



MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 236 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001
BIDANG PENEMPATAN TENAGA KERJA DI KABUPATEN/KOTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran mutu pelayanan antar kerja di kabupaten/kota sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, perlu menetapkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja di Kabupaten/Kota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4279);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

3. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009;

4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja;

5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 2 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 211);

6. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 5 Tahun 2014 tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 347);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

- KESATU : Pedoman Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja di kabupaten/kota, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai acuan bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.
- KETIGA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 14 Juli 2014

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

Drs.H.A.MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 236 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001 BIDANG PENEMPATAN TENAGA KERJA DI
KABUPATEN/KOTA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingginya tingkat pengangguran dan besarnya jumlah angkatan kerja menjadi masalah utama bidang ketenagakerjaan saat ini yang harus ditangani secara khusus. Tingginya angka pengangguran dapat disebabkan berbagai hal, antara lain kesempatan kerja yang terbatas, rendahnya kualitas keterampilan pencari kerja dan informasi pasar kerja yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu diperlukan berbagai upaya dari pemerintah dan semua pihak yang terkait untuk membuat suatu kebijakan agar angka pengangguran dapat menurun secara nyata.

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah, antara lain mengoptimalkan pelayanan antar kerja yang ada di dinas kabupaten/kota. Pelayanan antar kerja tersebut meliputi:

1. Pelayanan Informasi Pasar Kerja (IPK) kepada pencari kerja, baik pelayanan secara manual atau daring (*online system*), yaitu pendaftaran pencari kerja (pemberian AK/I) dan pengisian AK/II. Pelayanan kepada perusahaan atau pengguna tenaga kerja, yaitu pendaftaran lowongan kerja dan pemenuhan calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Pelayanan penyuluhan bimbingan jabatan.
3. Pelayanan perantara kerja
4. Pelayanan penempatan tenaga kerja AKL, AKAD dan AKAN.
5. Pelayanan perijinan dan pembinaan lembaga penempatan tenaga kerja swasta dan Bursa Kerja Khusus.
6. Pelayanan perpanjangan Ijin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA).

Pelayanan antar kerja di kabupaten/kota harus dilakukan oleh pegawai fungsional pengantar kerja atau petugas antar kerja yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dengan menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan sarana di daerah mengakibatkan pelayanan antar kerja seringkali dilakukan tidak sesuai dengan sistem antar kerja yang telah ditentukan secara nasional.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya evaluasi dan perbaikan atau penyempurnaan terhadap tugas, fungsi dan alur kerja pelayanan antar kerja, khususnya di bidang penempatan untuk kemudian distandarkan melalui sistem manajemen mutu yang meliputi dokumen-

dokumen mutu, petunjuk teknis maupun format-format rekaman yang dikendalikan secara terus menerus dengan tujuan akhir adalah pengembangan berkelanjutan serta berorientasi kepada pencapaian kepuasan pelanggan. Dengan demikian, agar implementasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja di dinas kabupaten/kota sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan perlu dibuat suatu pedoman sebagai acuan pelaksanaan kegiatan tersebut.

Dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja ini diharapkan kinerja operasional di lingkungan dinas kabupaten/kota, khususnya bidang penempatan dapat meningkat secara signifikan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud penyusunan pedoman ini adalah untuk mewujudkan pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan antar kerja sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja di kabupaten/kota.
2. Tujuan penyusunan pedoman ini adalah sebagai acuan bagi pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

C. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Manajemen Mutu adalah susunan tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan.
2. ISO 9001 adalah standard international yang mengatur tentang Sistem Management Mutu (*Quality Management System*).
3. Mutu Pelayanan Penempatan adalah efektifitas kemampuan melakukan kegiatan penempatan tenaga kerja secara profesional terhadap pencari kerja dan/atau masyarakat sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan.
4. Antar kerja adalah suatu sistem yang meliputi pelayanan informasi pasar kerja, penyuluhan dan bimbingan jabatan dan perantaraan kerja.
5. Antar Kerja Lokal (AKL) adalah penempatan tenaga kerja antar kabupaten/kota dalam 1 (satu) propinsi.
6. Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) adalah penempatan tenaga kerja antar propinsi dalam wilayah Republik Indonesia.
7. Antar Kerja Antar Negara (AKAN) adalah penempatan tenaga kerja di luar negeri.
8. Informasi Pasar Kerja adalah keterangan mengenai karakteristik kebutuhan dan persediaan tenaga kerja.

