

PERANCANGAN *TOOLKIT* MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2015 DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO

Taufik Ramadhani Rahman Putra^{1*}, Andhy Permadi², Anang Kunaefi³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel Surabaya

E-mail: taufikramadhani2016@gmail.com^{1*}, andhy@uinsa.ac.id², akunaefi@uinsa.ac.id³

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 07/08/2025

Revised: 30/08/2025

Accepted: 31/08/2025

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, Internal Audit, Quality Management Toolkit

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Audit internal, Toolkit Manajemen Mutu.

ABSTRACT

The Sidoarjo District Social Services Office, in its efforts to improve the quality of social services based on the ISO 9001:2015 standard, requires an effective internal audit toolkit. The gap lies in the lack of comprehensive guidance for internal auditors in conducting audits and evaluating quality management systems. The purpose of this study was to design an ISO 9001:2015-based quality management toolkit that improves the effectiveness and efficiency of internal audits at the Sidoarjo Regency Social Service, including designing an audit checklist that complies with the standard. Qualitative research methods were used through interviews and observations to gather information directly from sources in the Social Service. The research resulted in a structured toolkit, including ISO 9001:2015 clauses and sub-clauses, control mechanisms, structured questions to identify areas of improvement, a weighting system for prioritizing actions, and specific recommendations. Implementation of the toolkit demonstrated improved internal audit effectiveness and efficiency. This study recommends that the toolkit be fully implemented and periodically evaluated for continuous improvement, so that it continues to support the improvement of the quality of social services in the Sidoarjo District Social Service and improve community welfare. This periodic evaluation is important to ensure adaptation of the toolkit to the changing needs of the organization and the development of the ISO 9001 standard.

ABSTRAK

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan sosial berdasarkan standar ISO 9001:2015, membutuhkan toolkit audit internal yang efektif. Kesenjangan yang ada terletak pada kurangnya panduan komprehensif untuk auditor internal dalam melaksanakan audit dan mengevaluasi sistem manajemen mutu. Tujuan penelitian ini adalah merancang toolkit manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi audit internal di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, termasuk merancang audit checklist yang sesuai dengan standar tersebut. Metode penelitian kualitatif digunakan melalui

wawancara dan observasi untuk menggali informasi langsung dari sumber di Dinas Sosial. Hasil penelitian berupa *toolkit* yang terstruktur, meliputi klausa dan sub-klausa ISO 9001:2015, mekanisme kontrol, pertanyaan terstruktur untuk identifikasi area perbaikan, sistem pembobotan untuk prioritas tindakan, dan rekomendasi spesifik. Implementasi *toolkit* menunjukkan peningkatan efektivitas dan efisiensi audit internal. Penelitian ini menyarankan agar *toolkit* tersebut diimplementasikan secara penuh dan dievaluasi secara berkala untuk penyempurnaan berkelanjutan, sehingga terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Evaluasi berkala ini penting untuk memastikan adaptasi *toolkit* terhadap perubahan kebutuhan organisasi dan perkembangan standar ISO 9001.

PENDAHULUAN

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sebagai salah satu institusi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan sosial kepada masyarakat, memiliki tugas yang luas dan kompleks. Tugas ini mencakup berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, seperti penanganan masalah kemiskinan, perlindungan anak, pemberdayaan masyarakat, dan penanganan berbagai masalah sosial lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah mengambil langkah strategis dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan standar internasional ISO 9001:2015. Standar ini menetapkan persyaratan untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu yang efektif dalam organisasi, sehingga dapat memberikan layanan yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta peraturan yang berlaku. Penerapan ISO 9001:2015 bertujuan untuk memastikan bahwa proses bisnis dan layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, sekaligus mendorong peningkatan kualitas secara berkelanjutan melalui pendekatan manajemen risiko dan peluang [1].

Salah satu persyaratan utama dalam standar ISO 9001:2015 adalah pelaksanaan audit internal secara berkala dan terstruktur. Audit internal ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan. Dalam proses audit internal, Audit *Checklist* Manajemen Mutu menjadi alat penting yang berfungsi sebagai panduan untuk

memastikan bahwa semua aspek penting dalam penerapan ISO 9001:2015 dievaluasi secara menyeluruh dan sistematis [2]. Namun, untuk memastikan efektivitas penerapan Audit *Checklist* Manajemen Mutu, diperlukan panduan atau *toolkit* yang komprehensif dan sesuai dengan konteks organisasi. Toolkit ini diharapkan dapat membantu auditor internal dalam melaksanakan audit secara sistematis dan terstruktur, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan ISO 9001:2015 dan cara mengevaluasinya.

Perancangan *toolkit* manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 untuk audit internal di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo menjadi sangat penting karena berbagai alasan. Pertama, *toolkit* ini dapat membantu auditor internal memahami dan menerapkan persyaratan standar ISO 9001:2015 secara lebih mendalam dan sesuai dengan konteks organisasi. Kedua, *toolkit* ini dapat menyediakan panduan yang sistematis dan terstruktur dalam pelaksanaan audit internal, sehingga proses audit dapat dilakukan secara lebih konsisten dan menyeluruh. Ketiga, *toolkit* ini memfasilitasi dokumentasi dan pelaporan hasil audit yang lebih baik, sehingga rekomendasi perbaikan dapat dirumuskan dengan lebih akurat dan tepat sasaran.

