

**STUDI BUDAYA PERUSAHAAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS



Oleh

**SJAHRIL EFFENDY
NPM.071804001**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2009

**STUDI BUDAYA PERUSAHAAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister Psikologi
Program Pascasarjana di Universitas Medan Area



Oleh

**SJAHRIL EFFENDY
NPM.071804001**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2009

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI

HALAMAN PARSETUJUAN

JUDUL : STUDI BUDAYA PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA
UTARA
NAMA : SJAHRIL EFFENDY
NIM : 071804001

Menyetujui

Pembimbing I

Prof.Dr. Zainuddin,M.Pd

Pembimbing II

Prof.Dr. Badaruddin Rangkuti,MA

Ketua Program
Magister Psikologi

Dr. Abdul Munir,M.Pd

Direktur

Drs. Heri Kusmanto,MA

Telah diuji Tanggal 1 April 2009



Panitia Penguji Tasis :

Ketua	: Drs. Heri Kusmanto,MA
Sekretaris	: Dra. Suryani Harjo,MA
Pembimbing I	: Prof. Dr. Zainuddin,M.Pd
Pembimbing II	: Prof. Dr. Badaruddin Rangkuti,MA
Penguji Tamu	: Dr. Abdul Munir, M.Pd

ABSTRAKSI

STUDI BUDAYA PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Nama : Sjahril Effendy
NPM : 071804001
Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, MPd
Pembimbing II : Prof. Dr. Badaruddin Rangkuti, MA

Dari 335 PDAM yang ada di Indonesia, hanya 80 PDAM yang sehat. Diantara PDAM yang sehat itu termasuklah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dan secara berturut-turut pada tahun 2005, 2006, dan 2007 ditetapkan sebagai penyelenggara air minum terbaik di Indonesia untuk kategori Kota Metropolitan oleh Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara memiliki teknik operasional yang baik dalam memberikan pelayanan “Tiga Tas Air “ (Kuantitas, Kualitas, dan Kontinuitas Air) kepada masyarakat pelanggan dan telah menciptakan budaya perusahaan yang kuat. Budaya Perusahaan yang tercipta itu pada periode tahun 2002-2010 adalah Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2000), Penilaian kinerja yang baik (Aspek Keuangan, Aspek Operasional, dan Aspek Administrasi), dan Integritas Pimpinan, Staf, dan Karyawan yang cukup tinggi. Budaya Perusahaan seperti ini belum tercipta pada periode sebelumnya yaitu tahun 1994-2002. Pada tahun 2009 ini diperkirakan seluruh Kantor Cabang Pemasaran di wilayah Zona 1 (Medan dan sekitarnya) sebanyak 13 Kantor Cabang akan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001: 2000 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk, sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain, diproduksi, dirakit, ditawarkan dan lain-lain.

Dengan nilai-nilai budaya perusahaan yang tercipta pada periode tahun 2002-2010 itu diperoleh prestasi dan penghargaan yang cukup banyak, dan pelayanan “Tiga Tas Air” menjadi lebih baik.

Disamping itu budaya gaya kepemimpinan pada periode tahun-2002-2010 adalah demokratis, dimana pemimpin bersedia menerima saran-saran dari bawahan dan selalu memberi kesempatan bawahan untuk berkonsultasi. Pada periode tahun 2002-2010 terjadi pula perubahan bentuk organisasi yang berorientasi kepada pelanggan (konsumen), dimana kepentingan pelanggan menjadi perhatian utama perusahaan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, tesis dengan judul ” Studi Budaya Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara” dapat peneliti selesaikan dengan baik.

Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus dan penuh hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, MPd (Pembimbing I)
2. Bapak Prof. Dr. Badaruddin Rangkuti, MA (Pembimbing II)

yang telah memberikan bimbingannya secara profesional dan sistematis kepada peneliti, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan berkelanjutan seperti air yang mengalir.