9. Bursa Kerja adalah tempat pelayanan kegiatan penempatan tenaga kerja.
10. Penyuluhan Jabatan adalah kegiatan pemberian informasi tentang jabatan dan dunia kerja kepada pencari kerja dan/atau masyarakat.
11. Pengantar Kerja adalah pegawai negeri sipil yang memiliki keterampilan melakukan kegiatan antar kerja dan diangkat dalam jabatan fungsional oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
12. Petugas Antar Kerja adalah petugas yang memiliki pengetahuan tentang antar kerja dan ditunjuk oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan antar kerja.
13. Penempatan Tenaga Kerja adalah proses pelayanan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan dan pemberi kerja dalam pengisian lowongan kerja sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan.
14. Pencari Kerja adalah angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan dengan mendaftarkan diri kepada pelaksana penempatan tenaga kerja atau secara langsung melamar pekerjaan kepada pemberi kerja.
15. Pemberi Kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum atau badan-badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja dengan membayar upah.
16. Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.
17. Angkatan Kerja adalah penduduk usia kerja (15 tahun dan lebih) yang bekerja, atau punya pekerjaan namun sementara tidak bekerja.
18. Dinas Kabupaten/Kota adalah instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan di kabupaten/kota.
19. Dirjen adalah Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja.

BAB II PENETAPAN LOKASI

A. Seleksi

Kegiatan implementasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja di kabupaten/kota diawali dengan seleksi awal untuk penentuan lokasi oleh Tim Penilai Direktorat Pengembangan Pasar Kerja. Kriteria penentuan lokasi didasari oleh beberapa hal, sebagai berikut:

1. aktif mengelola Informasi Pasar Kerja *on line*;
2. dalam laporan IPKOL terdapat data penempatan;
3. belum pernah mendapatkan sertifikat ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir; dan
4. bersedia membiayai dana *surveillance* sertifikasi ISO 9001, di tahun ke-2 dan ke-3.

B. Rapat Koordinasi Teknis

Setelah dilakukan tahapan seleksi awal, dinas kabupaten/kota yang telah memenuhi kriteria seleksi awal akan dipanggil untuk mengikuti Rapat Koordinasi Teknis (Rakor Teknis). Pejabat yang dapat mengikuti Rakor Teknis adalah Kepala Dinas atau Kepala Bidang Penempatan. Susunan acara di Rakor Teknis, sebagai berikut:

1. Evaluasi kegiatan di tahun yang telah berjalan dan perencanaan program tahun depan tentang Pengembangan Pasar Kerja.
2. Pengenalan dan interpretasi ISO 9001.
3. Implementasi ISO 9001 di dinas kabupaten/kota yang sudah mendapatkan Sertifikasi ISO 9001.
4. Study banding Implementasi ISO 9001 di dinas kabupaten/kota yang sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001.

Setelah mengikuti Rakor Teknis diharapkan para pejabat pengambil kebijakan dapat lebih mengenal ISO 9001 dan dapat bersama-sama membahas permasalahan dan solusi di tempat kerja masing-masing.

C. Proposal

Pengajuan dan penandatanganan proposal oleh Kepala Dinas Kabupaten/Kota setempat dilaksanakan setelah melaksanakan Rakor Teknis. Proposal kegiatan ini sangat diperlukan sebagai salah satu bukti awal bahwa dinas kabupaten/kota bersedia menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001.

1. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pengajuan proposal, sebagai berikut:

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang
2. Dasar Hukum
3. Tujuan
4. Sasaran

B. Gambaran Umum Daerah

1. Kondisi Ketenagakerjaan
2. Kondisi Perekonomian

C. Profil Dinas Setempat

1. Struktur Organisasi
2. Nama, Jumlah Pegawai, Jumlah Petugas Antar Kerja, khususnya di bidang penempatan

3. Denah ruangan bidang penempatan khususnya ruangan pelayanan antar kerja/bursa kerja *online*.

D. Penutup

E. Lampiran

1. Surat Pernyataan Kesanggupan dari bupati/walikota untuk mengalokasikan anggaran tahun ke-2 dan ke-3.
2. Foto-foto pelayanan antar kerja (foto fasilitas ruangan, foto peralatan kerja, dll).

2. Mekanisme Pengajuan Proposal

- a. Dinas kabupaten/kota pemohon mengajukan proposal permohonan kepada Dirjen dan ditembuskan ke Direktorat Pengembangan Pasar Kerja.
- b. Proposal permohonan diterima oleh Dirjen sesuai jadwal yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan waktu persiapan sampai dengan pelaksanaan implementasi ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja selama 5 (lima) bulan mulai dari gap analisis sampai dengan post audit.

3. Tata Cara Penilaian Proposal

- a. Penilaian Proposal dilakukan oleh Tim Penilai yang diketuai oleh Direktur Pengembangan Pasar Kerja.
- b. Hasil penilaian di sampaikan kepada Dirjen.
- c. Dirjen menerbitkan surat keputusan tentang penetapan dinas kabupaten/kota pelaksana ISO 9001.
- d. Direktorat Pengembangan Pasar Kerja menyampaikan surat pemberitahuan kepada dinas kabupaten/kota sesuai dengan Surat Keputusan Dirjen Binapenta.