Tujuan utama dari perancangan *toolkit* manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses audit internal di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Secara spesifik, perancangan ini bertujuan untuk menghasilkan Audit *Checklist* Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem manajemen mutu di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi klausul-klausul dalam ISO 9001:2015 yang relevan dan perlu dimasukkan ke dalam Audit Checklist Manajemen Mutu Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo [3]. Dengan adanya *toolkit* yang dirancang khusus untuk kebutuhan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, proses audit internal diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

Perancangan *toolkit* manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ini memiliki signifikansi yang besar bagi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Toolkit ini dapat memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan kesadaran dan pemahaman karyawan tentang pentingnya sistem manajemen mutu, serta mendorong budaya perbaikan berkelanjutan dalam organisasi [4]. Dengan adanya *toolkit* yang komprehensif dan sesuai dengan konteks organisasi, proses audit internal dapat menjadi lebih efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut, implementasi *toolkit* ini dapat membantu Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan.

Toolkit ini dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yang meliputi karakteristik organisasi, cakupan tugas, serta kompleksitas layanan yang diberikan. Proses perancangan dimulai dengan identifikasi kebutuhan dan analisis terhadap sistem manajemen mutu yang telah ada. Langkah ini melibatkan evaluasi terhadap pelaksanaan audit internal sebelumnya, serta identifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada dalam proses audit tersebut. Informasi yang diperoleh dari analisis ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk merancang Audit Checklist Manajemen Mutu yang lebih relevan dan komprehensif.

Selanjutnya, *toolkit* ini dirancang agar dapat diintegrasikan dengan proses kerja yang sudah ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Integrasi ini penting untuk memastikan bahwa penggunaan *toolkit* tidak hanya membantu dalam proses audit, tetapi juga mendukung pengembangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Dengan demikian, *toolkit* ini tidak hanya menjadi alat bantu dalam audit internal, tetapi

juga menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kualitas organisasi. Selain itu, *toolkit* ini juga dilengkapi dengan panduan pengguna yang menjelaskan langkah-langkah pelaksanaan audit, interpretasi klausul ISO 9001:2015, serta tips untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyusun rekomendasi yang efektif.

Dalam pelaksanaannya, *toolkit* ini juga dirancang untuk mendukung prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi. Melalui audit internal yang dilakukan dengan menggunakan *toolkit* ini, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan kegiatan, memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya, dan mendorong kolaborasi antarunit kerja dalam organisasi. Hasil audit yang dihasilkan dengan menggunakan *toolkit* ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi sistem manajemen mutu di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif.

Pada akhirnya, keberhasilan implementasi *toolkit* ini bergantung pada komitmen seluruh pihak di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dengan dukungan dari manajemen puncak, partisipasi aktif dari seluruh karyawan, dan penggunaan *toolkit* secara konsisten, diharapkan proses audit internal dapat menjadi motor penggerak bagi perbaikan berkelanjutan dalam organisasi. Dengan demikian, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, sehingga memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kesejahteraan sosial di wilayah tersebut..

TINJAUAN PUSTAKA

A. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah standar internasional yang berfungsi sebagai panduan utama dalam membangun Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System/QMS*). Standar ini menekankan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko untuk memastikan bahwa organisasi dapat meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik [5]. Dengan demikian, implementasi ISO 9001:2015 tidak hanya terbatas pada memenuhi persyaratan dokumen, tetapi juga mengharuskan keterlibatan aktif dari semua lapisan organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga staf

operasional, untuk menciptakan sinergi yang optimal di semua unit kerja.

Penerapan ISO 9001:2015 memerlukan langkah-langkah strategis, termasuk pembuatan manual mutu, penetapan proses yang jelas, serta pengembangan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*). Langkah-langkah ini membantu organisasi membangun budaya peningkatan berkelanjutan dan kolaborasi yang lebih baik antar tim [6], [7]. Selain itu, manfaat nyata dari penerapan standar ini mencakup peningkatan loyalitas pelanggan, kualitas layanan yang lebih baik, dan efisiensi operasional yang meningkat. Ketiga hal ini tidak hanya memperkuat posisi organisasi dalam menghadapi persaingan pasar tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan [8].

Untuk memastikan keberhasilan implementasi, pelatihan intensif dan simulasi penerapan ISO 9001:2015 sangatlah penting. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali personel dengan keterampilan yang relevan, sehingga mereka dapat secara efektif mengelola tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari[9]. Dengan demikian, organisasi yang menerapkan standar ini dapat membangun kapabilitas internal yang kuat, yang tidak hanya memenuhi tuntutan industri tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan jangka panjang.