Kemudian ucapan yang sama juga peneliti sampaikan kepada seluruh unsur top management dan staf pengajar Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area yang telah mendidik peneliti. Kepada Direksi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara peneliti ucapkan terima kasih atas kesempatan untuk melakukan riset.

Penelitian yang dilakukan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah studi Budaya Perusahaan periode tahun 1994-2002 dan tahun 2002-2010. Yang dibahas dalam tesis ini meliputi Visi dan Misi, Motto Perusahaan, Leadership Style,

Struktur Organisasi Perusahaan, Susunan Dewan Direksi, Pendidikan dan Pelatihan, Prestasi, Penghargaan, dan Budaya Perusahaan yang menyangkut Sistem Manajemen Mutu, Penilaian Kinerja, dan Integritas.

Disamping itu penulisan tesis ini untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Semoga tulisan ini bermanfaat terutama bagi peneliti sendiri dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, 01 April 2009

Peneliti

(Sjahril Effendy)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Budaya Perusahaan.....	7
B. Fungsi dan Peran Budaya Perusahaan.....	11
C. Karakteristik Budaya Perusahaan.....	12
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	15

E. Budaya Kuat dan Budaya Lemah.....	16
F. Pengukuran Budaya Perusahaan.....	18
G. Komitmen Karyawan.....	19
H. I n t e g r i t a s.....	20
I. K i n e r j a	20
J. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.....	21
K. ISO 9001 : 2000.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Jadwal Kegiatan.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
1. Kesimpulan.....	107
2. S a r a n.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	

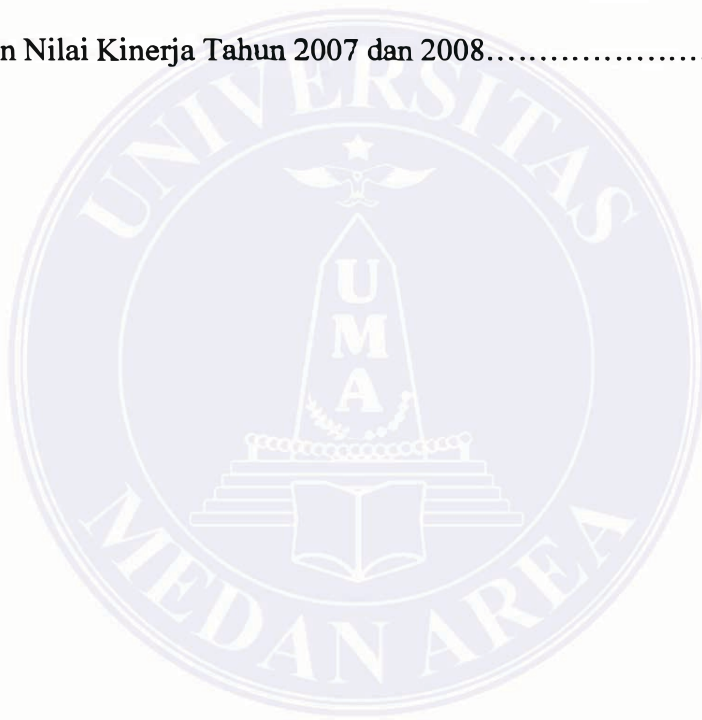
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	The 10 step for succes full implementing management system.....	95
2.	Proses Sertifikasi.....	96



DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Hasil Audit Konsultan.....	98
2.	Perhitungan Nilai Kinerja Tahun 2007 dan 2008.....	102



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai operator dalam penyediaan air minum harus diakui bahwa kinerja Perusahaan-Perusahaan Daerah Air Minum di Indonesia, pada umumnya masih belum memuaskan. Meskipun manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sehari-harinya telah berupaya keras untuk memperluas pelayanan air minum, berbagai indikator yang ada menunjukkan bahwa kinerja PDAM-PDAM di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Fakta dan data yang ada saat ini harus dilihat sebagai tantangan untuk meningkatkan prestasi bagi kesejahteraan masyarakat khususnya dalam pelayanan penyediaan air minum.