BAB III IMPLEMENTASI ISO 9001

Dinas kabupaten/kota yang telah ditetapkan sebagai pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja akan didampingi oleh konsultan mulai dari tahap awal pelaksanaan sampai post audit. Pemilihan konsultan merupakan wewenang dan tanggung jawab Unit Layanan Pengadaan Kemnakertrans melalui proses lelang berdasarkan peraturan perundang-undangan.

A. Tahap Persiapan

Sebelum melakukan implementasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja, dinas kabupaten/kota diharuskan membentuk Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja yang terdiri dari 10 (sepuluh) orang. Penunjukan Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dibuat dalam bentuk Surat Keputusan Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja kabupaten/kota yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kabupaten/Kota yang membidangi ketenagakerjaan. Surat Keputusan Tim Pelaksana dari dinas kabupaten/kota akan ditetapkan kembali menjadi Surat Keputusan Direktur Pengembangan Pasar Kerja tentang Penunjukan Tim Implementasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja. Tim pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja kabupaten/kota, terdiri dari:

1. Top Manajemen
 - a. Jumlah: 1 (satu) orang
 - b. Jabatan yang relevan sebagai Top Manajemen adalah Kepala Dinas Kabupaten/Kota.
 - c. Tugas Top Manajemen, yaitu:
 - 1) Menunjuk Wakil Manajemen (*Management Representative/MR*), Tim Proyek (*Leader dan Member*).
 - 2) Mendefinisikan dan merumuskan alasan perubahan keanggotaan tim.
 - 3) Memantau kemajuan proyek melalui rapat bersama dengan Wakil Manajemen.
 - 4) Membuat keputusan penting yang terkait dengan proyek.
 - 5) Memberi arahan dalam rangka menyelesaikan masalah yang timbul.
 - 6) Mengevaluasi serta mengesahkan dokumen.
 - 7) Menentukan kebijakan mutu dan sasaran mutu.
 - 8) Menghadiri rapat tinjauan manajemen.
2. Wakil Manajemen (*Management Representative/MR*)
 - a. Jumlah: 1 (satu) orang
 - b. Jabatan yang relevan sebagai *Management Representative* adalah Kepala Bidang Penempatan dinas kabupaten/kota.
 - c. Tugas *Manajemen Representative*, yaitu:
 - 1) Bertanggung jawab terhadap kesuksesan proyek.
 - 2) Mengembangkan strategi perubahan yang jelas.
 - 3) Mengkoordinasi jadwal pertemuan dan pelaksanaan tugas Tim Pelaksana, seperti:
 - a) rapat pembuatan prosedur (kapan dan siapa saja yang harus hadir);
 - b) rapat koordinasi dengan konsultan dalam rangka penyusunan pernyataan kebijakan mutu, sasaran mutu, serta pedoman mutu;

- c) rapat tinjauan manajemen;
 - d) rapat koordinasi dengan konsultan;
 - e) rapat tindakan koreksi dan pencegahan atas masalah yang ditemukan.
- d. Memberikan arahan (termasuk pelatihan jika perlu) kepada Tim Pelaksana dalam pembuatan dan implementasi sistem manajemen mutu.
 - e. Mengembangkan kemampuan individu dan tim sesuai dengan tanggung jawab proyek dan tanggung jawab baru lainnya sebagai hasil dari perubahan yang dilakukan.
 - f. Melaporkan kemajuan proyek ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja serta masalah-masalah yang timbul kepada Top Manajemen (Kepala Dinas Kabupaten/Kota).

3. *Leader*

- a. Jumlah: 1 (satu) orang
- b. Jabatan yang relevan sebagai *Leader* adalah Kepala Seksi dinas kabupaten/kota yang menangani penempatan, khususnya Informasi Pasar Kerja.
- c. Tugas *Leader*, yaitu:
 - 1) Memantau kemajuan proyek, termasuk kemajuan penyelesaian tugas semua pihak terkait.
 - 2) Mengajukan rekomendasi penyesuaian jadwal proyek sesuai dengan kenyataan di lapangan.
 - 3) Memberikan laporan kepada Konsultan dan Wakil Manajemen.
 - 4) Mengembangkan strategi dan rencana komunikasi untuk mengkomunikasikan berbagai hal penting mengenai kegiatan proyek kepada pihak terkait, termasuk untuk menampung input dari pihak terkait.
 - 5) Melakukan evaluasi terhadap keefektifan komunikasi.

4. Anggota

- a. Jumlah: 4 (empat) orang
- b. Jabatan yang relevan sebagai anggota adalah kepala seksi dinas kabupaten/kota bidang lain atau pejabat fungsional pengantar kerja/petugas antar kerja.
- c. Tugas anggota yaitu:
 - 1) Membuat standardisasi proses kerja dalam bentuk alur proses.
 - 2) Melakukan integrasi setiap proses dan menganalisa setiap proses antar bidang atau seksi.
 - 3) Menyusun dokumentasi setiap proses kerja (input dalam komputer).
 - 4) Mengawasi implementasi sistem mutu.
 - 5) Membantu memecahkan masalah sistem mutu.
 - 6) Melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan.
 - 7) Melaksanakan dan memantau implementasi.

