, penggunaan yang tidak tepat atau perubahan yang tidak diinginkan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, termasuk sistem elektronik dengan akses read-only (baca-saja) dan izin tertentu untuk mengakses berbagai tingkat, proteksi dengan password atau entri identifikasi (ID). Tingkat kontrol dapat bervariasi tergantung di mana informasi terdokumentasi harus disediakan; misalnya, pembatasan akses yang meningkat untuk pihak-pihak eksternal. Masalah keamanan informasi dan backup data juga harus dipertimbangkan.

Organisasi juga harus memastikan bahwa kontrol organisasi atas informasi terdokumentasi juga menyangkut tentang distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan, penyimpanan dan pemeliharaan, pengendalian perubahan, penyimpanan dan disposisi. Hal ini juga berlaku untuk informasi terdokumentasi yang berasal dari pihak eksternal yang telah ditentukan oleh organisasi sebagai informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk perencanaan dan pengoperasian SMM dan SMOP organisasi. Distribusi informasi terdokumentasi dapat dikontrol dengan metode yang berbeda-beda.

Setelah menetapkan sebuah sistem untuk mengendalikan distribusi dan akses pada informasi dokumentasi, maka organisasi kemudian harus mempertimbangkan bagaimana informasi terdokumentasi tersebut disimpan, dijaga dan dimusnahkan ketika perlu dilakukan.

Informasi terdokumentasi dapat berubah dan berkembang ketika sebuah organisasi memperbaiki proses dan SMOP yang mereka terapkan.

Ada juga kebutuhan untuk mempertimbangkan bagaimana informasi historis terdokumentasi dipertahankan, disimpan dan diambil ketika diperlukan untuk penggunaan selanjutnya. Pertimbangan juga harus diberikan pada kontrol terhadap versi dari informasi terdokumentasi tersebut, di mana organisasi harus menentukan beberapa cara untuk mengidentifikasi informasi terdokumentasi saat ini dari informasi terdokumentasi yang sudah usang dan menetapkan kontrol untuk memastikan bahwa hanya informasi terdokumentasi saat ini yang digunakan.

Penyimpanan informasi terdokumentasi yang sudah usang bisa menjadi sesuatu yang penting. Informasi dokumentasi tersebut harus disimpan di dalam media yang tepat untuk memastikan kelestarian dan keterbacaannya, misalnya untuk penyelidikan pengaduan bertahun-tahun terhadap batch lulusan program tertentu yang memerlukan data historis pembelajaran, atau untuk tujuan pengelolaan pengetahuan organisasi. Waktu penyimpanan untuk informasi terdokumentasi bisa menjadi persyaratan undang-undang atau regulasi, persyaratan kontraktual, atau juga dapat ditentukan oleh organisasi (tergantung pada umur produk dan jasanya). Untuk pembuangan informasi terdokumentasi yang sudah usang dan tidak diperlukan lagi, organisasi harus memberikan pertimbangan untuk melakukan kontrol atas data-data sensitif (misalnya informasi pribadi atau rahasia) selama proses pemusnahan.

Apabila informasi terdokumentasi yang berasal dari pihak luar telah ditentukan oleh organisasi sebagai informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk perencanaan dan pengoperasian SMM dan SMOP, maka informasi terdokumentasi tersebut harus diidentifikasi secara tepat dan harus terkontrol sebagaimana dengan informasi terdokumentasi lainnya. Hal ini dapat mencakup informasi terdokumentasi dari pembelajar atau penerima manfaat lainnya atau penyedia eksternal seperti gambar, metode uji yang ditentukan, rencana sampling, standar atau laporan kalibrasi. Perhatian khusus harus diberikan pada pengendalian data-data sensitif.

Bila sebuah informasi terdokumentasi disimpan sebagai bukti kesesuaian, maka informasi terdokumentasi tersebut harus dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan. Organisasi hanya boleh mengizinkan akses terkontrol pada informasi semacam itu, misalnya akses resmi untuk orang-orang terkait yang bekerja atas nama organisasi atau akses elektronik terbatas seperti akses “hanya baca” (read-only access), sebagaimana diperlukan.

## 8. Operasi

### 8.1 Perencanaan dan pengendalian operasi

Organisasi harus merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan produk dan layanan pendidikan serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6, dengan:

- 1) menentukan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan;
- 2) menetapkan kriteria untuk proses
- 3) menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk dan layanan pendidikan;

- 4) menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria;
- 5) menentukan dan menjaga informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
  - a. agar ada keyakinan terhadap proses yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;
  - b. untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk dan layanan pendidikan.

Keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasi organisasi.

Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak dimaksudkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping buruk, seperlunya.

Tujuan dari sub klausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk produksi dan penyediaan layanan pendidikan, termasuk proses yang disediakan secara eksternal/dialihdayakan (lihat klausul 8.4). Risiko dan peluang dan sasaran organisasi pendidikan yang ditetapkan selama perencanaan (lihat klausul 6), termasuk potensi perubahan, merupakan masukan penting untuk dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengendalian operasi tersebut dan menetapkan kriteria untuk proses dan penerimaan produk dan layanan pendidikan.

Berdasarkan sifat dan kompleksitas proses pembelajaran dan penyediaan layanan pendidikan, organisasi harus menentukan sumber daya apa yang dibutuhkan dan apakah sumber daya yang ada saat ini sudah memadai.

Kontrol yang efektif diperlukan untuk:

- a) mengkonfirmasi bahwa kriteria terpenuhi;
- b) memastikan bahwa keluaran yang diinginkan tercapai;

- c) menentukan di mana perbaikan perlu dilakukan.

Kriteria dan informasi terdokumentasi pendukung terkait kriteria adalah keluaran dari perencanaan ini.

Keluaran dari perencanaan ini perlu digunakan sebagai masukan untuk operasi di dalam organisasi. Keluaran tersebut mungkin juga perlu digunakan oleh pembelajar, penerima manfaat lainnya atau penyedia eksternal. Keluaran tersebut harus disimpan dalam format dan media yang sesuai bagi mereka yang perlu menggunakannya.

Saat merencanakan kriteria operasi dan kontrol, Organisasi harus mempertimbangkan baik perubahan terencana ataupun potensi perubahan yang tidak diinginkan, dan bagaimana perubahan ini dapat mempengaruhi proses operasi organisasi.

Saat merencanakan proses untuk menyediakan produk dan layanan pendidikan, proses-proses yang dialih-dayakan harus berada di bawah kendali organisasi jika proses-proses tersebut terkait dengan SMOP organisasi. Kontrol harus dipastikan dengan menerapkan persyaratan- persyaratan untuk pengendalian proses, produk dan layanan pendidikan yang disediakan secara eksternal (lihat klausul 8.4).

#### 8.1.2 Perencanaan operasional spesifik dan pengendalian produk dan layanan pendidikan

Subklausul ini adalah salah satu persyaratan khusus yang ditujukan bagi organisasi pendidikan, tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi pendidikan harus merencanakan desain, pengembangan dan hasil yang diinginkan dari produk dan layanan pendidikannya. Hal-hal yang harus direncanakan dalam desain, pengembangan dan hasil yang ingin dicapai

mencakup hasil pembelajaran, metode ajar dan lingkungan belajar yang sesuai, penentuan kriteria penilaian pembelajaran, pelaksanaan penilaiannya, penentuan metode pengembangan dan layanan pendukung yang diperlukan dan rencana penyediaannya.

### 8.1.3 Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Organisasi sebaiknya:

- a) menunjukkan fleksibilitas untuk mendukung pembangunan bersama (co-construction) pembelajar dari proses pembelajaran berdasarkan keterampilan, kemampuan dan minat, termasuk pendekatan seperti:
  - 1) instruksi adaptif;
  - 2) percepatan atau pengkayaan konten;
  - 3) kemungkinan pendaftaran dalam dua program atau organisasi pendidikan yang berbeda;
  - 4) pengukuran yang dirancang secara individual;
  - 5) penyesuaian kurikulum atau modifikasi program pendidikan agar sesuai dengan profil spesifik pembelajar, menjadi di atas atau di bawah standar yang sesuai dengan usia atau tingkat harapan untuk subjek atau kursus tertentu;
  - 6) pengakuan akan pembelajaran dan pengalaman sebelumnya;
- b) memfasilitasi lingkungan tim dengan sumber daya yang memadai untuk mendukung pembelajar individu untuk memenuhi potensi optimal mereka;
- c) menyediakan keterkaitan dengan peluang di tempat kerja;
- d) memastikan pemberian makanan sehat dan bergizi jika diperlukan.

Untuk memenuhi kebutuhan para pembelajar berkebutuhan khusus, subklausul ini memberikan persyaratan tambahan bahwa organisasi harus mempunyai

fleksibilitas dalam pembangunan kompetensi pembelajar melalui proses pembelajaran berdasarkan keterampilan, kemampuan dan minat masing-masing pembelajar. Sehingga pendekatan untuk melakukan instruksi adaptif, percepatan konten bagi pembelajar yang dinilai sudah mampu, pengkayaan konten bagi pembelajar yang mempunyai minat lebih, memperbolehkan pembelajar mendaftar dalam 2 (dua) program pendidikan atau bahkan di dua organisasi pendidikan dimungkinkan. Selain itu pengukuran juga dapat dilakukan secara khusus (tailored) dan individual dapat dilakukan dengan melihat kemampuan, keterampilan dan minat pembelajar.

Untuk memenuhi profil pembelajar secara spesifik, organisasi pendidikan dapat melakukan penyesuaian kurikulum atau modifikasi program pembelajarannya menjadi di atas atau di bawah standar yang biasa diterapkan dalam mata pelajaran atau kursus tertentu.

Bagi pembelajar yang mempunyai pengalaman atau pernah belajar tentang suatu subjek sebelumnya, pengalaman dan pembelajaran tersebut dapat diakui di proses pembelajaran selanjutnya, sehingga kegiatan pembelajaran atau penilaiannya dapat disesuaikan.

## 8.2 Persyaratan produk dan Layanan Pendidikan

### 8.2.1 Menentukan persyaratan untuk produk dan layanan Pendidikan (8.2.2 ISO 9001:2015)

Ketika menentukan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan yang akan ditawarkan kepada pembelajar dan penerima manfaat lainnya, organisasi harus memastikan bahwa persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan didefinisikan, termasuk:

- a) yang dianggap perlu oleh organisasi karena kebijakan dan rencana strategisnya;
- b) yang dihasilkan dari analisis kebutuhan yang dilakukan untuk menentukan persyaratan pembelajar dan penerima manfaat lainnya (saat ini dan yang akan datang), khususnya untuk pembelajar berkebutuhan khusus;
- c) yang dihasilkan dari tuntutan dan perkembangan internasional;
- d) yang dihasilkan dari pasar tenaga kerja;
- e) yang dihasilkan dari penelitian;
- f) persyaratan kesehatan dan keselamatan yang berlaku.

Subklausul ini bertujuan agar organisasi memastikan seluruh persyaratan produk dan layanan pendidikan yang akan ditawarkan telah ditentukan dan seluruh klaim yang dibuat dari produk dan layanan pendidikan yang ditawarkannya dapat dipenuhi.

Analisis kebutuhan melibatkan penilaian komprehensif dari kemampuan belajar pembelajar, dan dapat mencakup pengetahuan dan keterampilan sebelumnya, strategi pembelajaran yang disukai, kebutuhan sosial dan emosional, kebutuhan nutrisi khusus serta ritme belajar secara biologis.

Dalam konteks pendidikan, persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan dapat ditentukan dalam beberapa bagian yang didistribusikan dalam berbagai tahapan alur proses operasional. Sebagai contoh, persyaratan seperti hasil pembelajaran yang ditentukan oleh regulasi diidentifikasi sebelum layanan pendidikan disampaikan, sedangkan persyaratan mengenai kebutuhan spesifik pembelajar yang diberikan hanya dapat ditentukan setelah proses pemberian layanan telah dimulai dan kelompok pembelajar diketahui.

Analisis kebutuhan untuk pembelajar berkebutuhan khusus dapat mencakup analisis gangguan membaca, gangguan ekspresi tertulis, ketidakmampuan matematika, gangguan motorik, gangguan pendengaran, dan gangguan penglihatan. Untuk pembelajar berbakat, analisis kebutuhan dapat mencakup analisis tingkat bakat, hyperlexia, dan penilaian awal untuk bidang bakat (misalnya kemampuan intelektual umum, bakat akademis khusus, kemampuan kepemimpinan, pemikiran kreatif dan produktif, kemampuan psikomotorik, seni visual dan pertunjukan).

Persyaratan-persyaratan produk dan layanan pendidikan yang dimaksud dapat diperoleh dari: hal-hal yang dianggap perlu oleh organisasi pendidikan sendiri karena berkaitan dengan kebijakan dan arah strategis organisasi (misalnya : organisasi pendidikan yang berkomitmen untuk pengembangan jiwa kewirausahaan bagi seluruh pembelajarnya), hasil dari analisis kebutuhan pembelajar, penerima manfaat lainnya, peserta didik berkebutuhan khusus, baik untuk saat ini maupun yang akan datang, dari tuntutan dan perkembangan internasional, hasil analisa kebutuhan pasar tenaga kerja, hasil dari penelitian baik yang dilakukan organisasi maupun pihak lain, serta persyaratan kesehatan dan keselamatan yang berlaku.

#### 8.2.2 Mengkomunikasikan persyaratan produk dan layanan Pendidikan (8.2.1 ISO 9001:2015)

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan ada komunikasi yang jelas antara organisasi pendidikan dengan pembelajar dan penerima manfaat lainnya saat menentukan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan yang akan diberikan.

Sebelum penyampaian produk dan layanan pendidikan, organisasi harus memberi tahu pembelajar dan pihak berkepentingan terkait lainnya, dan jika perlu, memeriksa pemahaman mereka tentang:

- a) tujuan, format dan isi dari produk dan layanan pendidikan yang disediakan, termasuk instrumen dan kriteria yang akan digunakan untuk evaluasi;
- b) komitmen, tanggung jawab dan harapan yang berikan atau diinginkan pada pembelajar dan penerima manfaat lainnya;
- c) sarana yang digunakan untuk mencapai dan menilai pembelajaran akan diakui dan disimpan sebagai informasi terdokumentasi;
- d) metode yang akan digunakan jika ada ketidakpuasan atau ketidaksetujuan pihak yang berkepentingan dan SMOP;
- e) siapa yang akan mendukung pembelajaran dan evaluasi, dan bagaimana hal itu akan didukung;
- f) segala biaya terkait, seperti biaya sekolah, biaya ujian, dan pembelian bahan pembelajaran;
- g) prasyarat apapun, seperti keterampilan yang dipersyaratkan (termasuk keterampilan ICT), kualifikasi dan pengalaman profesional.