B. Manajemen Mutu dalam Pemerintahan

Manajemen mutu dalam organisasi pemerintah memainkan peran krusial dalam memastikan efisiensi dan akuntabilitas layanan publik. Penerapan sistem manajemen mutu (*Quality Management System/QMS*) dan *Total Quality Management* (TQM) bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemangku kepentingan melalui pendekatan sistematis yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan, orientasi pelanggan, dan keterlibatan karyawan[10]. Kerangka kerja ini membantu organisasi pemerintah, termasuk Dinas Sosial, membangun kepercayaan publik dengan memberikan layanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [11]

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan praktik QMS yang efektif dapat meningkatkan berbagai dimensi kinerja organisasi, seperti efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan hasil

keuangan, bahkan di sektor publik yang menghadapi tekanan kompetitif[10], [12]. Teknik modern seperti benchmarking dan rekayasa ulang proses bisnis juga semakin banyak digunakan untuk mengatasi tantangan yang unik dalam administrasi publik[13]. Dengan menggunakan metode ini, organisasi pemerintah dapat membandingkan kinerja mereka dengan standar terbaik di industri atau antar lembaga, serta merekonstruksi proses kerja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Integrasi praktik manajemen mutu tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan keterlibatan demokratis antara pemerintah dan warga negara. Keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan publik membantu menciptakan transparansi yang lebih besar, yang pada akhirnya membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah[12], [14]. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 dalam konteks Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat berfungsi sebagai katalisator untuk mencapai keunggulan operasional sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

C. Perancangan Toolkit

Desain *toolkit* dalam konteks manajemen mutu bertujuan untuk menyediakan sumber daya yang terstruktur dan adaptif guna memfasilitasi proses lintas disiplin dalam organisasi. *Toolkit* ini mencakup kumpulan metode, konsep, dan heuristik yang dirancang untuk membantu perencanaan dan implementasi proyek-proyek kompleks secara lebih efisien, termasuk dalam konteks layanan publik. Sebagai contoh, *toolkit* semacam ini dapat mempermudah organisasi dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ke dalam praktik operasional sehari-hari[15], [16]. Dengan menyediakan panduan yang jelas dan alat bantu praktis, toolkit mampu mereduksi kerumitan proses, meningkatkan akurasi pelaksanaan, serta memastikan konsistensi dalam upaya peningkatan mutu.

Dalam implementasinya, toolkit berperan penting dalam menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Misalnya, Toolkit Desain Pengalaman Berwujud membantu desainer pemula memahami dan menerapkan konsep interaktif berbasis antarmuka pengguna berwujud, yang

sebelumnya mungkin dianggap sulit atau rumit [15]. Demikian pula, *POP Toolkit* mendukung tim desain dalam fase pra-pengembangan proyek dengan membantu mereka mengidentifikasi peluang dan merancang solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan proyek[17]. Alat-alat ini memberikan struktur yang memandu tim melalui setiap tahapan proses, dari perencanaan hingga eksekusi, sehingga memastikan hasil yang sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

Toolkit juga dirancang untuk menghadapi tantangan khusus dalam desain, seperti kontrol kualitas dan penerapan prinsip kesetaraan. Dalam konteks manajemen mutu di sektor publik, *toolkit* dapat membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar mutu, tetapi juga adil dan inklusif untuk semua pemangku kepentingan[16]. Selain itu, dengan mempromosikan praktik desain yang efektif dan terstandarisasi, *toolkit* dapat mendukung organisasi dalam menciptakan sistem yang tangguh dan responsif terhadap perubahan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan implementasi ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam suatu objek studi.[18] Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terkait fenomena yang diteliti, khususnya dalam konteks merancang sebuah *toolkit* yang dibutuhkan oleh Dinas Sosial. Metode kualitatif dinilai relevan untuk menjawab tujuan penelitian ini karena mampu menggali informasi yang kompleks dan kaya makna dari perspektif subjek penelitian.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi secara detail dinamika yang terjadi di lapangan, memahami pola interaksi, serta memperoleh wawasan mendalam terkait kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan di Dinas Sosial. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam merancang *toolkit* yang sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan sejumlah informan kunci yang memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas di Dinas Sosial. Informan yang diwawancarai meliputi staf Dinas Sosial, kepala dinas, serta pihak-pihak lain yang terlibat dalam proses kerja dan pengambilan keputusan di instansi tersebut. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi mengenai kebutuhan spesifik, tantangan yang dihadapi, serta masukan terkait desain *toolkit* yang akan dikembangkan.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas dan proses kerja di Dinas Sosial. Beberapa aspek yang diamati antara lain pola kerja staf, alur koordinasi antarbagian, serta penggunaan perangkat atau prosedur yang saat ini digunakan. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data empiris yang memperkaya wawasan mengenai kondisi aktual di lapangan. Kombinasi antara wawancara dan observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam, sehingga dapat menghasilkan analisis yang lebih valid dan relevan.