Di Indonesia sampai dengan bulan Oktober tahun 2008 terdapat lebih kurang 335 PDAM yang masing-masing dimiliki oleh Pemerintah Daerah setempat. Dilihat dari prestasinya yang menyangkut aspek finansial, ternyata 255 dari 335 PDAM (Buletin Cipta Karya Departemen P.U. No.10/TAHUN VI/2008, Oktober 2008) itu tergolong tidak sehat / tidak baik dan terus menerus mengalami kerugian. Bila kerugian tersebut tidak segera diatasi dan dicari alternatif perbaikannya, bukan hanya modal yang akan terkuras, tetapi juga akan mengganggu arus kas (*cash flow*) perusahaan yang lama kelamaan dapat mengancam eksistensi perusahaan. Hal ini menimbulkan permasalahan dimana

sebagian besar PDAM di Indonesia menghadapi masalah keuangan yang serius. Masalah ini meliputi masalah operasional yang merupakan masalah intern perusahaan, yang pada hakekatnya merupakan persoalan yang berhubungan dengan golongan pengelola (*managerial*), yaitu meliputi antara lain sikap (*attitude*), pola pikir (*mindset*), keterampilan manusia (*human skill*), dan kemampuan (*ability*) serta budaya kerja perusahaan (*corporate culture*). Suatu cerminan tentang cara dan hasil kerja pimpinan perusahaan dalam mengelola operasional perusahaan. Manajemen perusahaan senantiasa memerlukan fleksibilitas, kelincahan, keberanian mengambil resiko, *concern* pada efisiensi dan produktivitas dan lain sebagainya yang merupakan *success factor*.

Pada umumnya angsuran pokok/bunga pinjaman tidak dapat dibayar sesuai dengan *schedule* yang ada. Hal ini terjadi karena penerimaan dari penjualan air (*total revenue*) tidak dapat menutupi seluruh biaya (*total cost*). Pada umumnya *balance sheet* dan *income statement* PDAM-PDAM yang merupakan laporan yang menggambarkan keadaan keuangan perusahaan pada suatu saat tertentu menunjukkan keadaan yang kurang menggembirakan. Hal ini dapat diketahui dari analisis laporan keuangan dengan menghitung ratio profitabilitas, liquiditas dan solvabilitas.

Didalam Peraturan Daerah disebutkan bahwa perusahaan mempunyai kewajiban sosial, yaitu menyelenggarakan kepentingan umum, disamping itu haruslah menjadi sumber pendapatan daerah yang penting. Dalam hal ini ada dua tanggung jawab PDAM sebagai perusahaan milik Pemerintah Daerah. Pertama,

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P., 2000. *Psikologi Dalam Pembahasan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Pekerjaan Umum, 2008. *Buletin Cipta Karya*, No.10/TAHUN VI/2008, Oktober 2008.
- Edgar, H. Schein, 1991. *Organizational Culture and Leadership*, Oxford Jossey Bass Publisher, San Fransisco.
- Ferrinadewi, E., 2008. *Merek & Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Gaspers, V., 2003. ISO 9001 : 2000 and *Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ginting, Pasti AY, 2008. *World Class Quality Management*, KBI, Jakarta
- Gordon, Judith R, 1991. *Diagnostic Approach to Organizational Behavior*, Allyn & Bacon Inc.Boston, USA.
- Hodge, B.J., Anthony, W.P., and Gales, 1996. *Organization Strategy*, Prentice Hall.
- Kotter, John P., Heskett, James L., 1992. *Corporate Culture and Performance*, The Free Press, New York.
- Lucas, R., 1996. *Customer Service Skills and Concepts for Business*, Irwin Mirror Press, Chicago.
- Luthans, Fred, 1995. *Organizational Behavior*, Mc Graw Hill International, Singapore
- Martin, J., 1992. *Cultures in Organization : Three Perspectives* Oxford University Press, New York.
- Martin, J., Siehl, C., 1983. *Organizational Culture and Counter Culture : An Uneasy Symbiosis*, *Organizational Dynamics*, 12 (2) : 52-64.
- Mathiew, J.E., and D.M. Zajac, 1990. *A Review and Meta Analysis of the Antecedent, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment*. *Psychological Bulletin*, 108 : 171 -194.