Komunikasi dengan pembelajar dapat dilaksanakan dengan:

- a) mengkomunikasikan rincian produk atau layanan pendidikan yang akan diberikan sehingga pembelajar dan penerima manfaat lain memahami apa yang ditawarkan; informasi ini dapat dikomunikasikan melalui pertemuan, selebaran, situs web, melalui telepon atau sarana lain yang sesuai;
- b) memberikan penjelasan tentang:

- bagaimana pembelajar dan penerima manfaat lainnya dapat menghubungi organisasi untuk mengajukan pertanyaan atau mendapatkan produk dan layanan pendidikan yang ditawarkan;
  - bagaimana organisasi akan memberi tahu pembelajar dan penerima manfaat lainnya tentang perubahan-perubahan terkait;
- c) menetapkan cara yang tepat untuk mendapatkan informasi dari pembelajar dan penerima manfaat lainnya terkait dengan pertanyaan, masalah, keluhan, umpan balik positif dan negatif. Metode yang bisa digunakan antara lain: email, telepon, survei online, saluran dukungan pelanggan, pertemuan tatap muka, media sosial;
- d) memastikan bahwa pembelajar dan penerima manfaat lainnya mengetahui bagaimana organisasi menangani dan mengendalikan barang milik pembelajar dan penerima manfaat lainnya (jika ada);
- e) memastikan bahwa organisasi bersikap proaktif dalam berkomunikasi dengan pelanggan tentang kemungkinan tindakan-tindakan darurat yang dapat dilakukan, jika kebutuhan akan tindakan darurat itu muncul, untuk menghindari dampak yang merugikan pada pemenuhan persyaratan pelanggan; hal ini bisa mencakup situasi seperti bencana alam, cuaca, perselisihan pembelajar dan organisasi pendidikan, kekurangan pengajar/ fasilitas pembelajaran atau penyedia eksternal cadangan.

Komunikasi ini memungkinkan pembelajar dan penerima manfaat lainnya memahami apa yang dapat atau organisasi inginkan untuk diberikan dan memungkinkan organisasi memahami atau mengkonfirmasi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Organisasi pendidikan harus memastikan bahwa organisasi memenuhi klaim atas produk dan layanan pendidikan yang ditawarkannya. Klaim adalah sebuah pernyataan oleh sebuah organisasi tentang produk dan layanan serta fitur dan

karakteristik yang dapat diberikan oleh produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggannya.

#### 8.2.3 Perubahan persyaratan produk dan layanan Pendidikan (8.2.4. ISO 9001:2015)

Saat organisasi menetapkan perubahan persyaratan produk dan layanan pendidikan, organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diamandemen dan dikomunikasikan kepada pihak berkepentingan sehingga pihak berkepentingan mengetahui tentang perubahan yang terjadi.

Organisasi harus memilih metode komunikasi yang sesuai dan menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, seperti komunikasi email, notulen rapat atau kontrak layanan pendidikan yang telah diubah.

### 8.3 Desain dan pengembangan produk dan layanan pendidikan

#### 8.3.1 Umum

Organisasi harus menetapkan, menerapkan dan memelihara proses desain dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penyediaan produk atau layanan pendidikan berikutnya serta memastikan produk dan layanan pendidikan organisasi memenuhi persyaratan. Organisasi harus mempertimbangkan konteks organisasi, termasuk pihak berkepentingan terkait, dalam menentukan lingkup SMOP (lihat klausul 4.3), karena lingkup ini menentukan penerapan persyaratan ISO 21001:2018 klausul 8.3.

Beberapa organisasi perlu mempertimbangkan semua persyaratan desain dan pengembangan, sementara organisasi lain hanya perlu mempertimbangkan beberapa persyaratan, seperti perubahan desain dan pengembangan atau untuk berkomunikasi dengan penerima manfaat lain dan pihak berkepentingan lainnya.

### 8.3.2 Perencanaan desain dan pengembangan

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk melakukan perencanaan desain dan pengembangan untuk menentukan aktivitas dan tugas desain dan pengembangan yang diperlukan. Perencanaan ini harus mencakup pertimbangan atas tindakan-tindakan yang perlu dilakukan (dalam klausul 6 dan 8.1) yang dapat mempengaruhi kinerja kegiatan yang direncanakan, kebutuhan sumber daya, serta definisi yang jelas tentang peran dan tanggung jawab.

Persyaratan-persyaratan dalam subklausul ini menyediakan serangkaian elemen kunci yang harus dipertimbangkan selama perencanaan desain dan pengembangan yaitu:

- a) persyaratan produk dan layanan pendidikan yang telah ditetapkan di klausul 8.2;
- b) sifat, durasi dan kompleksitas kegiatan desain dan pengembangan produk dan layanan pendidikan (misalnya desain berulang, desain baru, tujuan produk dan layanan pendidikan, karakteristik fisik seperti durasi dan jangkauan layanan pendidikan yang diinginkan) dan faktor-faktor seperti misalnya persyaratan dukungan teknologi informasi dalam metode penyampaian layanan pendidikan;
- c) tahapan yang diperlukan, termasuk tinjauan desain dan pengembangan yang berlaku (misalnya desain dasar, desain terperinci) dan juga verifikasi (misalnya semua materi yang diinginkan tercakup dalam kurikulum) dan validasi (misalnya uji coba penyampaian materi atau uji coba layanan pendidikan);
- d) kegiatan verifikasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa keluaran memenuhi persyaratan masukan dan kegiatan validasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk dan layanan pendidikan yang

dihasilkan memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang diinginkan;

- e) siapa yang akan melakukannya, yakni menentukan tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan dalam proses desain dan pengembangan;
- f) sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan (misalnya pengetahuan, peralatan, teknologi, kompetensi, dukungan dari pembelajar / penerima manfaat lainnya atau penyedia eksternal, pegawai sementara atau standar yang menyediakan informasi teknis);
- g) komunikasi antara mereka yang terlibat dalam proses desain dan pengembangan, dengan mempertimbangkan jumlah orang yang terlibat dan cara berbagi informasi yang paling efektif, seperti pertemuan, telekomunikasi, notulen;
- h) keperluan untuk melibatkan pembelajar, penerima manfaat lainnya dan pengguna dalam kegiatan desain dan pengembangan (misalnya pemantauan di lokasi oleh wali murid, pengujian ke pembelajar, penelitian pembelajar, atau pengalaman pembelajar dan penerima manfaat lainnya);
- i) persyaratan untuk penyediaan produk dan layanan pendidikan berikutnya, apa yang dibutuhkan agar pegawai dalam organisasi bisa menyediakan produk atau memberikan layanan jasa (misalnya gambar alir proses, prosedur kerja, materi pendidikan, kriteria penerimaan dan lain sebagainya);
- j) tingkat pengendalian yang diharapkan yang ditentukan oleh pembelajar atau penerima manfaat lainnya dalam proses desain dan pengembangan (misalnya pemeriksaan keamanan untuk alat peraga/praktik pendidikan dengan risiko tinggi seperti pesawat di sekolah penerbangan / pilot); bila tidak ada kontrol yang secara eksplisit ditentukan oleh pembelajar / penerima manfaat lainnya atau pengguna akhir, maka organisasi harus

menentukan kontrol apa yang diperlukan, dengan mempertimbangkan sifat produk dan layanan pendidikan;

- k) informasi terdokumentasi yang dibutuhkan untuk menunjukkan apakah persyaratan desain dan pengembangan telah terpenuhi dan prosesnya dilakukan dengan tepat pada tahap tinjauan, verifikasi dan validasi, seperti misalnya rencana tahapan, notulen rapat, penyelesaian tiap-tiap tindakan, laporan pengujian, instruksi kerja, atau diagram alir proses.
- l) pendekatan berbasis data/bukti dalam setiap tahap desain dan pengembangan, tidak hanya berdasarkan asumsi organisasi tetapi telah diadakan semacam penelitian sebelumnya dengan didasarkan pada data-data dan bukti yang valid;
- m) sejauh mana pembelajar memerlukan jalur pembelajaran individual, berdasarkan pada keterampilan, minat, dan bakat mereka; misalnya dalam desain dan pengembangan satu jenis kursus aplikasi desain grafis yang baru, kemungkinan perbedaan jalur pembelajaran yang berbeda, untuk pembelajar yang telah memiliki dasar desain grafis dengan aplikasi berbeda dapat lebih fokus pada perbedaan dengan aplikasi sebelumnya dan lebih banyak praktik untuk memperlancar penggunaan aplikasi baru, sedangkan untuk pembelajar yang belum memiliki dasar keterampilan dalam desain grafis, harus mengikuti seluruh tahapan kurikulum yang ada. Begitu juga dengan pembelajar yang memiliki minat dan bakat di bidang tersebut, dapat mendiskusikan atau menerima tugas terkait teknis yang lebih dalam dari materi kursus dasarnya.
- n) kebutuhan akan penggunaan ulang, aksesibilitas, pertukaran (interchangeability) dan daya tahan (durability) dalam pembuatan kursus, alat produksi dan penyampaian. Organisasi harus memperhatikan kemungkinan penggunaan ulang atau modifikasi penggunaan dari alat-alat peraga atau alat penyampaian yang ada

ataupun yang akan diadakan, materi- materi dan pengajar yang ada, proses penyusunan kursus serta berapalama perkiraan daya tahan kursus yang akan dikembangkan.

### 8.3.3 Masukan desain dan pengembangan

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi menentukan masukan untuk desain dan pengembangan sebagai salah satu aktivitas organisasi saat melakukan perencanaan desain dan pengembangan. Masukan ini harus tidak ambigu, lengkap dan konsisten dengan persyaratan yang menentukan karakteristik produk atau layanan pendidikan serta organisasi harus mempertimbangkan:

- a) persyaratan fungsional dan kinerja yang ditentukan oleh pembelajar dan/atau penerima manfaat lainnya, kebutuhan pasar atau oleh organisasi; sebagai contoh, siklus hidup yang dibutuhkan untuk sebuah alat peraga, jumlah waktu yang diperlukan dalam proses pembelajaran untuk mencapai hasil yang diinginkan, dan sebagainya;
- b) informasi dari kegiatan desain dan pengembangan serupa sebelumnya seperti hasil riset, kurikulum, spesifikasi, atau pelajaran yang dipetik dari informasi tersebut, yang dapat meningkatkan efektivitas dan memungkinkan organisasi membangun praktik yang baik atau untuk menghindari kesalahan;
- c) standar atau kode praktik yang telah dilakukan oleh organisasi (misalnya aturan dari kementerian pendidikan, atau standar kesehatan dan keselamatan);
- d) konsekuensi kegagalan potensial akibat sifat produk dan layanan pendidikan; kegagalan tersebut dapat berkisar dari yang berpotensi fatal (misalnya pada kegiatan praktik perencanaan keselamatan yang buruk

dapat menyebabkan kecelakaan) terhadap hal-hal yang mengakibatkan hilangnya kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya (misalnya materi pembelajaran yang kurang jelas atau penyampaian materi yang kurang tepat sehingga hasil yang diharapkan dari suatu layanan pendidikan tidak tercapai).

Masukan yang berlaku untuk desain dan pengembangan harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi. Apabila ada persyaratan masukan yang bertentangan, atau sulit untuk diatasi atau dicapai, maka organisasi harus melaksanakan kegiatan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. sehingga didapatkan masukan desain dan pengembangan yang jelas, final dan berdasarkan kesepakatan bersama.

#### 8.3.4 Pengendalian desain dan pengembangan

##### 8.3.4.1 Umum

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa begitu masukan telah ditentukan, maka kegiatan dan kontrol desain dan pengembangan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan, untuk memastikan proses yang organisasi lakukan berjalan efektif.

Kegiatan peninjauan, verifikasi dan validasi sangat penting untuk melakukan kontrol/pengendalian atas proses desain dan pengembangan dan perlu diimplementasikan secara efektif. Kegiatan peninjauan, verifikasi dan validasi mungkin saja diselesaikan sebagai satu proses tunggal atau sebagai kegiatan yang terpisah. Untuk pengendalian desain dan pengembangan organisasi harus memastikan:

- a) bahwa semua orang yang terlibat dalam kegiatan desain dan pengembangan sepenuhnya sadar dan memahami persyaratan/kebutuhan

pembelajar, penerima manfaat lainnya atau pengguna akhir dan hasil akhir yang diharapkan; penyimpangan dari persyaratan/ kebutuhan ini, misalnya dalam perencanaan untuk meningkatkan kinerja suatu metode penyampaian pendidikan (misal dengan kelas online), perlu dipertimbangkan terhadap faktor-faktor seperti biaya dan kemudahan penggunaannya;

- b) peninjauan atas tahap perencanaan desain dan pengembangan dan keluaran dari tahap tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa tahap-tahap tersebut memenuhi persyaratan masukan, untuk menentukan masalah yang ditemukan dan mengembangkan solusi; orang yang tidak terlibat dalam tahap tertentu dari proses desain dan pengembangan dapat dilibatkan dalam kegiatan peninjauannya, termasuk yang terlibat dalam memproduksi produk atau layanan pendidikan dan pembelajar, penerima manfaat yang relevan, pengguna akhir dan penyedia eksternal terkait; untuk membedakan tingkat kompleksitas:
  - sebuah desain yang kompleks dapat ditinjau ulang dalam sebuah pertemuan formal dengan catatan yang terperinci;
  - sebuah peninjauan untuk sebuah desain sederhana bisa dilakukan dengan tidak begitu formal, dan catatannya mungkin terdiri dari keterangan bahwa rencana peninjauan telah dilakukan, ditandatangani oleh petugas pelaksana peninjauan (reviewer) dan dengan tercantum tanggal;
- c) verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa semua persyaratan yang diidentifikasi pada awal proses desain dan pengembangan sudah terpenuhi; untuk proyek desain yang lebih besar, prosesnya dapat dibagi menjadi beberapa tahap utama kunci dengan verifikasi yang diperlukan dilakukan pada akhir tahap; kegiatan verifikasi bisa meliputi:
  - melakukan perhitungan alternatif;

- membandingkan desain baru dengan desain serupa yang telah terbukti;
  - melakukan pengujian dan demonstrasi;
  - memeriksa informasi terdokumentasi dari tahap desain sebelum diluncurkan;
- d) validasi dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau layanan pendidikan akhir memenuhi persyaratan/kebutuhan pembelajar, penerima manfaat lainnya atau pengguna akhir untuk penggunaan tertentu atau yang dimaksudkan; contoh kegiatan validasi dapat meliputi:
- menguji purwa rupa (prototype);
  - uji coba pemasaran;
  - pengujian operasional;
  - simulasi dan pengujian pembelajaran berdasar kondisi pengguna yang diinginkan;
  - simulasi atau pengujian sebagian (misalnya untuk mensimulasikan kemampuan alat laboratorium atau fasilitas IT dalam mendukung kegiatan dan hasil pembelajaran);
  - uji pembelajar dan penerima manfaat lainnya atau pengguna akhir yang memberikan umpan balik;

bahwa jika kegiatan peninjauan, verifikasi dan validasi ternyata mengungkapkan masalah, maka harus ditentukan tindakan untuk menyelesaikannya; evaluasi terhadap efektivitas tindakan ini harus menjadi bagian dari kegiatan peninjauan berikutnya.