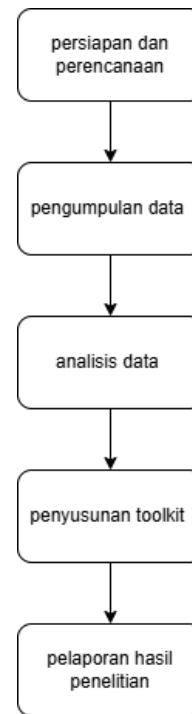
C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari berbagai aktivitas dan proses yang berlangsung di Dinas Sosial.[19] Aktivitas ini mencakup interaksi antarpegawai, pelaksanaan program, serta dinamika yang terjadi dalam layanan publik yang disediakan oleh Dinas Sosial. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi, sehingga memberikan gambaran yang autentik mengenai kondisi aktual di lapangan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, laporan tahunan, panduan kerja, serta regulasi yang relevan dengan kegiatan di Dinas Sosial. Data sekunder ini berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap untuk memperkuat temuan yang diperoleh dari data primer. Dengan mengintegrasikan kedua jenis data ini, peneliti dapat memastikan bahwa analisis yang dilakukan memiliki landasan yang kuat dan didukung oleh bukti yang memadai.

D. Tahapan Penelitian

1. **Persiapan dan Perencanaan:** Tahap awal penelitian dimulai dengan identifikasi masalah yang menjadi fokus studi, yaitu kebutuhan akan toolkit di Dinas Sosial. Pada tahap ini, peneliti menyusun kerangka konseptual, merancang instrumen penelitian, dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk memperoleh izin dan akses ke lokasi penelitian.
2. **Pengumpulan Data:** Tahap ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Peneliti berinteraksi langsung dengan informan untuk menggali informasi yang relevan, sekaligus mengamati kondisi lapangan secara langsung. Data yang diperoleh pada tahap ini dicatat dengan cermat untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi.
3. **Analisis Data:** Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis ini mencakup pengolahan data wawancara, pengamatan lapangan, serta dokumen-dokumen yang diperoleh.
4. **Penyusunan Toolkit:** Berdasarkan temuan yang diperoleh, peneliti merancang toolkit yang sesuai dengan kebutuhan Dinas Sosial. Proses ini melibatkan iterasi desain, diskusi dengan pemangku kepentingan, serta uji coba awal untuk memastikan bahwa *toolkit* yang dikembangkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
5. **Pelaporan Hasil Penelitian:** Tahap terakhir adalah penyusunan laporan hasil penelitian yang mencakup temuan, analisis, serta rekomendasi. Laporan ini disusun secara sistematis dan disampaikan kepada pihak Dinas Sosial sebagai bentuk kontribusi nyata dari penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengawali perancangan toolkit manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dengan analisis kebutuhan yang komprehensif. Tahap ini krusial untuk memastikan toolkit yang dihasilkan relevan dan efektif dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi. Analisis ini meliputi evaluasi menyeluruh terhadap proses bisnis dan prosedur yang berjalan di Dinas Sosial, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan mempertimbangkan visi, misi, tujuan, struktur organisasi, sumber daya, serta lingkungan eksternal yang memengaruhi kinerjanya. Pemahaman yang mendalam tentang konteks organisasi ini memastikan toolkit yang dirancang mampu beradaptasi dengan karakteristik unik Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Hasil analisis kebutuhan akan menjadi landasan utama dalam menentukan komponen-komponen toolkit. Komponen-komponen tersebut harus secara spesifik menjawab kebutuhan dan harapan Dinas Sosial Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan organisasinya secara efektif dan efisien. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip-prinsip desain toolkit untuk organisasi pemerintahan, yang menekankan penyediaan alat dan metodologi yang tepat guna mendukung pengambilan keputusan berbasis data[20], evaluasi tujuan organisasi secara sistematis[21], serta integrasi prinsip-prinsip desain layanan yang inovatif[22]. Referensi-referensi ini mendukung perlunya toolkit yang multifaset dan terintegrasi untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pemerintah[23].

Implementasi ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memerlukan *toolkit* yang mampu memfasilitasi integrasi standar internasional tersebut ke dalam praktik operasional sehari-hari. ISO 9001:2015 menekankan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan (referensi 5). Penerapannya membutuhkan langkah-langkah strategis seperti pembuatan manual mutu, penetapan proses yang jelas, dan pengembangan KPI (*Key Performance Indicators*) [6], [7], [8]. Pelatihan intensif dan simulasi penerapan standar ini juga sangat penting untuk membekali personel dengan keterampilan yang relevan [9].

Manajemen mutu di pemerintahan, khususnya di Dinas Sosial, bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan publik melalui pendekatan sistematis dan berkelanjutan [10], [11], [12], [13], [14]. *Toolkit* yang dirancang akan mempertimbangkan hal ini dengan menawarkan panduan praktis dan terstruktur untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu dan ISO 9001:2015. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat akuntabilitas, serta membangun kepercayaan publik melalui transparansi dan keterlibatan masyarakat. [15], [16] [17].