- Miller, L.M., 1987. *Manajemen Era Baru ; Beberapa Pandangan Mengenai Budaya Perusahaan Modern, Terjemahan*, Penerbit Airlangga, Jakarta.
- Modway, Porter, & Steers, 1982. *Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, Mc Millan & Maxwell, New york.
- Noe, R.M. and Wayne, R.M. 1996. *Human Resources Management*, Prentice Hall International.
- Pascale, Richard, 1984. *Fitting New Employees into the Company Culture*. "Fortune" Magazine, May 28, 1984.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 1999 tentang *Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara*.
- Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, 2000. *Corporate Plan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara 2001-2005*.
- Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, ESP - USAID, 2005. *Corporate Plan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara 2006-2010*.
- Petrock, F., 1990. *Corporate Culture Enhance Profits*, dalam HR, 35.
- Purwanto, 2008. *Budaya Perusahaan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ranupandojo, H., 1990. *Tanya Jawab Manajemen*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Rivai, V., 2005. *Performance Appraisal*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Robbins, S.P., 1989. *Organizational Behavior Concept, Controversies, Application*, Simon & Schuster Company, New Jersey.
- Sathe, Vijay, 1983. *Culture and Related Corporate Realities*, Richard D, Irwin Inc, Illinois.
- Singh, J.N., 1988. *Consumer Complaint Intentions and Behavior : Definitional and Taxonomical Issues*, Journal of Marketing, vol.52.

Smircich, L., 1983. *Concept of Culture and Organizational Analysis, Administrative Science*, quarterly, 28.

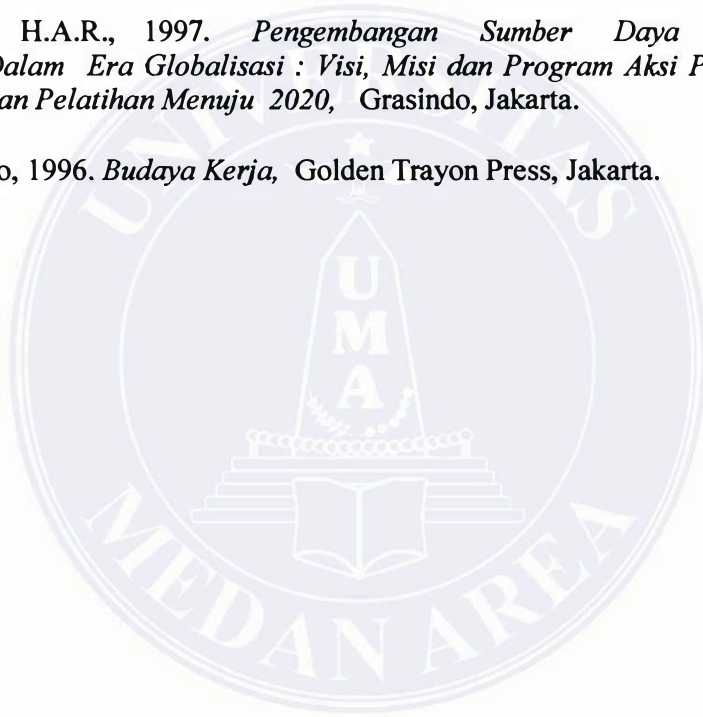
Steers. RM, & L.W Porter, 1982. *Motivation and Work Behavior*, Mc Graw – Hill Book Company, USA.

Susanto, A.B., 1997. *Budaya Perusahaan ; Manajemen dan Persaingan Bisnis*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Tika, M.P., 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Bumi Aksara, Jakarta.