Informasi terdokumentasi tentang kegiatan peninjauan, verifikasi dan validasi disimpan sebagai bukti bahwa kegiatan desain dan pengembangan dilakukan sesuai rencana; contohnya bisa termasuk rapat, laporan pemeriksaan dan pengujian, dan persetujuan pelanggan. Selain itu organisasi juga harus

memelihara informasi terdokumentasi dari setiap persyaratan baru dari produk dan layanan pendidikan.

#### 8.3.4.2 Pengendalian desain dan pengembangan layanan pendidikan

Organisasi diminta untuk melakukan pengendalian dalam proses desain dan pengembangan layanan pendidikan di mana proses tersebut harus memastikan bahwa:

- a) tujuan dan ruang lingkup kursus atau program pendidikan didefinisikan dengan maksud memenuhi persyaratan pembelajar untuk mengikuti pendidikan atau pekerjaan selanjutnya;
- b) hal-hal yang menjadi prasyarat (jika ada) ditentukan;
- c) karakteristik pembelajar didefinisikan;
- d) persyaratan studi atau pekerjaan lebih lanjut diketahui;
- e) layanan pendidikan dapat memenuhi persyaratan tujuan dan ruang lingkup, dengan mempertimbangkan karakteristik pembelajar;
- f) karakteristik profil lulusan didefinisikan.

Proses desain dan pengembangan dalam konteks pendidikan bisa berulang. Sebagai contoh, kurikulum dasar dapat dirancang sebelum layanan pendidikan disampaikan, tetapi metode pendidikan mungkin perlu disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dari setiap kelompok pembelajar yang dilakukan selama proses penyampaian layanan pendidikan.

#### 8.3.4.3 Pengendalian desain dan pengembangan kurikulum

Dalam desain dan pengembangan kurikulum yang dilakukan organisasi pendidikan, pengendalian yang diterapkan dapat berupa pemastian:

- a) hasil pembelajar yang konsisten, sesuai dengan ruang lingkup kursus atau program pendidikan yang ditempuh. Hasil belajar juga harus dipastikan spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu, menjelaskan tentang kompetensi yang akan diperoleh dengan menyelesaikan kurikulum dan indikasi tingkat pencapaian kompetensi saat ini; sehingga pembelajar dan penerima manfaat lainnya mendapatkan informasi hasil pembelajaran yang menyeluruh dan merasa yakin bahwa kurikulum pembelajaran sesuai dengan ruang lingkup dan tujuan program pendidikan yang telah ditetapkan.
- b) kegiatan belajar yang diberikan harus sesuai dengan metode penyampaian pendidikan yang diberikan dan sesuai untuk memastikan hasil pembelajaran tercapai sesuai dengan harapan;
- c) semua sumber daya yang diperlukan pembelajar dan organisasi untuk mendukung keberhasilan dalam menyelesaikan kegiatan pembelajaran ditentukan;
- d) peluang yang memadai dimasukkan dalam desain pembelajaran untuk memaksimalkan peran aktif pembelajar dalam menciptakan proses pembelajaran dan untuk penilaian formatif dan umpan balik.

#### 8.3.4.4 Pengendalian desain dan pengembangan penilaian sumatif

Penilaian sumatif adalah penilaian yang dilakukan untuk memperoleh data mengenai penguasaan atau pencapaian hasil belajar pembelajar terhadap bahan pelajaran yang telah dipelajarinya selama jangka waktu tertentu. Penilaian ini dapat dilakukan jika suatu pengalaman belajar atau materi pelajaran telah dinyatakan selesai. Sehingga dalam proses desain dan pengembangan penilaian sumatif, organisasi diminta untuk melakukan pengendalian untuk memastikan bahwa:

- a) terdapat hubungan yang jelas antara desain penilaian dan hasil pembelajaran yang dimaksudkan untuk dinilai, dan jika sesuai, kegiatan pembelajaran yang menjadi dasarnya;
- b) kegiatan penilaian sumatif dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip transparansi, aksesibilitas, menghargai pembelajar, dan keadilan, terutama yang berkaitan dengan penilaian; organisasi diharapkan dapat memfasilitasi pembelajar dan penerima manfaat lainnya untuk dapat mengakses tidak hanya hasil penilaian tetapi juga informasi penilaian lainnya seperti dasar penilaian, acuan yang digunakan dan informasi pendukung lainnya bahkan pada saat awal pembelajaran.
- c) sistem penilaian ditentukan dan sudah melalui tahap validasi.

#### 8.3.5 Keluaran desain dan pengembangan

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa hasil desain dan pengembangan memberikan informasi yang diperlukan untuk semua proses yang dibutuhkan dalam menyediakan produk dan layanan pendidikan yang organisasi inginkan (termasuk kegiatan riset awal, pengadaan, belajar mengajar dan kegiatan pasca- pembelajaran, jika ada); keluaran desain dan pengembangan juga harus cukup jelas untuk memastikan bahwa mereka yang terlibat memahami tindakan apa yang perlu diambil dan dalam urutan seperti apa.

Keluaran desain dan pengembangan akan bervariasi tergantung pada sifat proses desain dan pengembangan organisasi dan persyaratan- persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan di organisasi. Keluaran desain dan pengembangan akan menjadi masukan utama untuk proses produksi dan penyediaan layanan pendidikan organisasi (lihat klausul 8.5).

Keluaran untuk desain dan pengembangan harus:

- a) konsisten dengan persyaratan masukan yang ditentukan berdasarkan dengan ISO 21001:2018 klausul 8.3.3;
- b) cukup untuk memastikan bahwa semua proses selanjutnya yang diperlukan untuk menyediakan produk dan layanan pendidikan dapat dilakukan, dengan mempertimbangkan siapa yang akan menggunakan keluaran dan dalam keadaan seperti apa;
- c) memberikan informasi yang jelas tentang apa yang diperlukan sehubungan dengan pemantauan dan pengukuran, termasuk rincian dari setiap kriteria penerimaan untuk proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal, dan peluncuran produk dan layanan pendidikan;
- d) memberikan informasi penting tentang karakteristik produk dan layanan pendidikan, untuk memastikan produk dapat diproduksi dan layanan pendidikan disampaikan dengan cara yang aman dan sesuai.

Hasil desain harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi, termasuk namun tidak terbatas pada:

- gambar, spesifikasi produk (termasuk rincian keamanan), spesifikasi masukan yang diperlukan, persyaratan pengujian, rencana mutu, rencana pengendalian;
- spesifikasi proses, rincian sumber daya yang diperlukan, tahapan kegiatan;
- rencana konstruksi dan perhitungan teknis (misalnya kekuatan, ketahanan terhadap gempa);
- kurikulum, metode pembelajaran, sistem penilaian;
- sebuah desain seni grafis yang menentukan bentuk dari tata letak tertentu untuk digunakan dalam sebuah publikasi atau komunikasi;
- sebuah desain dalam bentuk rencana untuk iklan pemasaran.

### 8.3.6 Perubahan desain dan pengembangan

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk menentukan, meninjau dan mengendalikan perubahan yang dilakukan selama atau setelah proses desain dan pengembangan. Organisasi harus mempertimbangkan sebagai bagian dari proses desain dan pengembangan, bagaimana interaksi dengan proses-proses lain atau pembelajar, penerima manfaat lainnya dan pihak berkepentingan (misalnya wali murid atau penyedia eksternal) akan diimplementasikan dan mempertimbangkannya saat menentukan perubahan desain dan pengembangan.

Perubahan bisa muncul dari aktivitas apapun dalam SMOP dan pada tahap apapun, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a) selama pelaksanaan proses desain dan pengembangan;
- b) setelah peluncuran dan persetujuan hasil desain dan pengembangan;
- c) sebagai hasil dari kegiatan pemantauan kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya serta hasil penilaian kinerja penyedia eksternal.

Informasi terdokumentasi yang harus disimpan berkaitan dengan perubahan dalam desain dan pengembangan dapat mencakup hasil evaluasi dampak perubahan pada bagian-bagian penyusun atau pada sebuah produk atau layanan pendidikan yang telah diberikan untuk mencegah dampak buruk. Proses peninjauan, verifikasi dan validasi sering kali menghasilkan informasi terdokumentasi yang merincikan perubahan desain dan pengembangan. Informasi terdokumentasi juga dapat merinci tindakan yang diambil untuk proses selanjutnya yang terkena dampak (misalnya pengadaan, produksi, kegiatan belajar mengajar) dan bagaimana tindakan-tindakan ini dikomunikasikan.

Informasi terdokumentasi harus menunjukkan siapa yang memberi otorisasi perubahan. Dalam beberapa kasus, otorisasi ini diharuskan oleh pembelajar, penerima manfaat lainnya, atau badan pengawas.

Organisasi harus mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan yang dibuat, dan tindakan pencegahan yang diambil, sejauh yang diperlukan untuk memastikan tidak berdampak negatif pada persyaratan kesesuaian.

#### 8.4 Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal

##### 8.4.1 Umum

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk mengendalikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal. Penyedia eksternal dapat mencakup kantor pusat organisasi, perusahaan asosiasi, pemasok, personel atau pihak lain yang kepadanya organisasi telah mengalihdayakan sebagian atau lebih prosesnya (outsourcing).

Organisasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan (misalnya melalui kegiatan inspeksi proses pembangunan suatu fasilitas atau pembuatan produk pendidikan, atau pengawasan penyedia jasa alih-daya).

Organisasi harus melakukan pengendalian terhadap produk, proses dan jasa yang disediakan secara eksternal dan menentukan:

- a) proses internal mana yang berinteraksi dengan proses yang disediakan secara eksternal dan dampak dari penyediaan ini terhadap kinerja operasional dan layanan pendidikan ;
- b) produk atau jasa yang disediakan secara eksternal mana yang merupakan bagian dari produk akhir atau layanan pendidikan yang langsung diterima oleh pembelajar atau penerima manfaat lainnya atas

nama organisasi, atau sangat penting untuk penyediaan produk atau layanan pendidikan;

- c) persyaratan dan pengendalian khusus yang harus diterapkan untuk penyediaan eksternal, terutama jika proses atau sebagian proses yang dialihdayakan adalah sebagai hasil keputusan organisasi. Misal organisasi mempersyaratkan bahan diverifikasi dan divalidasi melalui pengujian, maka organisasi harus memastikan penyedia eksternal melakukan pengujian (misalnya: pengujian untuk bahan seragam pembelajar, pengujian keamanan untuk peralatan atau fasilitas pendidikan, dan sebagainya).

Organisasi perlu menentukan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja, dan evaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Implementasi proses semacam itu akan memungkinkan organisasi memiliki pemahaman yang jelas tentang kapasitas penyedia eksternal organisasi saat ini, menentukan kesenjangan dalam apa yang dibutuhkan, dan menentukan solusi untuk menyelesaikan masalah ini serta untuk menyeleksi dan memilih penyedia eksternal.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi kegiatan ini dan tindakan apapun yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

#### 8.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan pengendalian bagi penyedia eksternal, agar organisasi memiliki keyakinan bahwa proses, produk dan jasa yang akan diberikan oleh penyedia eksternal

telah memenuhi persyaratan dan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan produk dan layanan pendidikan yang sesuai pada pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Jenis dan tingkat pengendalian didasarkan pada dampak potensial dari proses, produk atau jasa yang diberikan penyedia eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan produk dan jasa yang sesuai kepada pembelajar dan penerima manfaat lainnya. Misalnya, di dalam proses pencetakan bahan ajar atau publikasi, kualitas kertas bisa menjadi sangat penting. Namun demikian, bagian administrasi mungkin akan menggunakan alat tulis komersial biasa tanpa memerlukan kontrol pembelian terkait kualitas alat tulis yang mereka gunakan. Bagian yang menangani pencetakan harus memantau kinerja penyedia kertasnya atau tempat percetakannya dengan sangat erat untuk memastikan bahwa kualitas produk yang dicetak tetap pada tingkat yang diharapkan.

Organisasi harus menentukan pengendalian yang akan dilaksanakan oleh atau untuk penyedia eksternal. Tujuan dari pengendalian ini adalah untuk memastikan bahwa penyediaan produk atau jasa akan dilakukan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan bahwa produk atau jasa sesuai dengan persyaratan hal ini dapat dilakukan dengan melakukan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan.

Organisasi perlu memastikan bahwa proses yang disediakan oleh penyedia eksternal yang berada dalam pengendalian SMOP organisasi memenuhi persyaratan-persyaratan ISO 21001:2018.

Organisasi harus menentukan kendali yang ditujukan untuk diterapkan pada penyedia eksternal dan juga untuk diterapkan pada keluaran yang dihasilkan dengan mempertimbangkan dampak potensial yang akan timbul dengan keefektifan dari pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal.

#### 8.4.3 Informasi untuk penyedia eksternal

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa organisasi secara jelas mengkomunikasikan kepada penyedia eksternal, persyaratan dan pengendalian yang organisasi butuhkan untuk proses, jasa atau produk yang disediakan secara eksternal, untuk menghindari dampak negatif pada operasional atau pada kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Organisasi harus memastikan bahwa persyaratan-persyaratan organisasi telah lengkap, jelas dan tidak ambigu; kedua belah pihak harus menyetujui apa yang telah ditentukan. Adalah hal penting bahwa semua rincian yang terkait dinyatakan dengan jelas pada saat pemesanan; hal ini bisa termasuk, misalnya gambar, katalog atau nomor model, waktu respon, dan tanggal pengiriman dan tempat yang ditentukan. Informasi yang akan diberikan kepada penyedia eksternal (misalnya untuk pesanan tertulis) harus diperiksa sebelum diberikan. Dalam organisasi, mungkin orang yang melakukan pembelian harus melakukan pengecekan kecukupan tersebut. Hal ini bisa dilakukan misalnya dengan cara membaca katalog dan mengkonfirmasi pesanan melalui telepon.