5. Tim Audit Internal

- a. Jumlah: 3 (tiga) orang, terdiri dari 1 (satu) koordinator audit internal, dan 2 (dua) anggota audit internal.
- b. Jabatan yang relevan sebagai koordinator audit internal adalah sekretaris dinas kabupaten/kota atau pejabat eselon III lainnya.

Anggota audit internal adalah pejabat eselon IV atau staf bidang kepegawaian, bidang umum atau bidang lain yang ada di dinas kabupaten/kota.

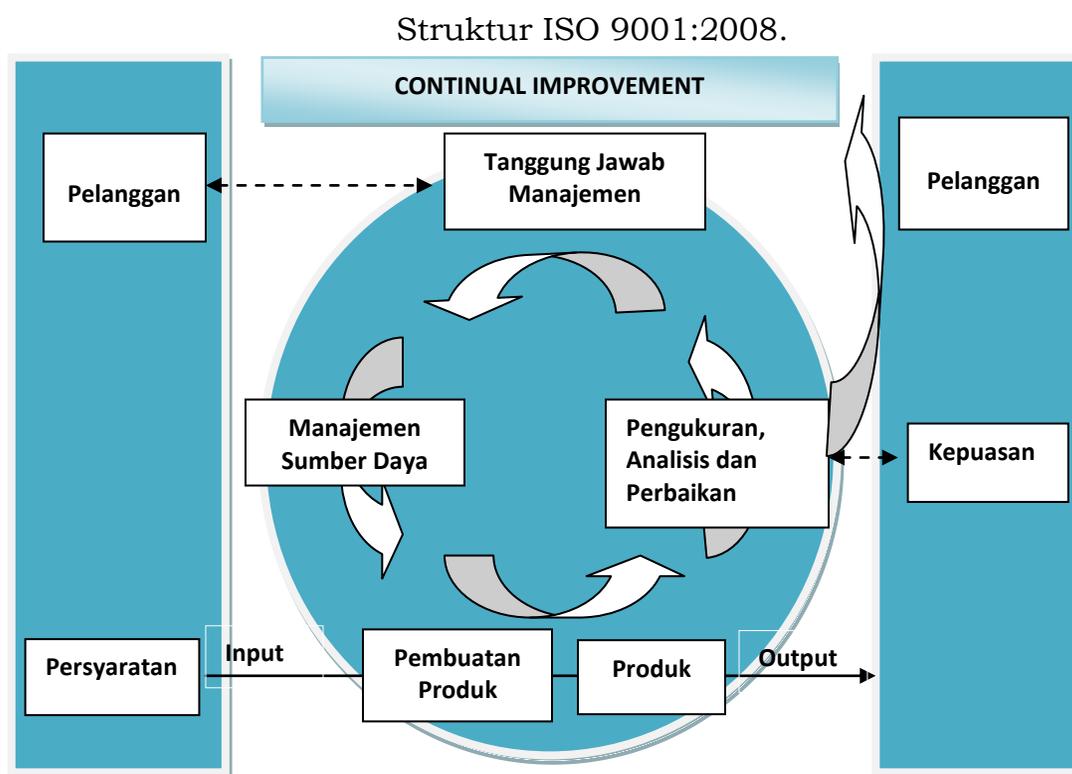
c. Tugas Koordinator Auditor Internal, yaitu:

- 1) Menyusun program audit dengan masukan dari Wakil Manajemen (MR).
- 2) Menyiapkan jadwal audit.
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan audit mutu internal termasuk rapat pembuka dan penutup, serta pelaksanaan audit.
- 4) Melaporkan hasil audit dan kesimpulan mengenai keefektifan sistem mutu kepada Konsultan.
- 5) Mengawasi pelaksanaan tindakan koreksi dan pencegahan serta mengkomunikasikan masalah yang timbul kepada Wakil Manajemen serta Konsultan.

d. Tugas anggota adalah:

- 1) Menentukan aspek yang diverifikasi pada bagian yang diaudit.
- 2) Mempersiapkan *check list*.
- 3) Memeriksa kesesuaian dokumentasi dengan persyaratan.
- 4) Memeriksa pelaksanaan dengan dokumentasi.
- 5) Mengumpulkan dan mendokumentasikan bukti-bukti obyektif.
- 6) Mencatat dengan tepat dan melaporkan dengan jelas penemuan-penemuan audit.
- 7) Proses Penyusunan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

ISO 9001 adalah standar yang mengatur sistem manajemen mutu, dimana saat ini hadir dengan versi terbarunya yaitu ISO 9001:2008.



Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Standar ISO 9001:2008 terdiri dari 8 (delapan) bagian dengan elemen yang merupakan persyaratan untuk dipenuhi ada 5 (lima) elemen utama, yaitu:

1. Sistem Manajemen Mutu
 - a. Persyaratan Umum
 - b. Persyaratan Dokumentasi
2. Tanggung Jawab Manajemen
 - a. Komitmen Manajemen
 - b. Fokus Pelanggan
 - c. Kebijakan Mutu
 - d. Perencanaan
 - e. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi
 - f. Tinjauan Manajemen
3. Manajemen Sumberdaya
 - a. Penyediaan sumberdaya
 - b. Sumber Daya Manusia
 - c. Infrastuktur
 - d. Lingkungan Kerja
4. Realisasi Produk
 - a. Perencanaan Realisasi Produk
 - b. Proses Terkait Pelanggan
 - c. Desain dan Pengembangan
 - d. Pembelian
 - e. Produksi dan Penyediaan Jasa
5. Pengukuran, Analisis Dan Peningkatan
 - a. Umum
 - b. Pemantauan dan Pengukuran
 - c. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai
 - d. Analisis Data
 - e. Peningkatan

Keterangan

1. Sistem Manajemen Mutu
Mengatur pengendalian dokumentasi yang ada dalam sistem manajemen mutu. Ditujukan agar dokumen dan catatan dikendalikan secara efektif dan dapat diverifikasi.
2. Tanggung Jawab Manajemen
Mengatur persyaratan yang harus dilakukan oleh manajemen sebuah organisasi dalam pengelolaan sistem manajemen mutu, mulai dari komitmen, fokus terhadap pelanggan, penyusunan perencanaan sistem manajemen mutu hingga pengelolaan tugas tanggung jawab dan wewenang serta komunikasi dalam mutu di seluruh tingkatan organisasi.
3. Manajemen Sumber Daya
Pengaturan peralatan, infrastuktur dan pengelolaan sumberdaya manusia termasuk kompetensinya diatur dipersyaratan ini. Hal ini dilakukan untuk memastikan semua sumber daya yang terkait untuk proses selanjutnya telah memenuhi persyaratan mutu yang diminta pelanggan.
4. Realisasi Produk (atau Jasa)
Penyiapkan produk (dan jasa) kepada pelanggan yang dilakukan oleh organisasi mulai dari perencanaan proses, proses yang terkait dengan pelanggan (jika ada), desain produk (jika ada), kontrol pembelian hingga penyelenggaraan proses produksi dan validasi atas produk atas prosesnya, untuk memastikan produk/jasa yang dihasilkan sesuai dengan perencanaan.

5. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

Pengukuran, analisis dan peningkatan dilakukan pada tahapan perencanaan dan penerapan atas sistem manajemen mutu yang telah dibuat. Jika hasil pengukuran menunjukkan hasil yang diharapkan maka organisasi dapat memulai untuk melakukan proses peningkatan sistem manajemen mutu yang telah dimilikinya menjadi lebih baik.

Proses Penyusunan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja, terdiri atas 4 (empat) tahap, yaitu:

I. Tahap I

1. Kajian awal

- a. Kajian awal dilakukan oleh konsultan untuk mengidentifikasi kesenjangan atas sistem manajemen yang telah ada dan terdokumentasi terhadap persyaratan standar ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.
- b. Metode dan Strategi
Konsultan melakukan kajian awal berdasarkan persyaratan ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja untuk menentukan tingkat pemenuhan dan area yang harus diperbaiki.
- c. Hasil yang diperoleh
Laporan kajian awal dan Rekomendasi Perbaikan.

2. Pelatihan Persyaratan dan Dokumentasi ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja

- a. Tujuan pelatihan persyaratan dan dokumentasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja adalah untuk memberikan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan Tim Pelaksana ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja menyusun, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen pada individu yang ada dalam perusahaan.
- b. Metode dan Strategi
Konsultan akan memberikan pelatihan kepada Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dengan topik sebagai berikut:
 - 1) Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dan Manfaatnya.
 - 2) Perencanaan Sistem Mutu (Peta Proses Bisnis, Kebijakan Mutu dan Obyektif Mutu).
 - 3) Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu.
 - 4) Proses Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu.
- c. Hasil yang diperoleh
Sumber daya manusia yang kompeten untuk menyusun sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

II. Tahap II

Penyusunan Sistem Manajemen Mutu Terdokumentasi

1. Tujuan untuk memperoleh Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi yang sesuai dengan proses bisnis yang dijalankan, dan memenuhi persyaratan ISO 9001. Penyusunan dokumentasi akan dilakukan berdasarkan laporan kajian awal dan persyaratan ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