Tilaar, H.A.R., 1997. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Era Globalisasi : Visi, Misi dan Program Aksi Pendidikan dan Pelatihan Menuju 2020*, Grasindo, Jakarta.

Triguno, 1996. *Budaya Kerja*, Golden Trayon Press, Jakarta.



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI

Jl. SM. RAJA NO. 1 * TELEPHONE (061) 4571666 * FACSIMILE (061) 4572771 * E-mail : Tirtmdn@idola.net.id * PO.Box 1273
MEDAN 20212

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA NOMOR : 105 /KPTS/2007

TENTANG

SUSUNAN TIM ISO 9001 : 2000 SISTEM MANAJEMEN MUTU UNTUK CABANG PEMASARAN ZONA 1 PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI :

- MENIMBANG :**
1. bahwa untuk kelancaran tugas-tugas Perusahaan serta dalam upaya peningkatan dan konsisten terhadap sistim kerja di Cabang Pemasaran Zona 1 perlu dibentuk Tim ISO 9001 : 2000 Sistem Manajemen Mutu.
 2. bahwa untuk kekonsistennannya perlu mendapat pengakuan dari pihak yang berkompeteten melalui Sertifikat ISO 9001 : 2000.
 3. bahwa untuk pelaksanaannya dan tertib administrasi perlu menerbitkan Surat Keputusan tentang penetapan Tim dimaksud.
- MENGINGAT :**
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tanggal 18 Januari 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum ;
 2. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara;
 3. Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 539/1691/K/Tahun 2006 tanggal 21 September 2006 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
 4. Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 539/886.K/Tahun 2007 tanggal 27 Juni 2007 tentang Pengesahan Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor 85/KPTS/2007 tanggal 22 Juni 2007 tentang Struktur Organisasi serta Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
 5. Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor 85/KPTS/2007 tanggal 22 Juni 2007 tentang Struktur Organisasi serta Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN :**
- Pertama : Membentuk dan menetapkan pegawai PDAM Tirtanadi sebagaimana tercantum pada lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim ISO 9001 : 2000 Sistem Manajemen Mutu.
- Kedua : Tim ISO 9001 : 2000 Sistem Manajemen Mutu mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai uraian tugas yang ditetapkan dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- Ketiga : Masa tugas Tim terhitung sejak tanggal diterbitkannya Surat Keputusan ini sampai dengan diterbitkannya sertifikat oleh Badan Sertifikasi ISO 9001 : 2000.
- Keempat : Segala biaya yang timbul yang berkaitan dengan proses untuk perolehan Sertifikat ISO 9001 : 2000 ini menjadi beban Perusahaan.
- Kelima : 1. Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
2. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan didalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : M E D A N
PADA TANGGAL : 25 JULI 2007
DIREKSI,



Lampiran : SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PDAM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA
NOMOR : 105 /KPTS/2007, TANGGAL 25 JULI 2007

SUSUNAN TIM ISO 9001 : 2000 SISTEM MANAJEMEN MUTU
UNTUK PEMASARAN ZONA 1
PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Penasehat : Direksi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

Koordinator : Kepala Litbang

Management Representative (MR) : Kepala Cabang

Sekretaris MR :

- Irwansyah Siregar (Cabang Medan Kota)
- Ir. Asran Siregar (Cabang Medan Denai)
- Suwito (Cabang Sei Agul)
- Ahmad Gunawan, SE (Cabang Tuasan)
- Ramadoni (Cabang HIM Yamin)
- Dodi Pasaribu, S.Sos (Cabang Belawan Kota)
- Zulkarnen (Cabang Medan Amplas)
- Irma Lisni Anggraini Lubis (Cabang Diski)
- Ir. Rukiah Lubis (Cabang Deli Tua)
- Sugito (Cabang Medan Labuhan)

Working Party : Seluruh Kepala Bagian Cabang
Seluruh Asisten I dan II Cabang

DIREKSI



Drs. Sjahril Effendy P. MSi. MA
Direktur Utama

Mangindang Ritonga, S.
Direktur ADM & Keuangan

Lampiran : SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PDAM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA
NOMOR : 105 /KPTS/2007, TANGGAL 25 JULI 2007