Informasi pembelian harus memberikan rincian yang terkait dengan metode, proses, dan peralatan apa pun yang harus digunakan serta pelepasan produk dan jasa yang disediakan pihak eksternal, misalnya dalam pembuatan digital library untuk akses bahan pembelajaran, organisasi perlu menginformasikan dengan rinci terkait metode alih media, metode dan proses uploading bahan pembelajaran, bagaimana cara penyimpanan, siapa yang bisa mengakses, apakah akan dibuat dalam bentuk intranet atau dapat diakses dari luar, alat apa saja yang digunakan untuk dapat menjalankan sistem digital library dengan baik dan lain sebagainya. Faktor lain yang perlu disebutkan dengan jelas dapat dikaitkan dengan, misalnya kode dan pelabelan, informasi atau modul

penggunaan, sertifikat pembuat aplikasi, atau hasil uji coba (pentest aplikasi). Meskipun penting untuk menggambarkan secara lengkap apa yang dibutuhkan, detail yang tidak perlu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan penyediaan yang salah.

Informasi tersebut harus menentukan persyaratan kompetensi yang dibutuhkan untuk para pegawai dari penyedia eksternal, seperti programmer atau web desainer bersertifikat. Persyaratan bagaimana penyedia eksternal berkomunikasi dengan organisasi harus disertakan, seperti serangkaian pertemuan yang telah direncanakan untuk meninjau kemajuan, atau mengidentifikasi siapa di organisasi yang menjadi narahubung atau kontak utama mereka.

Kinerja penyedia eksternal tentunya perlu untuk terus dipantau. Jenis dan frekuensi pemantauan yang akan organisasi lakukan harus disertakan dalam informasi. Hal ini bisa menentukan tingkat kinerja yang harus dipenuhi oleh penyedia eksternal, atau memberikan informasi yang berkaitan dengan bagaimana hasil evaluasi kinerja akan dikomunikasikan.

Terkadang, organisasi atau pelanggan perlu melakukan verifikasi atau validasi di tempat penyedia eksternal. Hal ini bisa jadi karena ukuran produk, sifat jasa, atau karena kendala waktu pengiriman. Misalnya, dalam penyediaan fasilitas pendidikan tertentu, bagian pembelian perlu mengunjungi produsen untuk melihat bahan dan proses untuk produk yang telah dipesan, atau organisasi bisa memonitor karyawan saat mereka dilatih pada fasilitas pelatihan. Dalam kasus ini, organisasi harus memberikan informasi tentang pengaturan kegiatan tersebut, seperti waktu untuk verifikasi dan validasi dan persyaratan lainnya (seperti ruang kantor, dukungan administratif atau fasilitas pengujian) yang diminta dari penyedia eksternal.

## 8.5 Penyediaan produk dan layanan pendidikan

### 8.5.1 Pengendalian penyediaan produk dan layanan pendidikan

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan pengendalian dalam menyediakan produk dan layanan pendidikan yang memastikan bahwa hasil yang diinginkan tercapai, dengan mengurangi potensi keluaran yang tidak sesuai.

Organisasi harus menetapkan persyaratan-persyaratan untuk mengendalikan penyediaan produk dan layanan pendidikan untuk memastikan bahwa kriteria yang ditentukan dalam ISO 21001:2018 klausul 8.1 telah terpenuhi.

Hal-hal berikut harus dipertimbangkan:

- a) tersedianya informasi terdokumentasi yang mendefinisikan karakteristik produk pendidikan yang akan diproduksi, layanan pendidikan yang akan disediakan, atau kegiatan yang harus dilakukan dan hasil yang akan dicapai; Organisasi harus memberikan informasi terdokumentasi yang dapat dimengerti oleh mereka yang terlibat dalam aktivitas atau proses, seperti misalnya informasi tentang spesifikasi atau instruksi kerja, dan informasi untuk membantu memastikan bahwa produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan (ISO 21001:2018 tidak mengharuskan organisasi untuk membuat informasi terdokumentasi yang berisi semua rincian yang seharusnya sudah diketahui oleh seorang operator yang kompeten); misalnya, biasanya tidak perlu menjelaskan kepada supir jemputan atau operasional yang terlatih bagaimana cara mengemudikan sebuah mobil jemputan; namun demikian, petunjuk kerja mungkin masih diperlukan untuk merincikan

penanganan antar jemput, penanganan keadaan darurat dan perawatan rutin kendaraan;

- b) ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran yang diperlukan; hal ini dapat berupa alat ukur teridentifikasi yang telah dikalibrasi untuk melakukan pengukuran tertentu atau metode yang ditentukan untuk digunakan dalam memberikan layanan misalnya berupa kuisisioner dan sebagainya;
- c) pelaksanaan kegiatan pemantauan dan pengukuran, termasuk pertimbangan dari pengaduan, umpan balik lainnya dan hasil penilaian formatif pada tahap yang tepat, untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau keluaran dan kriteria penerimaan untuk produk dan layanan pendidikan telah dipenuhi;
- d) penggunaan infrastruktur (lihat klausul 7.1.3) atau lingkungan proses (lihat klausul 7.1.4) yang sesuai dan diperlukan untuk proses pemberian layanan pendidikan;
- e) perlu untuk memastikan kompetensi orang-orang yang dipekerjakan (lihat klausul 7.2), termasuk mempertimbangkan kualifikasi yang diperlukan, seperti bagian keuangan memahami akuntansi, para pengajar memiliki sertifikat mengajar;
- f) memastikan bahwa proses dimana keluarannya tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya telah divalidasi atau divalidasi ulang (kegiatan validasi adalah melakukan konfirmasi, melalui penyediaan bukti obyektif, bahwa persyaratan untuk penggunaan atau aplikasi yang dimaksudkan telah terpenuhi); contoh kegiatan tanggap darurat, atau tindakan-tindakan darurat;
- g) Organisasi harus mengambil tindakan untuk mencegah kesalahan manusia seperti: membatasi jam kerja yang berlebihan, menerapkan tindakan yang tepat untuk mendorong terciptanya lingkungan kerja yang

sesuai, memberikan pelatihan dan instruksi yang sesuai, melakukan otomatisasi proses, mengharuskan adanya masukan ganda secara elektronik untuk informasi penting, menyediakan perangkat- perangkat yang sesuai untuk menghindari penggunaan alat yang salah, menghindari gangguan (yang mengurangi fokus pegawai) bagi para pegawai (seperti perangkat elektronik pribadi), melakukan rotasi pegawai, dan sebagainya;

- h) pelaksanaan pengendalian untuk kegiatan pelepasan, penyampaian, dan paska-penyampaian; hal ini bisa berbeda- beda tergantung pada sifat organisasi, tetapi biasanya mencakup tindakan seperti pelaksanaan ujian akhir, verifikasi sebelum pemberian predikat kelulusan, kodefikasi sertifikat dan sebagainya; misalnya sebelum mendapatkan sertifikat kelulusan, organisasi mengecek seluruh hal-hal yang menjadi kewajiban dan syarat kelulusan pembelajar telah betul-betul dipenuhi seluruhnya.

#### 8.5.1.2 Penerimaan pembelajar

##### 8.5.1.2.1 Informasi pra-penerimaan

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa sebelum pembelajar diterima, pembelajar dan penerima manfaat lainnya diberikan informasi yang memadai dan jelas mengenai:

- a) hasil belajar yang dimaksudkan dari program pendidikan, perspektif karir yang potensial, dan pendekatan pendidikan yang akan diterapkan;
- b) partisipasi pembelajar, dan penerima manfaat lain yang sesuai, dalam proses pendidikan;
- c) kriteria penerimaan dan biaya produk atau layanan pendidikan;
- d) informasi yang mempertimbangkan persyaratan organisasi dan persyaratan profesional, serta komitmen organisasi terhadap tanggung jawab sosial;

Informasi ini dapat disampaikan dalam satu atau lebih media komunikasi untuk memberikan keyakinan mengenai pemahaman calon pembelajar dan penerima manfaat lainnya, misalnya selain diinformasikan melalui website organisasi pendidikan juga diinformasikan kembali pada saat calon pembelajar atau penerima manfaat datang atau berkomunikasi dengan organisasi pendidikan sebelum atau saat akan melakukan pendaftaran.

#### 8.5.1.2.2 Ketentuan untuk penerimaan

Organisasi harus menetapkan proses penerimaan pembelajar. Selain seperti yang dipersyaratkan dalam klausul 4.4.1, organisasi harus menetapkan kriteria penerimaan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan organisasi, persyaratan dari bidang profesional; persyaratan isi program dan / atau pendekatan pedagogis; misalnya untuk program pendidikan tertentu, dalam penerimaan pembelajar mungkin harus lulus atau mempunyai pengetahuan yang cukup tentang bidang tertentu.

Setelah kriteria dan proses penerimaan ditentukan organisasi, kriteria tersebut harus dipastikan diterapkan secara seragam untuk semua pembelajar sehingga seluruh pembelajar diterima dengan kriteria dan proses penerimaan yang sama dan adil;

Proses dan kriteria penerimaan dipelihara sebagai informasi yang terdokumentasi, dipastikan ketersediannya dan dapat diakses secara luas oleh masyarakat umum atau siapa saja yang berkepentingan;

Organisasi juga harus dapat memastikan keterlacakan setiap keputusan penerimaan dan menyimpan informasi yang terdokumentasi sebagai bukti keputusan penerimaan tersebut. Organisasi perlu menyimpan seluruh data

proses pendaftaran calon pembelajar, ujian penerimaan (jika ada) hingga keputusan hasil penerimaan dan hal yang mendasarinya,

#### 8.5.1.3 Penyampaian produk dan layanan pendidikan

Dalam subklausul ini organisasi harus menetapkan proses untuk kegiatan mengajar, fasilitasi pembelajaran dan dukungan administrasi pembelajaran.

Organisasi harus dapat memastikan bahwa orang-orang yang terlibat dalam proses penyampaian produk dan layanan pendidikan seperti tenaga pengajar hingga tim yang mendukung kegiatan administrasi pembelajaran mendapat informasi yang memadai dan memahami proses dalam kegiatan mengajar, fasilitasi pembelajaran dan dukungan administrasi pembelajaran sesuai peran dan tanggung jawab masing-masing.

Organisasi dapat menuliskan seluruh informasi yang diperlukan (dapat berupa minimal persyaratan yang diminta oleh regulator terkait, misalnya persyaratan standar pendidikan, persyaratan akreditasi, dan lain-lain) untuk memastikan kegiatan mengajar, fasilitasi pembelajaran dan support administrasi pembelajaran dapat berlangsung dengan baik dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Informasi tersebut dapat berupa panduan, prosedur, instruksi kerja, formulir yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan atau dokumen pendukung seperti acuan atau referensi yang dapat dipakai. Informasi tersebut harus tersedia dan dapat diakses serta dipahami oleh seluruh personil terkait.

#### 8.5.1.4 Penilaian sumatif

Dalam penyediaan produk dan layanan pendidikan, penilaian sumatif dapat menjadi salah satu kegiatan verifikasi untuk menilai kemampuan atau hasil pembelajaran pembelajar dari suatu kegiatan belajar mengajar yang menjadi keluaran dari proses penyediaan layanan pendidikan.

Dalam penilaian sumatif, organisasi harus memperhatikan aspek kekayaan intelektual dari hasil penugasan pembelajar. Organisasi harus menetapkan dan memastikan metode untuk mendeteksi plagiarisme dan malpraktek lain tersedia, dapat diakses dan dikomunikasikan kepada pembelajar.

Organisasi juga harus dapat menunjukkan prinsip transparansi dan keadilan dengan memastikan keterlacakan tingkat/nilai (grades), sehingga pembelajar dan penerima manfaat lainnya dapat melihat hubungan yang objektif antara pekerjaan pembelajar yang disajikan dan tingkat/nilai penugasan;

Seluruh informasi terdokumentasi dari penilaian sebagai bukti nilai yang diberikan harus dipelihara oleh organisasi dengan membuat periode retensi informasi terdokumentasi yang tersedia untuk publik.

#### 8.5.1.5 Pengakuan pembelajaran yang dinilai

Setelah penilaian sumatif dilakukan, organisasi harus memastikan bahwa pembelajar diberi tahu tentang hasil kegiatan penilaian dan nilai yang didapat, jika terdapat hal-hal yang meragukan, pembelajar diberi kesempatan untuk naik banding atau meminta perbaikan hasil kegiatan penilaian dan nilai.

Pembelajar harus dipastikan memiliki akses penuh ke pekerjaan mereka dan rincian penilaiannya, serta mempunyai kesempatan dan diberikan akses untuk memberikan umpan balik;

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi dari bukti hasil penilaian yang disampaikan kepada pembelajar dan alasan keputusan penilaian dan penilaian akhir. Informasi terdokumentasi tersebut harus disimpan selama periode tertentu sesuai dengan masa retensi yang telah ditetapkan organisasi ataupun peraturan yang berlaku. Selama dalam periode penyimpanan, informasi tersebut harus tersedia dan dapat diakses oleh publik.

#### 8.5.1.6 Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

##### 8.5.1.6.1 Umum

Dengan masukan dari pembelajar dan pihak berkepentingan lainnya, manajemen organisasi, staf pengajar dan staf pendukung organisasi dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pendidikan bagi seluruh pembelajar termasuk untuk pembelajar berkebutuhan khusus. Organisasi harus mempunyai penilaian yang masuk akal untuk menilai dan mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi selama jangka waktu tertentu dan menentukan tindakan untuk mengantisipasinya.

##### 8.5.1.6.2 Sehubungan dengan penyampaian pembelajaran, organisasi sebaiknya:

- a) menggunakan strategi pengajaran yang berbeda yang ditujukan untuk pembelajar di dalam kelas;
- b) menggunakan pendekatan yang direkomendasikan bagi pembelajar berkebutuhan khusus untuk mendorong pengembangan kesadaran diri, regulasi diri dan metakognisi;
- c) menyeimbangkan kebutuhan pembelajar, pendidik, persyaratan kursus, konteks (lingkungan) dalam kerangka kerja yang lebih besar (misalnya persyaratan kurikuler, nilai-nilai nasional);
- d) secara fleksibel menerapkan tindakan individual, sebagaimana berlaku, termasuk:
  - 1) modifikasi kurikulum;

- 2) mendorong pengarahannya pada diri sendiri (self-directedness) dan kemandirian;
- 3) tutor dan pembimbingan.

