

Management Review

ISO 9001:2000

Sistem apapun yang diterapkan di perusahaan harus senantiasa dikaji atau di-review untuk suatu tujuan. Maksudnya untuk mengetahui seberapa efektif sistem yang diterapkan dan mengambil tindakan apabila kajian menunjukkan hasil yang tidak memuaskan. Tanpa kegiatan review, sulit diketahui apakah sistem yang diterapkan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak.

Management Review

ISO 9001:2000 mensyaratkan perusahaan untuk melakukan sejenis kajian seperti itu, atau lebih dikenal dengan istilah *management review*. Persyaratan *management review* dapat dibaca pada standar ISO 9001:2000 klausul 5.6 *Management Review*.

Klausul ini menyatakan bahwa *top management* diwajibkan untuk mengadakan review secara teratur.

Top Management

Pertanyaannya siapakah *top management* itu? Menurut ISO 9000, standar yang memuat sejumlah istilah sistem manajemen mutu, yang dimaksud *top management* adalah orang atau sekelompok orang dengan posisi tertinggi dalam

sebuah organisasi yang mengarahkan (*direct*) dan mengontrol (*control*) organisasi tersebut. Contoh *top management* antara lain:

- *Chief Executive Officer (CEO)*
- *Managing director*
- *Chairman*
- *Board of Directors*
- *Executive Directors*
- *Managing partners*
- *Single owner*
- *Partners*

Posisi-posisi yang disebut di atas adalah orang atau sekelompok orang yang bertanggung jawab untuk mengkaji sistem.

Pelaksanaan *management review* dapat didelegasikan kepada *management representative*, tetapi penanggung jawab tetap berada di pundak *top management*.

Meskipun bukan satu-satunya cara, *management review* dapat diselenggarakan dalam bentuk rapat pertemuan. Hadir dalam rapat itu *top management*, *management representative*, manager, tim ISO dan internal auditor.

Agenda Management Review

Para peserta rapat membahas sejumlah agenda yang isinya sudah ditentukan standar ISO 9001:2000. Klausul yang menyebutkan agenda

management review yaitu klausul 5.6.2 *Input Review*:

1. Hasil Audit.
2. Umpan balik pelanggan.
3. Kinerja proses (*process performance*) dan tingkat kesesuaian produk (*product conformity*)
4. Status tindakan koreksi dan pencegahan
5. Tindak lanjut dari hasil *management review* sebelumnya
6. Perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi kinerja sistem.
7. Rekomendasi atau saran-saran

Selain tujuh agenda ini, rapat hendaknya juga mengevaluasi kebijakan dan sasaran mutu yang ditetapkan perusahaan, mengkaji berbagai kebutuhan pelatihan bagi personil dan kebutuhan peralatan dan pemeliharannya serta mengkaji masalah-masalah yang berkaitan dengan pemasok (*supplier*), lingkungan kerja dan infrastruktur.

Management review tidak sama dengan audit. Untuk membedakannya, lihat agenda *management review*, audit menjadi bagian dari agenda *management review*.

Management review dapat dilaksanakan selama satu hari atau waktu yang lebih lama melalui meeting secara parsial (dua hari atau lebih). Jangka waktu pelaksanaan

management review tidak ditentukan oleh ISO 9001:2000.

Kendati demikian, dalam kasus-kasus tertentu, misalnya, keluhan

Pelaksanaan *management review* dapat didelegasikan kepada *management representative*, tetapi penanggung jawab tetap berada di pundak *top management*.

pelanggan menunjukkan tren yang meningkat (lihat agenda input review no.2), sebaiknya frekuensi review, khusus untuk masalah tersebut ditingkatkan.

Tolok Ukur

Agar mengenai sasaran, peserta rapat hendaknya berkontribusi secara aktif mengkaji tiap-tiap pokok agenda. Hindari pembahasan yang terlalu rinci supaya tidak berlarut-larut karena membicarakan masalah-masalah yang tidak signifikan.

Sebelum meeting dilaksanakan, dipersiapkan sebuah presentasi atau makalah yang isinya memberikan gambaran yang jelas dan memadai bagi para peserta rapat untuk mengkaji tiap-tiap agenda dengan menggunakan tiga tolok ukur berikut ini.

Pertama, seberapa jauh sistem ISO 9001:2000 memenuhi tujuan atau sasaran perusahaan. Kedua, apakah sistem berjalan seperti diharapkan. Ketiga, apakah sistem benar-benar efektif.

Ketiga butir yang telah dijelaskan di atas dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tiap-tiap agenda yang dibahas.

Ouput Management Review

Sebuah meeting dinilai baik apabila diselenggarakan tepat waktu dan hasil meeting dicatat. Dalam istilah ISO 9000, sebuah catatan adalah sebuah rekaman, dan rekaman *management review* merupakan salah satu rekaman wajib ISO 9001:2000. Bentuk rekaman management review yang paling sederhana adalah notulen rapat (*minutes of meeting*), baik *hard copy* maupun *soft copy*.

Catatan atau rekaman *management review* memuat poin-poin agenda yang telah dibahas, termasuk keputusan-keputusan atau langkah-langkah:

1. perbaikan sistem
2. perbaikan kualitas produk
3. kebutuhan akan sumber daya.

Ketiga poin ini dapat diartikan sebagai berikut: Apabila rencana perbaikan telah ditetapkan, harus dijelaskan bagaimana langkah-langkah konkret bisa terlaksana dengan didukung sumber daya yang tersedia.

Sintegral Mutu Utama
Training and Consulting
Phone (021) 726 4126
Fax (021) 726 4127
email: info@quality-club.com