Dalam proses analisis kebutuhan ini, berbagai metode pengumpulan data digunakan untuk memastikan keakuratan dan relevansi hasil. Wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan utama, seperti pimpinan dinas, staf operasional, dan pengguna layanan, dilakukan untuk menggali pemahaman tentang tantangan yang dihadapi serta harapan terhadap sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Selain itu, survei dan studi dokumen internal juga dimanfaatkan untuk mengevaluasi kesenjangan antara kondisi saat ini dengan standar yang diinginkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo membutuhkan alat yang mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip mutu secara fleksibel tanpa mengganggu alur kerja yang telah berjalan. Identifikasi kebutuhan ini mencakup pengembangan prosedur standar yang lebih jelas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Dengan pendekatan ini, *toolkit* yang dirancang tidak hanya akan berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai alat strategis yang mendukung pencapaian visi dan misi Dinas Sosial. Hal ini memastikan bahwa ISO 9001:2015 dapat diterapkan secara menyeluruh, memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada mutu, serta menghasilkan dampak positif bagi penerima layanan sosial di Kabupaten Sidoarjo.

A. Perancangan *Toolkit*

1. Menentukan klausa dan sub klausa

Toolkit manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 untuk Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dirancang dengan struktur klausa dan sub-klausa yang terintegrasi. Klausa utama menetapkan prinsip dan persyaratan umum implementasi sistem manajemen mutu, meliputi lingkup penerapan, konteks organisasi, dan kepemimpinan. Sub-klausa, yang lebih spesifik, memberikan panduan praktis untuk implementasi efektif, mencakup perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja, dan peningkatan berkelanjutan. Struktur ini memastikan sistem manajemen mutu yang efektif dan menyeluruh di Dinas Sosial. Desain *toolkit* ini mengacu pada standar ISO 9001:2015 yang menekankan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan pelanggan [5].

Perancangan *toolkit* ini melibatkan pendekatan sistematis untuk memastikan kepatuhan terhadap standar ISO 9001:2015, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan manajemen kualitas. Prosesnya meliputi identifikasi dokumentasi yang ada dan analisis kesenjangan untuk menilai tingkat kepatuhan [24], [25]. *Toolkit* akan memfasilitasi pendokumentasian proses, tanggung jawab, dan prosedur yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu[26], serta memastikan desain dan pengembangan layanan selaras dengan tuntutan pasar dan harapan pelanggan.

Tujuan akhir dari perancangan *toolkit* ini adalah meningkatkan kesiapan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo untuk sertifikasi ISO 9001:2015 dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu di sektor publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan publik [10], [11], [12], [13], [14]. *Toolkit* ini diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dan efisien dalam mendukung transformasi manajemen mutu di Dinas Sosial [15], [16], [17].

2. Control dari Klausa dan Sub Klausa

Toolkit ISO 9001:2015 untuk Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo mengintegrasikan mekanisme kontrol yang efektif dan konsisten untuk memonitor, mengukur, dan mengevaluasi kinerja proses dan layanan. Kontrol ini memastikan kesesuaian dengan persyaratan dan target yang telah ditetapkan, sejalan dengan prinsip ISO 9001:2015 yang menekankan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan [5]. Desain dan pengembangan *toolkit* ini mengacu pada standar ISO 9001:2015 yang menuntut perencanaan komprehensif, partisipasi lintas fungsi, dan pemahaman yang tepat terhadap kebutuhan pengguna untuk kontrol desain yang efektif. Prosedur terdokumentasi yang mencakup spesifikasi desain, metode verifikasi, dan analisis risiko akan difasilitasi oleh *toolkit* ini[27]. Selain itu, *toolkit* akan menyediakan alat-alat praktis seperti lembar kerja dan pedoman untuk pengembangan prosedur kualitas serta alat untuk identifikasi klausul yang relevan dengan persyaratan ISO.

Integrasi kontrol yang komprehensif dalam toolkit ini sangat penting untuk memenuhi standar kualitas internal dan eksternal di lingkungan yang kompetitif. Hal ini selaras dengan penerapan manajemen mutu di sektor publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan publik [10], [11], [12], [13], [14]. Dengan demikian, toolkit ini diharapkan dapat membantu Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam mencapai keunggulan operasional dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. [15], [16], [17].

3. Menyusun Pertanyaan

Toolkit ISO 9001:2015 untuk Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo akan mencakup serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mendorong budaya peningkatan berkelanjutan. Pertanyaan-pertanyaan ini akan diformulasikan untuk mendapatkan informasi akurat dan mendalam mengenai kinerja sistem manajemen mutu, mengungkap potensi masalah, ketidaksesuaian, atau peluang perbaikan dalam berbagai aspek, termasuk proses operasional, kepuasan pelanggan, efektivitas sumber daya, dan kepatuhan terhadap regulasi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip ISO 9001:2015 yang menekankan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan pelanggan [5].

Tujuan utama dari pertanyaan-pertanyaan ini adalah untuk memfasilitasi evaluasi yang komprehensif terhadap sistem manajemen mutu di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Pertanyaan-pertanyaan ini akan membantu dalam mengidentifikasi celah kinerja, memperbaiki proses yang tidak efisien, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penerapan prinsip manajemen mutu di sektor publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat [11], [17].