#### 8.5.1.6.3 Sehubungan dengan penilaian pembelajaran,

organisasi harus:

- a) memberikan banyak kesempatan dan beragam bagi pembelajar untuk menunjukkan penguasaan mereka terhadap topik dari instruksi;
- b) memastikan instruksi menyediakan kegiatan scaffolded dan penilaian yang membolehkan pembelajar untuk membangun dan memperagakan pembelajarannya;
- c) secara fleksibel menerapkan tindakan individual, sebagaimana berlaku, termasuk metode evaluasi yang memadai.

8.5.1.6.4 Pembelajar individu yang membutuhkan bantuan khusus terkait pembelajaran untuk mencapai hasil pembelajaran yang disepakati, harus diakomodasi dengan cara yang menyeimbangkan persyaratan pembelajar, integritas hasil pembelajaran, dan kapasitas organisasi pendidikan.

#### 8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan identifikasi dan ketertelusuran selama proses pembelajaran dan penyediaan layanan pendidikan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan.

Identifikasi dan mampu telusur tersebut minimal terkait dengan perkembangan atau kemajuan pembelajar selama mendapatkan layanan pendidikan di organisasi, jalur studi dan pekerjaan bagi mereka yang lulus atau menyelesaikan kursus atau program studi, jika berlaku, serta keluaran atau hasil dari pekerjaan pegawai organisasi pendidikan dalam hal apa yang dilakukan, kapan dilakukan dan siapa yang melakukan.

Organisasi bisa menggunakan metode yang berbeda-beda untuk melakukan identifikasi keluaran tergantung pada sifat produk atau layanan pendidikan. Dalam memilih metode identifikasi organisasi harus mempertimbangkan:

- a) mengapa keluaran perlu diidentifikasi, seperti misalnya persyaratan peraturan perundang-undangan dan regulasi;
- b) pada tahap apa saja sebuah identifikasi proses dilakukan dan bagaimana identifikasi proses tersebut dilakukan.

Metode identifikasi bisa berbeda-beda tergantung pada sifat keluarannya, misalnya:

- sebuah kode, judul atau kombinasi dari keduanya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kontrak atau pesanan pembelian;
- sebuah nomor bagian atau torganisasi atau label permanen pada bagian fisik suatu produk;
- sebuah torganisasi fisik yang terlihat, yang mengindikasikan penyediaan jasa, seperti jasa pembersihan di dalam penginapan;
- sebuah sistem penamaan file untuk informasi terdokumentasi elektronik (e-file).

Bila ada kebutuhan untuk dapat melacak keluaran, maka organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan tentang keluaran dari proses yang diidentifikasi telah disimpan dan tersedia. Hal tersebut mungkin saja diperlukan, misalnya ketika terjadi kasus penarikan (recall) produk

pendidikan; ketika alat ukur ternyata masa kalibrasinya telah habis (lihat klausul 7.1.5.2); dalam penyelidikan ketidaksesuaian proses, produk dan jasa, atau sebagai akibat dari persyaratan undang-undang atau regulasi.

Organisasi harus mengendalikan identifikasi unik dari keluaran proses ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memelihara ketertelusuran.

### 8.5.3 Properti milik pihak berkepentingan (pelanggan dan pihak yang berkepentingan)

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa properti yang bukan hak milik dari organisasi, namun berada di bawah kontrol organisasi, dilindungi.

Properti milik pihak berkepentingan adalah properti yang digabungkan ke dalam atau digunakan untuk memproduksi produk atau penyediaan layanan pendidikan organisasi atau untuk digunakan untuk tujuan tertentu (misalnya peralatan yang digunakan untuk melakukan penggandaan atau data pribadi).

Properti dapat berwujud atau tidak berwujud (misalnya bahan, peralatan, bangunan milik pihak berkepentingan, kekayaan intelektual atau data pribadi). Contoh dimana pihak berkepentingan dapat memberi organisasi bahan, peralatan, pengetahuan, atau data untuk digunakan dalam memproduksi produk atau memberikan jasa meliputi:

- instrumen yang disediakan untuk tujuan pengukuran;
- kendaraan bermotor yang dipinjamkan atau disewa untuk operasional organisasi pendidikan;
- data keuangan dan data pribadi yang diberikan kepada organisasi untuk administrasi pembelajaran atau persyaratan beasiswa.

Tindakan yang harus organisasi lakukan untuk melindungi hal-hal tersebut akan tergantung pada jenis propertinya.

Pemilik properti harus diidentifikasi dengan jelas dan dikenal di dalam organisasi, sebagaimana mestinya. Hal ini bisa jadi dengan identifikasi produk atau dengan menjaga properti pelanggan di area terpisah, atau dengan membatasi akses terhadap hak kekayaan intelektual. Contoh tindakan yang mungkin organisasi gunakan untuk melindungi hak kekayaan intelektual atau data pribadi pihak berkepentingan meliputi:

- sebuah lokasi atau file spesifik untuk menyimpan data intelektual pihak berkepentingan, termasuk gambar produk, informasi paten, kinerja dan data primer hasil riset, dan sebagainya;
- proteksi password untuk file komputer;
- prosedur yang mengharuskan spesifikasi dan data pihak berkepentingan dihapus pada akhir proyek;
- membatasi akses terhadap informasi hanya kepada individu spesifik dan terlatih.

Melakukan verifikasi atas properti saat berada di bawah kontrol organisasi adalah hal yang penting (misalnya keadaan atau kondisi fisik, keakuratan data pribadi). Verifikasi ini bisa bervariasi berdasarkan persyaratan pihak berkepentingan.

Tujuan dari meminta informasi terdokumentasi dalam subklausul ini adalah untuk memastikan informasi terkait dapat digunakan untuk memastikan bahwa pihak berkepentingan relevan diberi tahu secara akurat jika properti hilang, rusak, atau ternyata tidak cocok untuk digunakan atau tidak dapat digunakan.

#### 8.5.4 Preservasi

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa keluaran serta produk dan layanan pendidikan dijaga/dilindungi/disimpan dengan baik pada semua tahapan selama produksi dan penyediaan layanan pendidikan.

Organisasi harus mengidentifikasi hal-hal yang dapat memperburuk atau menurunkan dan mempengaruhi kesesuaian produk atau layanan, dan menerapkan metode penjagaan/ penyimpanan yang sesuai.

Sebagai contoh kebutuhan akan penjagaan/ penyimpanan untuk memastikan penjagaan integritas data melalui back-up dan perlindungan virus secara regular terkait data dan proses pembelajaran setiap pembelajar dan memastikan agar dokumen ujian akademis tidak bocor;

Bergantung pada sifat operasi organisasi, penting untuk menentukan metode penjagaan/ penyimpanan untuk komponen atau informasi apa pun yang akan dimasukkan ke dalam produk akhir (misalnya komponen untuk dirakit pada produk) atau untuk peralatan atau informasi yang penting untuk penyediaan jasa (misalnya data yang diperlukan untuk dukungan teknis, setelah instalasi aplikasi pendidikan ke komputer/gawai pembelajar).

Persyaratan penyimpanan bisa berbeda-beda antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Contoh kondisi penyimpanan meliputi penyimpanan media magnetik (misalnya kaset video, kaset audio dan disk komputer) di lingkungan non-magnetik.

#### 8.5.5 Perlindungan dan transparansi data pembelajar

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan suatu metode penanganan perlindungan dan transparansi data pembelajar.

Metode tersebut harus menetapkan:

- a) data pembelajar apa saja yang dikumpulkan, bagaimana cara pengumpulannya serta di mana data itu akan diproses dan disimpan;
- b) siapa saja yang memiliki akses ke data tersebut; bagaimana mekanisme permintaan data jika data diperlukan oleh pegawai lain atau pihak lainnya
- c) dalam kondisi apa data pelajar dapat dibagikan kepada pihak ketiga; data apa saja yang boleh dibagikan? apakah diperlukan penandatanganan kerahasiaan data?
- d) berapa lama data disimpan dan dapat diakses oleh pembelajar dan pihak berkepentingan lainnya dan berapa lama data tersebut disimpan namun dengan akses sangat terbatas dimana pembelajar dan pihak berkepentingan lainnya sudah tidak diijinkan mengakses data tersebut (sebagai arsip inaktif).

Organisasi hanya dapat mengumpulkan dan berbagi data pembelajar dengan persetujuan eksplisit dari pembelajar dan/atau penerima manfaat lainnya. Sebaiknya organisasi mengetahui maksud permintaan data dari pihak ketiga, tujuan penggunaan hingga rencana penyebaran data tersebut.

Organisasi harus memberi pembelajar dan pihak berkepentingan lainnya akses ke data mereka sendiri, dan kemampuan untuk memperbaiki atau memperbarui data mereka sendiri.

Organisasi harus mengambil semua langkah yang tepat untuk memastikan bahwa data pembelajar hanya dapat diakses oleh orang yang berwenang. Langkah-langkah perlindungan teknologi sebaiknya selalu diperbaharui mengikuti perkembangan teknologi dan harus divalidasi.

Organisasi harus memelihara mekanisme dan seluruh bukti pelaksanaannya sebagai informasi terdokumentasi.

#### 8.5.6 Pengendalian perubahan produk dan layanan pendidikan

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi melakukan kegiatan peninjauan dan pengendalian perubahan yang terjadi selama produksi dan penyediaan layanan selama diperlukan, selaras dengan persyaratan yang ditentukan dalam perencanaan SMOP organisasi (lihat subklausul 6.3). Tindakan-tindakan yang ditentukan untuk mengatasi perubahan-perubahan tersebut harus difokuskan untuk memastikan bahwa keluaran, produk dan layanan pendidikan akan selalu memenuhi persyaratan-persyaratan yang berlaku.

Organisasi harus memastikan bahwa integritas produksi dan penyediaan layanan pendidikan bisa terus dipertahankan dengan melakukan pengendalian atas perubahan-perubahan tersebut dan melakukan peninjauan atas tindakan yang diambil dan bagaimana hal ini mempengaruhi pengendalian yang dilaksanakan sesuai dengan ISO 21001:2018 subklausul 8.5.1.

Perubahan-perubahan yang diajukan harus diperiksa pada semua tahap operasi sebelum diperkenalkan.

Alasan dilakukan perubahan bisa bermacam-macam; misalnya, kebutuhan untuk melakukan perubahan dapat dimulai oleh penyedia eksternal (misalnya penundaan penyediaan layanan atau masalah kualitas), masalah internal

(misalnya kegagalan peralatan penting, keluaran tidak sesuai yang terjadi berulang) atau masalah eksternal (misalnya persyaratan baru pembelajar/penerima manfaat lain atau persyaratan yang dimodifikasi atau persyaratan undang-undang dan regulasi).

Dalam kasus tertentu, hasil pelaksanaan perubahan dapat menjadi masukan untuk kegiatan desain dan pengembangan (lihat subklausul 8.3.3 dan 8.3.6).

Organisasi harus menentukan informasi terdokumentasi yang akan disimpan dan format yang harus digunakan untuk menyimpannya; contohnya meliputi:

- a) catatan kegiatan peninjauan;
- b) hasil verifikasi dan validasi;
- c) deskripsi perubahan;
- d) rincian orang-orang yang memberi otorisasi atas perubahan tersebut (dengan mempertimbangkan pembelajar dan penerima manfaat lainnya sebagaimana mestinya)
- e) Setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari peninjauan.

## 8.6 Pelepasan produk dan layanan pendidikan

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa produk dan layanan pendidikan harus memenuhi dan sesuai dengan semua persyaratan-persyaratan yang berlaku sebelum disampaikan kepada pembelajar (lihat klausul 8.1).

Pelepasan produk dan jasa pada pelanggan harus tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan dan, jika berlaku, oleh pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Organisasi harus mendapatkan persetujuan dari pihak otoritas terkait ketika pengaturan yang direncanakan belum terpenuhi; dalam beberapa kasus, otoritas ini bisa jadi adalah pembelajar atau penerima manfaat lainnya. Organisasi harus mempertimbangkan untuk menetapkan kriteria untuk situasi-situasi di mana perlu mendapatkan persetujuan pembelajar dan penerima manfaat lainnya. Dalam kasus ini, persyaratan-persyaratan untuk keluaran yang tidak sesuai dapat diterapkan (lihat klausul 8.7).

Orang yang memberi wewenang untuk melepas produk atau layanan pendidikan final harus sesuai dengan, misalnya, tugas dan fungsinya atau tingkat kewenangan mereka, dan harus dapat ditelusur. Hal ini dapat dicapai melalui penyimpanan informasi terdokumentasi mengenai bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan dan ketertelusuran pada otoritas yang melepas, misalnya:

- a) menunjukkan struktur organisasi dan orang-orang yang berwenang;
- b) memerinci otorisasi yang melingkupi pelepasan produk secara otomatis setelah pemenuhan kriteria tertentu (misalnya otorisasi penampilan pengumuman/berita di website dengan menampilkan kode pembuat berita/pengumuman dan siapa yang memberikan persetujuan penerbitan).

Di dalam konteks pendidikan, pelepasan produk dan layanan dapat terjadi selama fase yang berbeda. Misalnya, buku untuk mendukung layanan pendidikan dapat dirilis sebelum penyampaian layanan; kelas, penilaian atau nilai dapat diberikan selama pemberian layanan pendidikan dan penerbitan ulang sertifikat atau ijazah dapat dilakukan dalam waktu yang lama setelah layanan pendidikan diberikan atau setelah pembelajar dinyatakan lulus.

### 8.7 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran pendidikan

Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk mencegah terjadinya pengiriman/penyampaian yang tidak diinginkan atau penggunaan keluaran yang tidak sesuai (pada semua tahap produksi dan penyediaan layanan pendidikan).

Bila ditentukan bahwa keluaran tidak sesuai, maka organisasi harus mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan pengaruh keluaran yang tidak sesuai tersebut terhadap kesesuaian produk dan layanan pendidikan. Tindakan yang bisa dilakukan bisa bermacam-macam berdasarkan sifat keluaran yang tidak sesuai, seperti misalnya memberi tahu pembelajar dan penerima manfaat lain saat ditentukan bahwa ada masalah fungsional atau keamanan dari keluaran produk dan layanan pendidikan.