2. Metode dan Strategi

- a. Penyusunan Dokumen Perencanaan Mutu.
Konsultan akan memfasilitasi dan memberikan arahan kepada Top Manajemen dan *Managemen Representative* untuk pembuatan draft Kebijakan Mutu, Obyektif, Rencana Mutu dan Manual Mutu.
- b. Identifikasi Dokumen Sistem Manajemen Mutu.
Konsultan bersama Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja mengidentifikasi seluruh dokumen yang diperlukan bagi berjalannya proses bisnis, secara efektif dan dokumen yang dipersyaratkan ISO 9001.
- c. Penyusunan Dokumen Proses Bisnis Utama.
Konsultan akan melakukan *Focus Group Discussion and Brainstorming* untuk membuat draft prosedur mutu (prosedur, instruksi kerja dan dokumen pendukung lainnya). Draft yang dihasilkan disajikan kepada Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja untuk mencapai konsensus dan selanjutnya pengesahan dari manajemen.
- d. Penyusunan Dokumen Proses Pendukung.
Konsultan akan memberikan draft dokumen (template) kepada Tim Pelaksana ISO 9001 untuk kemudian disempurnakan sesuai dengan sifat bisnis, draft yang dihasilkan disajikan untuk pengesahan dari manajemen.

Jika sudah terdapat dokumen serupa yang telah dimiliki, maka dokumen tersebut akan ditinjau oleh konsultan dan disempurnakan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

3. Hasil yang Diperoleh

- a. Dokumentasi Perencanaan Mutu, meliputi:
 - 1) Kebijakan Mutu.
 - 2) Manual Mutu.
 - 3) Sasaran Mutu dan Rencana Mutu (dengan metode *balanced scorecard*).
- b. Dokumentasi Proses Bisnis Utama, meliputi:
 - 1) Prosedur dan Instruksi Kerja yang terkait dengan proses bisnis.
 - 2) *Form, checklist, check sheet* dan jenis-jenis catatan mutu lainnya.
- c. Dokumentasi Proses Pendukung, meliputi:
 - 1) Proses Penempatan Pegawai dan TUPOKSI (modifikasi dari yang telah ada).
 - 2) Standard Parameter, dll.

III. Tahap III

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

1. Sosialisasi Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu

- a. Aktifitas ini dihadiri oleh Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dan Pegawai yang terkait dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dan difasilitasi oleh konsultan. Sosialisasi Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja bertujuan untuk menjelaskan kepada seluruh pegawai dalam melakukan aktivitasnya harus sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

bidang penempatan tenaga kerja yang dikomunikasikan adalah Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Sasaran Mutu, Rencana Mutu, Prosedur, Instruksi Kerja, TUPOKSI, Form, dll.

- b. Metode dan Strategi
Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja mensosialisasikan kepada seluruh pegawai yang terkait dalam bentuk pertemuan dan/atau langsung praktek di lapangan.
 - c. Hasil yang diperoleh
Notulen Pertemuan sosialisasi dan Implementasi.
2. Tinjauan Manajemen (*Management Review*)
- a. Aktifitas ini dihadiri oleh Manajemen, MR, dan difasilitasi oleh konsultan. *Management Review* bertujuan untuk menjelaskan ketersediaan dan sosialisasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja termasuk meninjau kecukupannya.
 - b. Metode dan Strategi
Pertemuan yang dihadiri oleh Manajemen, yang dilakukan berdasarkan agenda yang diatur oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.
 - c. Hasil yang diperoleh
Notulen Pertemuan Management Review dan Rekomendasi Manajemen.
3. *Training* Audit Mutu Internal
- a. Tujuan Training Audit Mutu Internal adalah memberikan dan menyampaikan informasi kepada Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja tentang teknik dan tata cara melakukan audit sistem manajemen yang efektif.
 - b. Metode dan Strategi
Konsultan akan memberikan pelatihan kepada Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dengan topik sebagai berikut:
 - 1) Pengantar Audit dan Tata Cara Audit Internal.
 - 2) Perlengkapan dan *Cek list* Audit.
 - 3) Teknik Pembuatan Laporan Audit.
4. Audit Mutu Internal
- a. Tujuan pelaksanaan audit internal adalah untuk mengetahui kedalaman dan konsistensi implementasi sistem manajemen mutu dengan melakukan Audit Mutu Internal. Audit Mutu Internal bisa dilakukan berbarengan dengan Audit Konsultan. Audit akan memberikan informasi kepada Manajemen tentang keefektifan implementasi sistem manajemen mutu.
 - b. Metode dan Strategi
Audit mutu internal oleh Tim Audit Mutu Internal Sistem Manajemen Mutu dilakukan melalui pendampingan oleh konsultan.
 - c. Hasil yang diperoleh
Laporan hasil audit dan rekomendasi penyempurnaan sistem.