4. Score

Pemberian skor Ya/Tidak (Y/N) dalam Toolkit ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Sidoarjo bertujuan untuk memberikan penilaian yang objektif dan terukur terhadap kesesuaian implementasi sistem manajemen mutu dengan persyaratan dan kriteria yang ditetapkan dalam standar ISO 9001:2015. Skor Ya/Tidak ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi area yang telah sesuai dengan standar dan area yang masih membutuhkan perbaikan atau tindakan korektif.

Tujuan utama dari pemberian skor Ya/Tidak adalah untuk memfasilitasi proses evaluasi diri yang sistematis dan terstruktur. Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam Toolkit menggunakan skor Ya/Tidak, Dinas Sosial Sidoarjo dapat dengan mudah menilai tingkat kepatuhan mereka terhadap setiap klausa dan sub-klause dalam standar ISO 9001:2015. Skor Tidak mengindikasikan adanya ketidaksesuaian atau area yang perlu ditingkatkan,

sementara skor Ya menunjukkan bahwa persyaratan tertentu telah dipenuhi.

5. Bobot

Pemberian bobot pada pertanyaan-pertanyaan dalam Toolkit ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Sidoarjo bertujuan untuk memprioritaskan aspek-aspek penting dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Bobot 25% diberikan pada pertanyaan-pertanyaan yang memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi SMM, seperti keterlibatan manajemen puncak dan kepemimpinan dalam peningkatan efektivitas. Aspek-aspek ini dinilai membutuhkan perhatian dan alokasi sumber daya yang memadai. Sebaliknya, bobot 0% diberikan pada pertanyaan yang dianggap tidak relevan atau kurang signifikan dalam konteks saat ini, memungkinkan fokus pada area yang lebih kritis dan berpengaruh terhadap kinerja SMM.

Tujuan utama dari sistem pembobotan ini adalah optimalisasi alokasi sumber daya dan upaya. Dengan mengidentifikasi dan memprioritaskan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan, Dinas Sosial Sidoarjo dapat mencegah pemborosan sumber daya dan waktu pada area yang kurang kritis, sehingga memastikan efektivitas implementasi SMM.

6. Rekomendasi

Pemberian rekomendasi pada Toolkit ISO 9001:2015 di Dinas Sosial Sidoarjo bertujuan untuk memberikan panduan dan arahan spesifik bagi organisasi dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Rekomendasi ini didasarkan pada hasil evaluasi atau penilaian terhadap tingkat kepatuhan dan kematangan implementasi SMM di Dinas Sosial Sidoarjo.

Rekomendasi yang diberikan berfungsi sebagai saran perbaikan atau tindakan korektif yang dapat diambil oleh organisasi untuk mengatasi kelemahan atau ketidaksesuaian yang teridentifikasi dalam proses evaluasi. Dengan mengikuti rekomendasi yang diberikan, Dinas Sosial Sidoarjo dapat memperoleh panduan praktis dan langkah-langkah konkret yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memastikan kepatuhan terhadap persyaratan standar ISO 9001:2015.

Dengan adanya rekomendasi, Dinas Sosial Sidoarjo dapat memfokuskan upaya dan sumber daya pada area-area yang membutuhkan perbaikan atau peningkatan. Rekomendasi juga membantu organisasi dalam menetapkan prioritas dan rencana aksi yang tepat untuk mencapai kesesuaian dengan standar ISO 9001:2015 secara lebih efektif dan berkelanjutan.

B. Implementasi Dan Evaluasi

Setelah toolkit manajemen mutu disusun dan divalidasi, tahap selanjutnya adalah implementasi dan evaluasi untuk memastikan efektivitas dan

kesesuaiannya dengan kebutuhan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Meskipun manajemen mutu di Dinas Sosial Sidoarjo sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar lebih sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

Dalam implementasinya, *toolkit* manajemen mutu diterapkan dalam proses audit internal dan kegiatan manajemen mutu di Dinas Sosial Sidoarjo. Pengembang *toolkit* memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh unit kerja dan pegawai terkait untuk memastikan pemahaman yang baik tentang penggunaannya. Selama proses ini, penggunaan *toolkit* dipantau secara ketat untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian, berdasarkan masukan dan umpan balik dari pengguna.