Ada banyak cara untuk mengatasi keluaran yang tidak sesuai, organisasi dapat menggunakan pendekatan yang menerapkan lebih dari satu metode dari metode-metode berikut ini:

- a) Melakukan koreksi (perbaikan) atas ketidaksesuaian dengan memperbaiki atau melakukan pengolahan ulang, misalnya memperbaiki materi ajar;
- b) pemisahan, penahanan, pengembalian atau penghentian penyediaan produk dan layanan; organisasi harus memastikan bahwa produk dan layanan yang tidak sesuai diidentifikasi secara jelas untuk mencegah secara tidak sengaja diberikan kepada pembelajar atau penerima manfaat lainnya; hal ini bisa mencakup penggunaan beberapa jenis label fisik atau pemisahan lokasi penyimpanan atau pemberian kode tertentu;
- c) menginformasikan kepada pembelajar dan/atau penerima manfaat lainnya berdasarkan tingkat keparahan keluaran yang tidak sesuai persyaratan pembelajar atau penerima manfaat lain; bisa jadi pembelajar

dan/atau penerima manfaat lain dapat mengambil tindakan jika keluaran yang tidak sesuai telah disampaikan atau pembelajar dan/atau penerima manfaat lain mengarahkan organisasi mengenai tindakan apa yang dibutuhkan; contoh tindakan yang harus dilakukan terhadap pembelajar meliputi:

- penarikan produk (misalnya, karena masalah isi bahan ajar mengandung unsur yang melanggar etika);
  - penangguhan atau penarikan produk atau jasa yang terpengaruh;
  - melakukan pengolahan ulang;
  - menghilangkan atau mengurangi ketidaksesuaian hingga tingkat yang bisa disetujui;
  - menghilangkan ketidaksesuaian dari keseluruhan proses;
- d) kadang-kadang, perlu mendapatkan otorisasi berdasarkan konsesi (konsesi semacam itu dapat diberikan oleh orang yang berwenang dalam organisasi, seperti supervisor, atau oleh pembelajar); jika kontrol semacam itu tidak memungkinkan dan tergantung pada sifat ketidaksesuaian, maka kemudian bisa dibuat kesepakatan dengan pembelajar dan/atau penerima manfaat lain untuk mengizinkan produk atau layanan pendidikan yang tidak sesuai untuk digunakan (otorisasi dalam situasi ini harus diberikan oleh pihak yang tepat atau, jika relevan, pembelajar).

Bila keluaran yang tidak sesuai telah dikoreksi setelah terdeteksi, maka berikutnya ia harus diverifikasi. Hal ini termasuk dengan memeriksa produk yang dikoreksi atau memverifikasi kinerja setelah dilakukan koreksi terhadap proses pemberian layanan.

Dalam hal proses penyediaan jasa yang melibatkan pembelajar secara langsung, maka keluaran yang tidak sesuai hanya dapat terdeteksi saat layanan

pendidikan diberikan, atau segera setelahnya. Tujuan dari persyaratan-persyaratan untuk melakukan tindakan yang tepat masih berlaku, misalnya dengan menyediakan layanan sekali lagi, memperbaiki hasil yang tidak diinginkan atau memberi kompensasi kepada pembelajar atau penerima manfaat lainnya.

Bila tindakan lebih lanjut diperlukan (misalnya untuk menanggapi pengaduan dan mencegah kejadian berulang) maka persyaratan- persyaratan tindakan perbaikan harus diterapkan (lihat klausul10.2).

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang:

- a) menjelaskan penyampaian program;
- b) menjelaskan setiap keluaran yang tidak sesuai pada semua tahap produksi dan pemberian layanan;
- c) menjelaskan tindakan yang diambil untuk memperbaiki ketidaksesuaian;
- d) menjelaskan konsesi yang diperoleh;
- e) mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan sehubungan dengan ketidaksesuaian.

Menyimpan informasi terdokumentasi dapat membantu memastikan bahwa: proses telah diperbaiki dan dioptimalkan; instruksi kerja, proses dan prosedur yang mendapatkan perbaikan/koreksi diperinci untuk penggunaan di masa yang akan datang; informasi tersebut dikomunikasikan kepada orang-orang yang relevan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Informasi terdokumentasi ini juga dapat digunakan sebagai analisis kecenderungan ketidaksesuaian produk dan layanan pendidikan organisasi.

Organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang disimpan mencakup rincian ketidaksesuaian, tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut, upaya untuk mengurangi atau mengomunikasikan, konsesi yang diperoleh (misalnya, kesepakatan dengan pembelajar dan penerima manfaat lainnya bahwa produk atau layanan dapat digunakan meskipun tidak sesuai) dan siapa yang memberi otorisasi tindakan yang dilakukan.

## 9. Evaluasi kinerja

### 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

#### 9.1.1 Umum

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi melakukan kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, untuk memberikan informasi apakah hasil yang diharapkan telah tercapai.

ISO 21001:2018 mengharuskan organisasi pendidikan untuk menentukan apa yang perlu dipantau dan diukur, kapan akan dilakukan pemantauan dan pengukuran, kapan hasil dari kegiatan pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi serta metode apa yang digunakan untuk melakukan kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja organisasi dan efektivitas SMOP. Ketika organisasi mempertimbangkan kinerja dan efektivitas SMOP, “kinerja” adalah hasil yang dapat diukur dari organisasi dan “efektivitas” adalah sejauh mana kegiatan yang direncanakan tersebut bisa direalisasikan dan apakah hasil yang direncanakan tercapai.

Saat organisasi menentukan apa yang perlu dipantau dan/atau diukur, maka organisasi harus mempertimbangkan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam

klausul yang lain, seperti untuk menetapkan SMOP dan prosesnya (lihat klausul 4.4), sasaran mutu (lihat klausul 6.2.1), perencanaan dan pengendalian operasional (lihat klausul 8.1), kriteria/persyaratan penerimaan produk dan layanan pendidikan (8.2) kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi (lihat klausul 9.1.2), analisis dan evaluasi (lihat klausul 9.1.3) audit internal (lihat klausul 9.2) dan tinjauan manajemen (lihat klausul 9.3). Organisasi kemudian harus menentukan bagaimana pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi akan dilakukan, dan sumber daya (lihat klausul 7.1.5) yang akan dibutuhkan dalam kegiatan tersebut.

Organisasi juga harus memutuskan informasi terdokumentasi apa yang perlu disimpan sebagai bukti dari hasil kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi tersebut. Informasi terdokumentasi ini biasanya merupakan informasi terdokumentasi yang sama yang diperlukan dalam klausul lainnya, seperti untuk tinjauan manajemen.

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan juga diminta untuk memberi kesempatan kepada pembelajar, pengajar, pegawai organisasi maupun penyedia eksternal untuk secara kritis meninjau pekerjaan mereka sendiri dengan cara reflektif dan konstruktif, sebagai kontribusi terhadap peningkatan mereka.

## 9.1.2 Kepuasan pembelajar, penerima manfaat lainnya dan pegawai organisasi pendidikan

### 9.1.2.1 Pemantauan kepuasan

Dalam klausul ini, organisasi pendidikan diminta untuk memantau kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi, serta persepsi mereka tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah dipenuhi.

Informasi ini juga dapat digunakan untuk menentukan adanya peluang perbaikan.

Organisasi harus mempertimbangkan metode yang berbeda-beda untuk mendapatkan informasi berdasarkan jenis pelanggan (misalnya survei, organisasi-dengan-organisasi, organisasi-dengan-pelanggan, jasa publik, pemerintah, e-commerce).

Organisasi harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau, informasi ini. Metode yang berbeda dapat dipertimbangkan berdasarkan jenis penerima manfaat (misalnya survei organisasi dengan organisasi, organisasi dengan pembelajar, organisasi dengan pegawai internal, dan sebagainya).

Untuk melakukan pemantauan persepsi pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi. organisasi dapat melakukan survei penerimaan manfaat, menerima umpan balik terkait penyediaan produk atau layanan pendidikan yang diberikan, pertemuan dengan penerima manfaat, kotak saran, analisis dan tanggapan pangsa pasar, serta komentar yang disampaikan melalui media sosial seperti website dan media sosial milik organisasi. Pada saat mengevaluasi kepuasan pembelajar, penerima manfaat lainnya serta pegawai organisasi, penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan juga umpan balik negatif yang didapatkan seperti keluhan dan banding, serta umpan balik positif seperti pujian. Khusus untuk pemantauan kepuasan pegawai organisasi selain melalui survey juga dapat dilakukan pada saat rapat kerja, athering dan lain sebagainya.

Organisasi dapat memilih untuk meminta umpan balik dari setiap pembelajar pada saat menyelesaikan satu kegiatan atau setelah seluruh rangkaian pemberian produk dan layanan pendidikan, pembelajar dan/atau penerima

manfaat lainya yang mengikuti program pendidikan / kursus berulang kali misalnya untuk wali murid yang mengikutsertakan seluruh anaknya untuk mengambil program yang sama, atau pembelajar yang benar-benar baru. Hal ini dapat dilakukan secara terus menerus atau pada frekuensi yang telah ditentukan.

Organisasi harus dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan setelah melakukan analisis dan evaluasi terhadap hasil informasi tersebut dan mengambil tindakan berdasarkan informasi tersebut. Informasi ini harus menjadi masukan untuk tinjauan manajemen dan digunakan untuk menentukan apakah diperlukan tindakan-tindakan yang lain untuk meningkatkan kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi.

#### 9.1.2.2 Penanganan keluhan dan banding

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan metode untuk menangani keluhan dan banding dan menginformasikannya kepada pihak berkepentingan serta memelihara informasi terdokumentasi sebagai bukti pemenuhannya (lihat 10.2).

Metode tersebut harus mencakup spesifikasi untuk:

- a. mengkomunikasikan metode keluhan dan banding kepada semua pihak yang berkepentingan terkait;
- b. menerima keluhan dan banding;
- c. melacak / menelusuri keluhan dan banding;
- d. mengakui keluhan dan banding;
- e. melakukan penilaian awal terhadap keluhan dan banding;
- f. menyelidiki pengaduan dan banding;
- g. menanggapi keluhan dan banding;

- h. mengomunikasikan keputusan;
- i. menutup keluhan dan banding.

Meskipun penyampaian keluhan dan permohonan banding adalah hak dari pembelajar, penerima manfaat lainnya serta pegawai organisasi dan dapat memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan, perlakuan tidak menyenangkan masih mungkin terjadi, oleh karena itu dalam metode penanganan keluhan dan banding, organisasi harus dapat memastikan kerahasiaan pengadu dan pemohon banding.

Dalam proses penerimaan dan penyelesaian keluhan dan banding, organisasi dapat menunjuk bagian tertentu sebagai PIC atau penanggung jawab ataupun membuat sebuah komite yang anggotanya terdiri dari pihak internal dan eksternal organisasi, namun organisasi harus dapat memastikan objektivitas para penyelidikannya.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pengaduan atau banding yang diterima, serta keputusan penyelesaiannya.

Organisasi dapat melihat ISO 10002 Quality management – customer satisfaction – guidelines for complaints handling in organization sebagai salah satu pedoman penanganan keluhan dalam organisasi.

### 9.1.3 Kebutuhan pemantauan dan pengukuran lainnya

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa umpan balik mengenai produk dan layanan pendidikan, efektivitas produk dan layanan pendidikan dalam mencapai hasil pembelajaran yang disepakati, serta umpan balik tentang pengaruh organisasi terhadap komunitas diminta dari dan disediakan sebagaimana mestinya bagi pihak yang berkepentingan yang relevan.

Organisasi harus memantau tingkat umpan balik yang diperoleh, serta mengambil tindakan peningkatan dalam aspek yang dinilai belum cukup baik.

Pemantauan dan pengukuran lainnya dapat mencakup:

- konten program pendidikan dalam disiplin yang diberikan, organisasi harus memastikan bahwa program tersebut mutakhir;
- beban kerja, perkembangan pembelajar dan tingkat penyelesaian/kelulusan;
- efektivitas evaluasi;
- Kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya sehubungan dengan program pendidikan;
- lingkungan belajar dan layanan pendukung serta kesesuaian dengan tujuan penggunaannya (fitness for purpose).

#### 9.1.4 Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi tentang kinerja serta target yang ditentukan untuk mengukur kinerja. Lampiran E ISO 21001:2018 memberikan daftar metode dan tindakan yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Target kinerja dapat dinyatakan sebagai indikator kinerja utama (IKU).

Organisasi pendidikan harus mengidentifikasi siapa saja pihak-pihak berkepentingan yang terlibat atau terpengaruh oleh pelaksanaan evaluasi.

Organisasi harus menugaskan orang yang kompeten dan objektif dalam melakukan evaluasi, sehingga hasil evaluasi yang didapatkan dapat memotret fakta/keadaan sebenarnya dan laporan evaluasi yang dibuat harus transparan dan menggambarkan dengan jelas produk dan layanan pendidikan serta tujuannya, temuan-temuan yang diperoleh, serta perspektif, metode, dan alasan yang digunakan untuk menginterpretasikan temuan.

Selain itu, organisasi harus memastikan konteks organisasi seperti lingkungan belajar di mana layanan pendidikan disediakan diperiksa secara cukup rinci untuk memungkinkan pengaruh pada layanan pendidikan teridentifikasi.

#### 9.1.5 Analisis dan evaluasi

Dalam subklausul ini, organisasi pendidikan melakukan analisis dan mengevaluasi data dan informasi dari hasil pemantauan dan pengukuran untuk menentukan apakah proses, produk dan layanan memenuhi persyaratan dan untuk menentukan tindakan yang diperlukan dan adanya peluang perbaikan.

Organisasi harus menentukan data yang sesuai untuk ditinjau. Contoh sumber data dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:

- a) produk: hasil; kesesuaian dengan persyaratan khusus (misalnya persyaratan pembelajar, undang-undang, peraturan); tingkat ketidaksesuaian; sisa dan pengerjaan ulang; penyampaian layanan tepat waktu;

- b) kinerja pelayanan: waktu antrian; indikasi penyelesaian masalah pembelajar; kemudahan akses; kebersihan;; keramahan;
- c) hasil dari pemantauan persepsi pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi;
- d) penyelesaian pekerjaan yang direncanakan (misalnya anggaran dan waktu);
- e) peninjauan tiap-tiap tindakan mengenai risiko dan peluang (misalnya notulen rapat);
- f) pengiriman tepat waktu dan kualitas (misalnya ditolak) untuk penyedia eksternal;
- g) status pencapaiansasaran organisasi pendidikan.

Organisasi harus mempertimbangkan seberapa sering organisasi akan melakukan analisis dan melakukan evaluasi data yang akan membantu untuk menentukan area yang memerlukan perbaikan. Hal ini dapat bergantung pada kemampuan organisasi untuk mengambil informasi secara elektronik daripada persiapan data secara manual. Organisasi harus memastikan bahwa metode dan kualitas data (misalnya keterwakilan, tidak bias, lengkap, akurat, cakap) bisa memberikan informasi yang berguna untuk keputusan manajerial. Metode untuk menganalisa data dapat menggunakan teknik kualitatif, kuantitatif dan/atau campuran.