**KOORDINATOR URAIAN TUGAS, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG
TIM ISO 9001 : 2000 SISTEM MANAJEMEN MUTU
UNTUK PEMASARAN ZONA 1
PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA**

KOORDINATOR

Memonitor dan mengkoordinir pelaksanaan implementasi ISO Sistem Manajemen Mutu dan memberikan laporan serta masukan kepada Direksi berkaitan dengan program ISO Sistem Manajemen Mutu.

MANAGEMENT REPRESENTATIVE (MR)

1. Memastikan Sistem Manajemen Mutu dibuat dan didokumentasikan secara lengkap.
2. Memastikan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dipenuhi dan diimplementasikan.
3. Mengkoordinasikan Internal Audit (IA) dan Sistem Manajemen Mutu (SMM).
4. Mengontrol tindakan koreksi hasil Internal Audit agar tetap waktu.
5. Membahas hasil Internal Audit untuk Tinjauan Manajemen. Membuat, mengatur dan mengembangkan prosedur untuk Internal Audit, Tinjauan Manajemen, Pengendalian Dokumen dan Catatan Mutu.
6. Mengkoordinasikan pengendalian dan penyusunan Manual Mutu, Prosedur dan Dokumen pendukung dengan Koordinator ISO.
7. Mengkoordinasikan penyusunan pernyataan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu dengan Koordinator ISO dan Direksi.
8. Mengkoordinasikan mengenai perkembangan Sistem Manajemen Mutu dengan Koordinator ISO.
9. Mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu untuk perubahan yang lebih baik. Mengkoordinasikan surveillance visit oleh Badan Sertifikasi bagi cabang yang sudah siap untuk mendapatkan Sertifikat ISO.

SEKRETARIS MR

1. Membantu MR dalam penyusunan dokumen SMM dan distribusinya.
2. Membantu MR dalam memastikan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dipenuhi dan diimplementasikan.
3. Merencanakan dan mengawasi jalannya Internal Audit SMM.
4. Mengontrol tindakan koreksi Internal Audit agar tepat waktu.
5. Mempersiapkan bahan – bahan untuk tinjauan manajemen.
6. Membantu MR dalam membuat dan mengembangkan prosedur Internal Audit, Tinjauan Manajemen, pengendalian Dokumen dan Catatan Mutu.
7. Memeriksa apakah perubahan/penambahan dokumen sesuai elemen ISO Sistem Manajemen Mutu.
8. Membuat dan menyimpan daftar induk.
9. Memeriksa kelengkapan dan ketetapan dokumen dan daftar induk untuk tiap area.
10. Mengawasi dan mendistribusikan dokumen ke tiap area.
11. Memastikan bahwa dokumen di tiap area adalah revisi terbaru yang berlaku.
12. Mengawasi penyimpanan dokumen asli baik baru maupun lama.

WORKING PARTY

1. Membuat Dokumen Prosedur, instruksi kerja dan sebagainya berdasarkan Instruksi dari MR dan Konsultan.
2. Melaksanakan prosedur dan instruksi kerja sesuai ISO Sistem Manajemen Mutu dan kebijakan yang ada secara konsisten.
3. Melakukan dan membuat laporan Internal Audit sesuai instruksi dari konsultan dan MR.
4. Memonitor dan membuat laporan dan tindakan koreksi Internal Audit.
5. Memberikan masukan yang efektif dan bermanfaat serta disesuaikan dengan kebijakan yang ada kepada MR dalam pembuatan dan pelaksanaan ISO Sistem Manajemen Mutu.
6. Mendistribusikan dokumen kepada area terkait berdasarkan koordinasi dari MR/Sekretaris MR.

DIREKSI,



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Edy Effendy P. MSi. MA

Mangindang Ritonga, SE

Direktur PEMERINTAH