Setelah periode implementasi tertentu, evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi *toolkit* dilakukan dengan mengukur kepatuhan terhadap standar ISO 9001:2015, kepuasan pengguna, dan dampak positifnya terhadap kualitas layanan Dinas Sosial. Hasil evaluasi ini dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan, yang kemudian menjadi dasar rekomendasi perbaikan dan pengembangan *toolkit* lebih lanjut, memastikan bahwa *toolkit* selalu relevan dan mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Merancang *toolkit* untuk implementasi dan evaluasi ISO 9001:2015 di organisasi pemerintah memerlukan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai metodologi dan kerangka kerja. Literatur menyoroti beberapa komponen kunci penting untuk implementasi yang efektif, termasuk identifikasi proses organisasi dan keterkaitannya, yang dapat divisualisasikan melalui diagram alir dan model rekayasa perangkat lunak [28]. Selain itu, menggunakan analisis SWOT dapat memberikan wawasan tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan proses implementasi, memfasilitasi strategi peningkatan berkelanjutan [29]. Selain itu, fokus pada orientasi pelanggan sangat penting, karena meningkatkan kepuasan dan produktivitas sekaligus mengurangi biaya [8]. *Toolkit* juga harus menggabungkan praktik terbaik untuk evaluasi kinerja dan penggunaan indikator kinerja utama untuk memastikan keselarasan dengan persyaratan ISO 9001:2015 [6]. Secara keseluruhan, mengintegrasikan elemen-elemen ini akan mendukung organisasi pemerintah dalam mencapai sistem manajemen mutu yang efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berhasil merancang *toolkit* manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yang dirancang khusus untuk Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. *Toolkit* ini dirancang dengan

mempertimbangkan analisis kebutuhan yang mendalam dan mencakup berbagai elemen penting untuk mendukung implementasi manajemen mutu yang sesuai dengan standar internasional. Struktur *toolkit* mencakup klausa dan sub-klause ISO 9001:2015 yang terintegrasi, lengkap dengan mekanisme kontrol yang efektif untuk memastikan kepatuhan terhadap standar. Selain itu, *toolkit* ini dilengkapi dengan pertanyaan terstruktur untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sistem pembobotan untuk menentukan prioritas tindakan, dan rekomendasi spesifik yang dapat langsung diimplementasikan.

Evaluasi implementasi *toolkit* menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses audit internal di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Proses audit yang lebih terstruktur memungkinkan identifikasi masalah secara sistematis dan pelaksanaan tindakan korektif yang lebih cepat. Dengan demikian, *toolkit* ini tidak hanya membantu Dinas Sosial mencapai tujuan penelitian, tetapi juga menciptakan audit checklist manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

Hasil evaluasi juga memberikan wawasan untuk pengembangan lebih lanjut, menjadikan *toolkit* ini alat yang dinamis dan terus berkembang. Dengan mendukung peningkatan berkelanjutan kualitas layanan, *toolkit* ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang sebaiknya dikaitkan oleh penelitian sejenis. Saran dibuat berdasarkan kelemahan, pengalaman, kesulitan, kesalahan, temuan baru yang belum diteliti dan berbagai kemungkinan arah rencana penelitian di masa mendatang dan atau pernyataan persoalan yang belum diselesaikan yang dapat dilanjutkan pada penelitian di masa akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. N. P. Redi and I. N. M. Putra, "ISO 9001:2015 Pengantar Standar Manajemen Mutu," BINUS, 2021.
<https://mie.binus.ac.id/2021/04/07/iso-90012015-pengantar-standar-manajemen-mutu/> (accessed Sep. 19, 2024).
- Admin Kominfo, "Berkenalan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015," 2023.
<https://balmonsemarang.postel.go.id/berkenalan-dengan-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015/> (accessed Sep. 19, 2024).
- Bagaskara, "Manfaat serta Penerapan ISO 9001:2015 di Perusahaan," 2023.
<https://mutucertification.com/manfaat-penerapan-iso-9001-di-perusahaan/> (accessed Sep. 19, 2024).
- F. Himma, "ISO Adalah? Ketahui Tujuan dan Jenisnya di Sini!," 2022.
<https://majoo.id/solusi/detail/iso-adalah> (accessed Sep. 19, 2024).
- D. Lusiani, Fina Hilyatul Khofifah, Rofiatul Hasanah, and Ahmad Muzayyin, "Penertiban Administrasi Berdasarkan ISO 9001:2015 Di Bagian Umum Perumda Kahyangan Jember," *J. Indones. Soc. Soc.*, vol. 2, no. 2, pp. 79–87, Jun. 2024, doi: 10.59435/jiss.v2i2.231.
- M. G. Atienza et al., "Identificación de barreras y facilitadores en el desarrollo e implementación de la norma ISO 9001:2015 en una Unidad de Psiquiatría de la Infancia y Adolescencia," *Rev. Psiquiatr. Infanto-Juvenil*, vol. 41, no. 2, pp. 4–11, May 2024, doi: 10.31766/revpsij.v41n2a2.
- A. KOWALCZYK, "QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING WITH STANDARD ISO 9001:2015," *Probl. Tech. Uzbroy.*, vol. 170, no. 3, pp. 107–115, Sep. 2024, doi: 10.5604/01.3001.0054.7510.
- L. G. Escobedo Rosales, J. J. Treviño Uribe, C. A. Alcalá Salinas, and A. Zapata Reboloso, "Implementación de ISO 9001:2015 en un Laboratorio de Ensayo," *Cienc. Lat. Rev. Científica Multidiscip.*, vol. 7, no. 5, pp. 8023–8031, Nov. 2023, doi: 10.37811/cl_rcm.v7i5.8380.
- P. D. Widayat and T. Wedhasari, "Pelatihan Dasar-Dasar ISO 9001:2015 Untuk Manajemen Administrasi Perkantoran," *IRA J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 2, pp. 59–63, Aug. 2024, doi: 10.56862/irajpkm.v2i2.131.
- J. L. Quiambao and K. N. G. Alvaro, "Impact of Quality Management System Practices on the Business Performance of a Government Corporation in Clark Freeport Zone, Philippines," *Int. J. Multidiscip. Appl. Bus. Educ. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 995–1006, Mar. 2023, doi: 10.11594/ijmaber.04.03.29.
- M. M. Augustyn, A. Seakhwa-King, and P. Mason, "Quality Management," in *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, Edward Elgar Publishing, 2022, pp. 607–610. doi: 10.4337/9781800377486.quality.management.
- R. Hasanaj, M. Manxhari, E. Ozuni, and Z. Sinaj, "Soft' TQM and Performance of Local Government (A Case Study of Municipality of Tirana, Albania)," *Eur. Sci. J. ESJ*, vol. 17, no. 1, Jan. 2021, doi: 10.19044/esj.2021.v17n1p46.
- L. Zacharko, "Administracja publiczna zarządzana nowocześnie — kilka refleksji," *Prawo*, vol. 331, pp. 305–318, Nov. 2020, doi: 10.19195/0524-4544.331.23.
- E. Hoke, K. Peterek, and R. Heinzová, "Quality management systems in selected public organizations," *Chem. Eng. Trans.*, 2021, doi: <https://www.doi.org/10.3303/CET2186080>.
- S. Marwaha, "Tangible Experience Design Toolkit: Simplifying Cross Device Interaction Design." May 25, 2023. doi: 10.32920/23159870.v1.
- A. Petterson, K. Cheng, and P. Chandra, "Playing with Power Tools: Design Toolkits and the Framing of Equity," in *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, NY, USA: ACM, Apr. 2023, pp. 1–24. doi: 10.1145/3544548.3581490.
- L. L. PEREIRA and G. S. A. D. MERINO, "Toolkit para Preparação da Oportunidade de Projeto (POP Toolkit): um auxílio para a fase de pré-desenvolvimento no processo de Design," in *Blucher Design Proceedings*, São Paulo: Editora Blucher, Dec. 2022, pp. 7461–7486. doi: 10.5151/ped2022-4957261.
- Sugiono, *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- S. Suryabarta, *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pres, 1987.
- S. Taylor, R. Uzdavinyte, T. Wandhoefer, and R. Fox, "Issues arising from the specification of an information acquisition and analysis toolkit for