Keluaran dari kegiatan analisis dan evaluasi sering kali berupa informasi terdokumentasi seperti laporan analisis dan menjadi masukan untuk tinjauan manajemen atau pertemuan yang mempertimbangkan hasil- hasil tersebut. Dan untuk alasan ini, maka keluaran tersebut harus dalam sebuah format yang memungkinkan bisa dilakukan penentuan apakah tindakan diperlukan untuk memperbaiki SMOPorganisasi. Sementara analisis dan evaluasi sering kali dikaitkan dengan tinjauan manajemen, organisasi harus menentukan frekuensi yang tepat untuk melakukan evaluasi dan menganalisis informasi. Organisasi

bisa memilih untuk melakukan analisis ini lebih sering, seperti misalnya melalui pertemuan rutin.

Hasil analisis harus digunakan untuk evaluasi:

- a) kesesuaian terhadap produk dan layanan pendidikan;
- b) tingkat kepuasan penerima manfaat;
- c) tingkat kepuasan pegawai organisasi;
- d) kinerja dan keefektifan SMOP;
- e) jika perencanaan telah diterapkan secara efektif;
- f) keefektifan tindakan yang diambil pada risiko dan peluang;
- g) kinerja penyedia eksternal;
- h) keperluan untuk peningkatan SMOP.

## 9.2 Audit internal

Tujuan dari klausul ini adalah untuk mendapatkan informasi melalui pelaksanaan audit internal mengenai kinerja dan efektivitas SMOP organisasi dari sudut pandang yang tidak memihak, untuk memastikan bahwa pengaturan yang direncanakan telah selesai dan bahwa SMOP diterapkan dan dijaga secara efektif. Organisasi harus melakukan audit internal pada interval yang telah direncanakan.

Audit internal dapat digunakan untuk menentukan apakah SMOP organisasi sesuai dengan persyaratan ISO 21001:2018 dan persyaratan organisasi sendiri. Metode audit harus mencakup pengamatan langsung terhadap proses, wawancara dengan orang-orang terkait, dan pemeriksaan informasi terdokumentasi (seperti prosedur internal, gambar, spesifikasi, standar, persyaratan pembelajar, persyaratan undang-undang dan peraturan, dan sistem manajemen organisasi pendidikan).

Organisasi harus memastikan bahwa organisasi menetapkan, menerapkan dan menjaga pelaksanaan program audit. Dalam beberapa kasus, di mana organisasi berada di banyak lokasi, maka organisasi dapat mengatur program audit untuk setiap lokasi tertentu. Program audit menetapkan pengaturan untuk satu set audit atau lebih yang direncanakan untuk jangka waktu tertentu dan harus diarahkan untuk memastikan kinerja dan efektivitas SMOP organisasi.

Program audit harus menunjukkan seberapa sering organisasi akan melakukan audit (misalnya bulanan, kuartalan, tahunan, atau sesuai jadwal yang berbeda-beda untuk beberapa lokasi atau proses selama setahun). Saat menentukan frekuensi, organisasi harus menerapkan pemikiran berbasis risiko dan mempertimbangkan seberapa sering proses ini dilakukan, seberapa matang atau seberapa kompleks prosesnya, perubahan dalam proses, dan tujuan program audit. Misalnya, proses yang lebih matang cenderung memerlukan audit internal yang cukup. Proses yang lebih kompleks memerlukan audit internal yang lebih sering. Daftar masukan yang perlu dipertimbangkan saat merencanakan program audit mencakup, namun tidak terbatas pada:

- a) pentingnya proses;
- b) prioritas manajerial;
- c) kinerja proses;
- d) perubahan yang mempengaruhi organisasi;
- e) hasil dari audit sebelumnya (misalnya riwayat masalah);
- f) kecenderungan pengaduan pembelajar atau penerima manfaat lain;
- g) masalah-masalah terkait peraturan perundang-undangan dan regulasi

Program audit internal organisasi juga harus menentukan metode yang akan digunakan dalam melakukan audit; metode ini dapat mencakup wawancara,

observasi, dan tinjauan informasi. Organisasi harus merencanakan dan melakukan audit berdasarkan padapersyaratan SMOP melalui pendekatan proses.

Saat menugaskan petugas untuk melakukan audit, organisasi harus memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan auditor (petugas) dalam proses audit. Untuk itu seorang auditor tidak diperbolehkan untuk mengaudit pekerjaannya sendiri. Dalam beberapa kasus, khususnya di dalam organisasi yang kecil, auditor yang ditunjuk dapat berasal dari unit kerja yang akan dilakukan audit, untuk memastikan hasilnya tidak memihak audit pekerjaan yang bersangkutan dapat dilakukan oleh rekan kerjanya, atau meminta hasil pekerjaannya ditinjau oleh rekan kerja atau manajer. Organisasi juga bisa mempertimbangkan untuk mendapatkan sumber daya dari penyedia eksternal seperti universitas, auditor eksternal, atau organisasi yang lain. Seperti misalnya, pengajar dari program pendidikan A mengaudit pekerjaan dari program B, atau petugas administrasi diminta untuk mengaudit proses pembelajaran karena mereka tidak terlibat langsung dalam tugas tersebut.

Sebagai bagian dari aktivitas perencanaan organisasi, organisasi harus menentukan kriteria dan ruang lingkup audit internal. Kriteria audit dapat ditentukan berdasarkan standar atau persyaratan tertentu dan cakupan audit dapat mencakup departemen, lini produk, proses, atau fasilitas tertentu. Informasi ini biasanya disajikan dalam rencana pelaksanaan audit (yaitu rencana terperinci untuk melakukan program audit tertentu). Setelah pelaksanaan program audit internal selesai, hasilnya harus dilaporkan kepada manajemen terkait. Berdasarkan hasil ini, koreksi dan tindakan perbaikan yang tepat bisa saja diperlukan. Organisasi dapat memilih untuk menetapkan kriteria kapan tindakan korektif diperlukan, berdasarkan faktor-faktor seperti tingkat keparahan ketidaksesuaian yang ditemukan. Biasanya, organisasi harus menetapkan waktu untuk menanggapi dan memperbaiki ketidaksesuaian serta

untuk melakukan tindakan perbaikan, untuk memastikan bahwa koreksi dan tindakan korektif tersebut diterapkan secara efektif dan pada waktu yang tepat.

Peluang perbaikan dapat ditentukan berdasarkan hasil audit internal sebelumnya dan hasil audit internal di proses atau lokasi lain.

Organisasi diharuskan untuk menyimpan informasi terdokumentasi guna memberikan bukti bahwa program audit sedang dilaksanakan dan sebagai bukti hasil audit. Contoh hasil audit dapat berupa laporan audit, bukti koreksi atau tindakan perbaikan yang dilakukan (misalnya pelatihan, informasi terdokumentasi termutakhir). Hasil audit internal diperlukan sebagai sebuah masukan untuk tinjauan manajemen.

Untuk mendapatkan gambaran lebih detail mengenai audit internal, organisasi dapat melihat SNI ISO 19011 sebagai referensi.

### 9.3 Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1 Umum

Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi (sebagai manajemen tingkat atas) melakukan kegiatan tinjauan manajemen. Ini adalah aktivitas yang harus organisasi lakukan sejalan dengan arahan strategik organisasi. Tujuannya adalah untuk meninjau informasi mengenai kinerja SMOP organisasi untuk menentukan apakah SMOP organisasi:

- a) apakah masih sesuai dengan tujuannya?
- b) apakah masih memadai?
- c) apakah masih efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan?

Tinjauan manajemen harus dilakukan pada jarak waktu yang telah direncanakan; bisa harian, mingguan, bulanan, kuartalan, setengah tahunan atau tahunan. Beberapa kegiatan peninjauan manajemen bisa dilakukan oleh berbagai tingkat manajemen di dalam organisasi, asalkan hasil dari tinjauan manajemen tersebut disediakan bagi manajemen tingkat atas organisasi. Tidak diharuskan bahwa semua masukan untuk tinjauan manajemen ditangani pada satu waktu, namun hal itu mungkin ditangani selama tinjauan manajemen yang berurutan; organisasi harus memperhatikan cara memastikan bahwa semua persyaratan tinjauan manajemen dipenuhi. Organisasi dapat melakukan tinjauan manajemen sebagai kegiatan mandiri atau dalam mengkombinasikan dengan kegiatan terkait (misalnya rapat).

Waktu tinjauan manajemen dapat dijadwalkan bertepatan dengan kegiatan lainnya (misalnya perencanaan strategis, rapat tahunan, rapat operasional, tinjauan standar sistem manajemen lainnya) untuk menambah nilai dan menghindari terlalu banyak rapat yang berlebihan.

Seperti misalnya, sebuah organisasi bimbingan belajar memutuskan untuk mengadakan tinjauan manajemen sehari sebelum rapat strategis enam bulanan untuk mendapatkan semua masukan yang diperlukan untuk merencanakan anggaran, dan untuk memastikan bahwa sasaran mutu sesuai dengan arah strategik organisasi bimbingan belajar tersebut.

### 9.3.2 Masukan tinjauan manajemen

Organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan masukan yang perlu dipertimbangkan dalam mengevaluasi kinerja dan efektivitas SMOP organisasi.

Masukan tinjauan manajemen terkait langsung dengan persyaratan klausul lain dalam ISO 21001:2018; hal ini termasuk analisis dan evaluasi (lihat

klausul 9.1.5). Masukan harus digunakan untuk menentukan kecenderungan dalam mengambil keputusan dan melakukan tindakan yang terkait dengan SMOP organisasi. Untuk ISO 21001:2018, klausul 9.3.2, butir a hingga g, masukan tinjauan manajemen berikut harus dipertimbangkan:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- b) perubahan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan SMOP organisasi (lihat klausul 4.1);
- c) informasi tentang kinerja dan efektivitas SMOP organisasi, termasuk kecenderungan dalam:
  - 1) kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain dan pegawai organisasi (lihat klausul 9.1.2) dan umpan balik dari pihak terkait lainnya (lihat klausul 4.2);
  - 2) sejauh mana sasaran telah dipenuhi (lihat klausul 6.2);
  - 3) kinerja dan kesesuaian produk dan layanan pendidikan (lihat klausul 4.4 dan 8.6);
  - 4) ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan (lihat klausul 10.2);
  - 5) hasil pemantauan dan pengukuran (lihat klausul 9.1.1);
  - 6) hasil audit, termasuk, jika sesuai, hasil audit internal (lihat klausul 9.2), audit pelanggan, audit badan pengawas, atau audit lembaga sertifikasi;
  - 7) kinerja penyedia eksternal (lihat klausul 8.4)
  - 8) Hasil penilaian formatif dan sumatif;
- d) kecukupan sumber daya (lihat klausul 7.1);
- e) efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang (lihat klausul 6.1);
- f) peluang untuk melakukan perbaikan (lihat klausul 9.1.3)
- g) Umpan balik dari pegawai organisasi terkait dengan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi mereka (lihat klausul 7.2).

Organisasi dapat menyertakan item tambahan dalam tinjauan manajemen (seperti pengenalan produk atau layanan pendidikan baru, hasil keuangan, peluang bisnis baru, atau informasi yang relevan mengenai masalah atau peluang dari lapangan atau pasar dimana produk atau hasil layanan pendidikan digunakan), untuk menentukan apakah organisasi sedang dan akan dapat terus mencapai hasil yang diharapkan. Tinjauan manajemen juga dapat diperluas hingga mencakup persyaratan lain dalam ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 untuk memantau dan meninjau informasi (seperti dalam ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 klausul 4.1 dan 4.2).

### 9.3.3 Keluaran tinjauan manajemen

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa tinjauan manajemen memberikan keluaran dan informasi tentang kinerja dan efektivitas SMM dan SMOP organisasi, dan tentang setiap keputusan dan tindakan apa pun yang diperlukan.

Hasil tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan peluang melakukan perbaikan (lihat klausul 10.1), perubahan yang diperlukan untuk SMM dan SMOP organisasi (lihat klausul 6.3), dan kebutuhan sumber daya (lihat klausul 7.1). Status tindakan yang diidentifikasi selama tinjauan manajemen harus dimasukkan sebagai masukan untuk kegiatan tinjauan manajemen berikutnya. Pemantauan dapat membantu memastikan bahwa tindakan dilakukan secara tepat waktu.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen. Contoh informasi terdokumentasi meliputi presentasi, notulen rapat dan laporan.

## 10. Peningkatan

### 10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

#### 10.1.1 Bila ketidaksesuaian terjadi, organisasi harus:

- a) bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika berlaku:
  - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki;
  - 2) sepakat dengan konsekuensi;
- b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan:
  - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
  - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian;
  - 3) menentukan apakah ada ketidaksesuaian yang serupa, atau potensial terjadi;
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) meninjau keefektifan tindakan korektif yang diambil;
- e) melakukan perubahan pada SMOP, bila perlu.

Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi mengelola ketidaksesuaian, dan menerapkan tindakan korektif dengan tepat.

Bila terjadi ketidaksesuaian (termasuk yang berasal dari pengaduan, dari keluaran yang tidak sesuai yang diidentifikasi (lihat klausul 8.7); masalah yang muncul dari penyedia eksternal atau pihak berkepentingan lainnya; hasil audit atau dampak perubahan yang tidak direncanakan), maka organisasi harus melakukan tindakan untuk menyelidiki apa yang salah, dan memperbaikinya jika mungkin, dan untuk menghindari masalah serupa agar tidak terjadi lagi di masa

depan. Organisasi harus berusaha menghilangkan sebab dan akibat dari masalah-masalah yang dapat berdampak negatif terhadap:

- a) hasil;
- b) produk, jasa, proses atau SMM dan SMOP;
- c) kepuasan pelanggan.