IV. Tahap IV

1. *Pre-certification Audit*

- a. Tujuan untuk mengetahui kesesuaian sistem manajemen mutu terhadap ISO 9001 bidang penempatan dan kesiapan

sistem yang dimiliki untuk menjalankan proses *final certification* terutama persyaratan minimal implementasi.

- b. Metode dan Strategi
Konsultan memberikan arahan kepada MR dan Tim Proyek, mengenai proses audit dan audit, dilakukan oleh konsultan melakukan pendampingan.
- c. Hasil yang diperoleh
Laporan hasil audit dan rekomendasi penyempurnaan system.

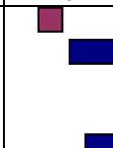
2. Corrective Action

- a. Tujuan untuk memastikan temuan audit sebelumnya (*pre-certification*) ditindaklanjuti secara efektif oleh manajemen sehingga temuan yang sama atau serupa tidak muncul kembali dan sistem yang ada menjadi lebih sempurna.
- b. Metode dan Strategi
Konsultan memberikan rekomendasi dan kajian terhadap setiap temuan audit, menjelaskan tindak lanjut perbaikannya dan melakukan verifikasi atas tindakan perbaikan yang dilakukan.
- c. Hasil yang diperoleh
Rekomendasi perbaikan temuan audit dan verifikasi.

3. Post Certification

- a. Tujuan untuk memastikan sistem manajemen mutu, telah tersedia, memenuhi persyaratan standar ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja, dipelihara dan diterapkan secara efektif dan konsisten
- b. Metode dan Strategi
Konsultan memberikan pendampingan selama proses audit dilakukan dan memberikan asistensi kepada MR atau Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja jika diperlukan.
- c. Hasil yang diperoleh
Rekomendasi Sertifikasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

Tabel 1: Jadwal Implementasi ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja di Kabupaten/Kota

No.	Kegiatan	Bulan ke-				
		I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5	6	7
I	Kajian awal sistem Pelatihan pengenalan SMM ISO 9001 Pelatihan perancangan dan pengembangan SMM ISO 9001					
II	Perancangan dan pengembangan SMM ISO 9001					
III	Sosialisasi dan Implementasi SMM ISO 9001 Pelatihan Audit Mutu Internal SMM ISO 9001 Penerapan Audit Mutu Internal SMM ISO 9001					
IV	Audit Sertifikasi Pre Audit Sertifikasi Corrective Action Post Audit sertifikasi					

BAB IV KOMPONEN BIAYA IMPLEMENTASI ISO 9001

Sertifikasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja berlaku selama 3 (tiga) tahun. Biaya kegiatan implementasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja tahun pertama dibebankan pada DIPA Direktorat Pengembangan Pasar Kerja Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja, meliputi biaya:

1. konsultan dan sertifikasi 1 paket;
2. bantuan alat tulis kantor dan administrasi 1 paket;
3. honor Tim Pelaksana ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja kabupaten/kota untuk 10 (sepuluh) orang selama 5 (lima) bulan.

Apabila dinas kabupaten/kota tersebut telah lulus mendapatkan sertifikasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja maka dana *surveillance* sertifikasi di tahun ke-2 dan ke-3 dibebankan kepada dinas yang bersangkutan melalui dana APBD. Komponen anggaran yang berkaitan dengan kegiatan *surveillance* sertifikasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja di tahun ke-2 dan ke-3, sebagai berikut:

1. belanja bahan;
2. honor output kegiatan;
3. belanja jasa konsultan;
4. belanja perjalanan lainnya.

Komponen biaya tersebut dapat disesuaikan dengan standar biaya masukan dan kondisi anggaran di masing-masing, kabupaten/kota kecuali untuk belanja jasa konsultan.

Tabel 2:

CONTOH RINCIAN ANGGARAN BIAYA											
SURVEILLANCE IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 DI KABUPATEN/KOTA											
No.								vol	Satuan Ukur	Biaya Satuan Ukur	Jumlah
1	2							3	4	5	6=(3x5)
A.								7	Lokasi	Rp 14,285,714	Rp 100,000,000
521211	Belanja Bahan										Rp 12,320,000
	-	ATK Kegiatan	1	paket			1	pkt	Rp 3,000,000	Rp 3,000,000	
	-	Pengadaan Bahan Komputer	1	paket			1	pkt	Rp 3,000,000	Rp 4,000,000	
	-	Fotocopy, penggandaan laporan	1	pkt			1	pkt	Rp 3,070,000	Rp 3,070,000	
	-	Konsumsi rapat	15	org	x	5	kali	75	ok	Rp 30,000	Rp 2,250,000
521213	Honor Output Kegiatan										Rp 42,000,000
	-	Honor Tim Pelaksana ISO	10	org	x	12	bl	120	ok	Rp 350,000	Rp 42,000,000
522131	Belanja Jasa Konsultan										Rp 31,200,000
	-	Jasa Konsultan ISO									
		Lead auditor	1	org	x	6	jam	6	oj	Rp 500,000	Rp 3,000,000
		Auditor	1	org	x	24	jam	24	oj	Rp 400,000	Rp 9,600,000
		Junior Auditor	1	org	x	12	jam	12	oj	Rp 300,000	Rp 3,600,000
	-	Lembaga Sertifikasi	1	pkt				1	pkt	Rp 15,000,000	Rp 15,000,000
524119	Belanja Perjalanan Lainnya (Dalam Negeri)										Rp 14,480,000
	-	Transport Konsultan ISO	1	org	x	3	trip	3	ot	Rp 2,500,000	Rp 7,500,000
		Biaya Penginapan	3	ot	x	2	hr	6	oh	Rp 350,000	Rp 2,100,000
		Transpot Lokal	1	org	x	3	trip	3	oh	Rp 200,000	Rp 600,000
		airport tax	1	org	x	3	trip	3	ot	Rp 80,000	Rp 240,000
	-	Transport sertifikasi	1	org	x	1	trip	1	ot	Rp 2,500,000	Rp 2,500,000
		Biaya Penginapan	1	ot	x	2	hr	2	oh	Rp 350,000	Rp 700,000
		Transpot Lokal	1	org	x	3	trip	3	oh	Rp 200,000	Rp 600,000
		airport tax	1	org	x	3	trip	3	ot	Rp 80,000	Rp 240,000

BAB V TINDAK LANJUT SETELAH POST AUDIT

Post audit sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja bukan merupakan langkah terakhir dari rangkaian sertifikasi ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja. Langkah selanjutnya yaitu adanya aktivitas audit kunjungan (*surveillance*) yang akan dilakukan tiap tahun selama 3 (tiga) tahun atau sampai masa berlaku dari sertifikat ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja yang didapat. Tujuan dari audit kunjungan (*surveillance*) adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja yang sudah ditetapkan dijalankan secara konsisten, efektif, dan peninjauan aktivitas peningkatan pelayanan yang berkelanjutan (*continouly improvement*).

Audit kunjungan (*survilance*) dilakukan oleh badan sertifikasi yang terbagi dalam 3 (tiga) kali audit selama 3 (tiga) tahun, yaitu:

1. Audit kunjungan I (pertama), dilakukan pada tahun berikutnya setelah mendapatkan sertifikat.
2. Audit kunjungan II (kedua), dilakukan pada 2 (dua) tahun berikutnya setelah mendapatkan sertifikat.
3. Audit kunjungan III (ketiga), dilakukan pada 3 (tiga) tahun berikutnya setelah mendapatkan sertifikat sekaligus audit renewal atau perpanjangan sertifikat ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

Dalam menghadapi audit kunjungan (*surveillance*) oleh badan sertifikasi diperlukan persiapan yang sangat matang karena jika ada temuan yang sifatnya major (*critical*) dan tidak dilakukan tindakan perbaikan akan berdampak pencabutan sertifikat ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja. Sehubungan hal tersebut, diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Masing-masing dinas kabupaten/kota menjalankan aktivitasnya sesuai dengan dokumen (prosedur, instruksi kerja, standar dan *form*) yang telah ditetapkan.
2. Melakukan internal audit sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja yang bertujuan melihat efektivitas dari dokumen (prosedur, instruksi kerja, standar dan *form*) yang telah ditetapkan dan implementasinya.
3. Melakukan tinjauan manajemen sesuai dengan prosedur tinjauan manajemen.
4. Melaksanakan audit kunjungan (*survilance*) oleh badan sertifikasi.

BAB VI MONITORING DAN PELAPORAN

A. Monitoring

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja harus dilakukan *monitoring* agar keseluruhan kegiatan ini dapat berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku. Tim pelaksana pusat ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja dari Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja akan mendampingi kegiatan tersebut di kabupaten/kota.

B. Pelaporan

1. Pelaporan Kegiatan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Bidang Penempatan Tenaga Kerja tahun pertama dilakukan oleh konsultan, meliputi:
 - a. Laporan Pendahuluan
Laporan pendahuluan memuat laporan kajian awal sistem.
 - b. Laporan Antara
Laporan antara memuat hasil sementara pelaksanaan kegiatan: Laporan progres dan perkembangan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.
 - c. Laporan Akhir
Laporan Akhir memuat: Laporan hasil Audit Konsultan dan fotocopy sertifikat ISO 9001 bagi yang dinyatakan lulus.
2. Dinas kabupaten/kota pelaksana sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja wajib menyampaikan hasil *surveillance* tahun ke-2 dan ke-3 ke Direktorat Pengembangan Pasar Kerja.

BAB VII PENUTUP

Demikian Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi dinas kabupaten/kota dalam pelaksanaan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 bidang penempatan tenaga kerja.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 14 Juli 2014

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

Drs. H. A. MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.