policy makers in governmental and legislative institutions,” in eChallenges e-2015 Conference, IEEE, Nov. 2015, pp. 1–10. doi: 10.1109/eCHALLENGES.2015.7440969.

- T. A. T. Izhar, T. Torabi, and M. I. Bhatti, “GOAL-Toolkit Based Ontology for Information Entrepreneurs to Evaluate the Goals Achievement,” *Int. J. Bus. Anal.*, vol. 4, no. 3, pp. 35–53, Jul. 2017, doi: 10.4018/IJBAN.2017070103.
- B. Hou, “Service Design for Social Innovation: A New Path for the Development of Government Public Services Based on the TB4D Model,” *Sustainability*, vol. 16, no. 17, p. 7641, Sep. 2024, doi: 10.3390/su16177641.
- A. L. Franklin and J. C. N. Raadschelders, “Designing Government Organizations,” in *Introduction to Governance, Government and Public Administration*, Cham: Springer Nature Switzerland, 2023, pp. 173–193. doi: 10.1007/978-3-031-32689-9_9.
- A. S. Apriani and P. Renosori, “Analisis Gap untuk Kesiapan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di CV Ardian,” *Bandung Conf. Ser. Ind. Eng. Sci.*, vol. 2, no. 1, Jan. 2022, doi: 10.29313/bcsies.v2i1.1584.
- K. Gisela Napitupulu, M. Mi’radj Isnaini, and D. Irianto, “Quality management system design of vocational services in PM College based on ISO 9001:2015,” *SHS Web Conf.*, vol. 49, p. 02021, Oct. 2018, doi: 10.1051/shsconf/20184902021.
- R. Adolph, “Documentación del sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 En La Empresa Lumicentro Pereira,” 2016.
- B. A. P. M. D. E. Macedo et al., “Application of quality tools in the control of non-compliance of a medium-sized furniture industry company .,” *Rev. Gestão Tecnol.*, vol. 4, no. 1, 2016.
- N. El-Khalili, “Evaluation of Models to Implement the ISO 9001 Process Approach,” *Int. J. Softw. Eng. Appl.*, vol. 10, no. 2, pp. 01–11, Mar. 2019, doi: 10.5121/ijsea.2019.10201.
- K. Witara, L. Murni Kurniasari, and D. Cahyo Nugroho, “The Implementation of Quality Management System ISO 9001 with SWOT Analysis,” *ADPEBI Int. J. Bus. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 118–128, Oct. 2023, doi: 10.54099/aijbs.v3i2.741.