Sumber potensi ketidaksesuaian dan jenis ketidaksesuaian meliputi, namun tidak terbatas pada:

- temuan audit internal atau eksternal (lihat klausul 9.2);
- hasil pemantauan dan pengukuran keluaran yang tidak sesuai (lihat klausul 8.7);
- pengaduan pembelajar dan penerima manfaat lain;
- ketidakpatuhan terhadap persyaratan undang-undang dan peraturan;
- masalah dengan penyedia eksternal (misalnya pengiriman tidak tepat waktu);
- masalah yang diidentifikasi oleh pegawai (misalnya melalui kotak saran);
- pengamatan dari orang yang berprestasi atau yang bertanggung jawab atau patroli atas proses;

Organisasi harus melakukan tindakan untuk melakukan pengendalian atau melakukan perbaikan terhadap setiap ketidaksesuaian. Hal ini dapat dicapai dengan menampung masalah-masalah selagi investigasi terus berjalan. Sebagai contoh, organisasi mungkin perlu menghubungi pembelajar, penerima manfaat atau penyedia eksternal untuk membuat mereka mengetahui ketidaksesuaian dan memberikan informasi tentang potensi atau dampak yang akan terjaditerhadap produk dan/atau layanan yang diberikan.

Saat melakukan evaluasi tindakan yang diperlukan terhadap ketidaksesuaian, organisasi dapat mempertimbangkan bahwa mungkin ada kejadian di mana penyebab ketidaksesuaian tidak dapat dihilangkan, oleh karena itu, organisasi harus mempertimbangkan untuk mengambil tindakan untuk dapat mendeteksi dan meminimalkan dampak ketidaksesuaian jika ketidaksesuaian tersebut terjadi lagi.

Organisasi harus melakukan peninjauan dan melakukan analisis ketidaksesuaian untuk menentukan penyebabnya dan apakah ketidaksesuaian itu terjadi di tempat lain, ataukah ada kemungkinan akan terulang atau berpotensi terjadi dalam proses dan/atau bagian lain dari organisasi. Organisasi harus menentukan sejauh mana tindakan yang perlu dilakukan. Organisasi harus menerapkan tindakan yang diperlukan berdasarkan tinjauan ini. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan berbagai metode seperti, metode 5 W atau diagram analisis sebab-dan-akibat.

Organisasi harus melakukan peninjauan atas efektivitas setiap tindakan perbaikan dengan mengkonfirmasi (dengan bukti) bahwa tindakan-tindakan telah dilakukan atau koreksi dilakukan dan bahwa akibatnya adalah ketidaksesuaian tidak terulang kembali. Hal ini mungkin dilakukan dengan melakukan observasi terhadap kinerja proses atau melakukan pengkajian terhadap informasi yang didokumentasikan. Untuk memastikan bahwa penerapan yang efektif dapat diverifikasi, maka organisasi harus memberikan estimasi waktu yang tepat untuk melaluinya, sebelum melakukan peninjauan tindakan yang dilakukan; hal ini hasilnya akan bervariasi tergantung pada kompleksitas dan kebutuhan sumber daya (misalnya pembelian peralatan modal) dari tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan ketidaksesuaian.

Organisasi harus menentukan apakah dampak tindakan korektif yang dilakukan di satu area berpotensi menimbulkan dampak buruk di area lain dari organisasi

organisasi, dan merencanakan tindakan mitigasi yang diperlukan sebelum melakukan tindakan korektif apapun.

Setelah melakukan peninjauan atas tindakan perbaikan, organisasi kemudian harus mempertimbangkan apakah ada risiko atau peluang yang belum ditentukan sebelumnya, atau apakah tindakan terhadap risiko dan peluang tidak ditangani secara efektif selama perencanaan (lihat klausul 6.1). Perbaikan harus dilakukan untuk perencanaan ini seperlunya. Saat melakukan tindakan untuk mengatasi penyebab ketidaksesuaian, organisasi juga harus mempertimbangkan kebutuhan akan adanya perubahan pada proses yang sesuai dengan SMM dan SMOP organisasi.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi menentukan peluang untuk melakukan perbaikan, serta rencana dan benar-benar menerapkan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan dapat membantu organisasi untuk tetap memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan dengan memperbaiki produk dan jasa dari organisasi, memperbaiki atau mencegah dampak yang tidak diinginkan, dan meningkatkan kinerja dan efektivitas SMOP organisasi.

Ada berbagai metode untuk melakukan perbaikan, seperti:

- a) melakukan tindakan untuk menghindari terulangnya ketidaksesuaian;
- b) langkah-langkah kecil kegiatan perbaikan yang sedang berlangsung yang dilakukan dalam proses yang ada, baik produk atau jasa;
- c) proyek yang dapat menyebabkan perubahan signifikan pada proses yang ada, penerapan proses, produk atau jasa baru, atau pengenalan teknologi baru yang mengganggu atau pun inovasi.

Persyaratan untuk tindakan perbaikan (lihat klausul 10.1) membantu organisasi untuk menentukan dan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, untuk mencegah agar ketidaksesuaian tersebut tidak terulang. Perbaikan berkelanjutan (lihat klausul 10.3) harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan menerapkan solusi yang disepakati yang dimaksudkan untuk mencapai manfaat positif yang diinginkan.

Tindakan perbaikan dapat dilakukan pada proses, produk dan jasa serta pada SMM dan SMOP organisasi.

10.2.2 Organisasi pendidikan harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

- a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya;
- b) hasil dari setiap tindakan korektif.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi menyimpan informasi terdokumentasi untuk memberikan bukti bahwa koreksi atau tindakan korektif telah selesai dilakukan sesuai kebutuhan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai untuk menunjukkan koreksi atau tindakan korektif apa saja yang telah dilakukan, termasuk rincian yang berkaitan dengan ketidaksesuaian; contohnya meliputi formulir tindakan korektif atau database.

Organisasi juga harus menyimpan informasi terdokumentasi tentang hasil tindakan perbaikan yang dilakukan. Hal ini bisa mencakup bukti- bukti yang menunjukkan tindakan seperti pengumpulan data, pengujian, laporan, perubahan yang dilakukan pada informasi terdokumentasi, kinerja dan efektivitas SMM dan SMOP organisasi.

## 10.2 Peningkatan berkelanjutan

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SMOP organisasi.

Perbaikan berkelanjutan dapat mencakup tindakan-tindakan untuk meningkatkan konsistensi keluaran, produk dan jasa, untuk meningkatkan tingkat keluaran yang sesuai, meningkatkan kemampuan proses dan mengurangi variasi proses. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memberi manfaat bagi pelanggan dan pihak berkepentingan terkait.

Organisasi harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi (lihat klausul 9.1.3) dan tinjauan manajemen (lihat klausul 9.3) untuk menentukan apakah diperlukan adanya tindakan perbaikan berkelanjutan. Organisasi harus mempertimbangkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektifitas SMM dan SMOP organisasi.

## 10.3 Peluang untuk peningkatan

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pembelajar dan penerima manfaat lain dan meningkatkan kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain, staf dan pihak berkepentingan yang relevan lain, termasuk penyedia eksternal.

Hal ini harus mencakup:

- a) meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masa depan;
- b) memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;

c) meningkatkan kinerja dan keefektifan SMM dan SMOP.

Contoh peningkatan dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi

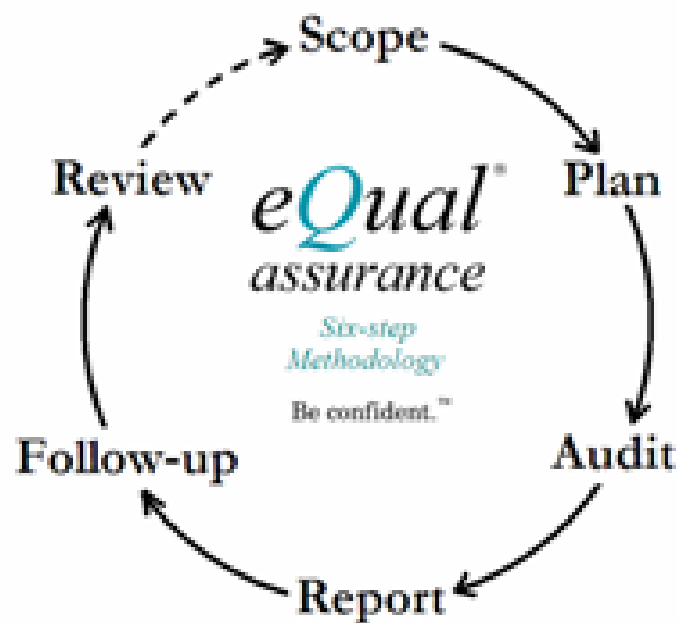
.

## BAB III

### METODE PELAKSANAAN

#### 3.1. Metode Audit

Metode standar untuk pengelolaan audit memenuhi prinsip dalam ISO 17021 dengan rincian dalam diagram sebagai berikut:



#### 3.2. Prosedur Audit

Prosedur audit di badan sertifikasi dengan memenuhi persyaratan ISO 17021 adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan pendaftaran untuk dilakukan Audit
2. Penandatanganan Proposal Kerjasama/ Contract Agreement
3. Audit Tahap I

Audit tahap 1 adalah aktifitas audit untuk meninjau kecukupan persyaratan dokumentasi sebuah organisasi apakah sistem yang dibangun telah memenuhi persyaratan standard ISO sebelum pelaksanaan Audit Stage 2 (registrasi).

AUDIT STAGE-1 Dapat dilakukan dengan 2 cara:

- a. Auditor EAPL berkunjung ke klien untuk me-review dokumen di lokasi pelanggan.
- b. klien mengirimkan dokumen (email) ke kantor Badan Sertifikasi untuk di-review.

#### 4. Audit Tahap II

Audit Tahap II adalah aktifitas audit untuk meninjau implementasi persyaratan dengan mengumpulkan bukti-bukti yang cukup hasil implemetasi persyaratan system manajemen yang dipersyaratkan.

Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Memastikan bahwa sistem manajemen di terapkan di organisasi pelanggan.
- b. Mengambil contoh/sample proses bahwa persyaratan telah dilaksanakan.
- c. Mendokumentasikan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan ISO
- d. Mendokumentasikan ketidak-sesuaian melalui laporan audit

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEILANS AUDIT ISO**

#### **4.1. Pelaksanaan Audit**

Surveilans Audit ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Surabaya sesuai dengan audit plan yaitu :

Waktu audit : tanggal 07-08 Oktober 2025

Tempat : Politeknik Penerbangan Surabaya

Auditor : Ainur Leksono (Lead Auditor), Fajar Nugroho (Auditor), Kuncoko (Auditor)

Auditee : Dr. Laila Rochmawati, S.S., M.Pd., sebagai  
Kepala Satuan Penjaminan Mutu dan para pimpinan unit

#### **4.2. Hasil Audit**

terlampir

## **BAB V**

# **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Setelah dilakukan surveilans Audit sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 di Politeknik Penerbangan Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai institusi yang bergerak dibidang Pendidikan menerapkan beberapa system penjaminan mutu yang antara lain:
  - a. Persyaratan Akreditasi Perguruan Tinggi dari BAN PT dan LAM Teknik
  - b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
  - c. Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018
  - d. Persyaratan Lisensi bagi lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya berdasarkan Peraturan Kementerian Perhubungan
2. Dengan menerapkan acuan dari berbagai persyaratan penjaminan mutu di Politeknik Penerbangan Surabaya diperlukan integrasi system agar semua persyaratan penjaminan mutu tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien
3. Beberapa tantangan cukup mendasar dalam melakukan integrasi system penjaminan mutu tersebut dikarenakan terdapat regulasi mempunyai persyaratan yang kurang fleksibel jika diterapkan secara bersama-sama dengan sistem manajemen mutu yang lain seperti diantaranya persyaratan akreditasi perguruan tinggi dan program studi dengan persyaratan di ISO 9001 dan ISO 21001.

4. Setelah dilaksanakan surveilans audit ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 maka tidak ditemukan temuan yang berkategori major dan Politeknik Penerbangan Surabaya masih dapat menyanggah sertifikat ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 sampai dengan 1(satu) tahun ke depan

## Sertifikat ISO 9001:2015 Politeknik Penerbangan Surabaya



# CERTIFICATE OF CONFIDENCE

*This is to certify that*

**Politeknik Penerbangan Surabaya**  
 Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankerto, Kec. Wonocolo,  
 Surabaya Jawa Timur 60236, Indonesia

*conforms to the requirements of*

**ISO 9001:2015**  
 Quality management systems  
*Provision of aviation higher educational and training services.*

|                                   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Certificate number: PPYQ01-CCCQ04 | Certified date: 23 October 2025 |
| Original date: 11 October 2022    | Expiry date: 11 October 2026    |



**Evelina North-Coombes**  
 B.Eng(Civil) DipOHS MIEAust CPEng (ret)  
 Assurance Manager  
 Equal Assurance








Equal Assurance Pty Ltd as trustee for The Equal Assurance Trust.  
 21/44 Kings Park Road, West Perth WA 6005, AUSTRALIA  
 Certificate validity and ownership as per arrangements between the client organization and Equal Assurance partner.  
 Certificate status can be verified via the QR code or at <https://qdos.equalassurance.com/certificates/PPYQ01>.  
 Equal Assurance partners are accredited by members of the International Accreditation Forum. Details at [www.iaf.nz](http://www.iaf.nz).  
 Certificate accredited by Joint Accreditation Systems of Australia & New Zealand. Details at <https://www.jasanz.org>.  
 All contents © Copyright 2015 Equal Assurance. All rights reserved. Details at [www.equalassurance.com](http://www.equalassurance.com).

## Sertifikat ISO 21001:2018 Politeknik Penerbangan Surabaya



# CERTIFICATE OF VERIFICATION

*This is to verify that*

## Politeknik Penerbangan Surabaya

Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankerto, Kec. Wonocolo,  
Surabaya Jawa Timur 60236, Indonesia

*has been audited to*

### ISO 21001:2018

#### Educational organizations management systems

*Provision of aviation higher educational and training services.*

|                     |                 |              |                 |
|---------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Certificate number: | PPYQ01-CVES04   | Audit date:  | 07-October-2025 |
| Issued date:        | 23-October-2025 | Expiry date: | 07-October-2026 |



**Evelina North-Coombes**  
B.Eng(Civil) DipOHS MIEAust CPEng (ret)  
Assurance Manager  
Equal Assurance

**Equal Assurance Pty Ltd as trustee for The Equal Assurance Trust.**

**Be confident.™**

This Certificate remains the property of Equal Assurance. The purpose of the Certificate is to verify, pending release of an assurance program approved by Equal Assurance for certification purposes, that the abovementioned organization has been audited to the audit criteria. Whilst the Certificate has been delivered in concert with a related assurance program approved by Equal Assurance, it is not intended to attest to a level of compliance to the audit criteria. As such, the Certificate must not be used past the Expiry Date. The Certificate is issued subject to arrangements between the organization and the abovementioned Partner of Equal Assurance. All contents © Copyright 2015. Further detail are available at [www.equalassurance.com](http://www.equalassurance.com).