

## ABSTRAKSI

*Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen yang bertujuan menjamin kesesuaian suatu proses dan produk terhadap kebutuhan dan persyaratan tertentu. Salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia dan bersifat global adalah ISO 9001:2000. Penerapan sistem manajemen mutu sesuai ISO 9001:2000 bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi yang memiliki sertifikat ISO 9001:2000 akan memberikan produk yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat berupa kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, sebagaimana ditentukan organisasi.*

*Kebutuhan akan kualitas produk yang berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan juga dirasakan oleh instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat, seperti Samsat. Samsat terus berusaha meningkatkan mutu pelayanannya salah satunya dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang berdasarkan ISO 9001:2000. Sebagai organisasi/instansi yang memiliki sertifikat ISO 9001:2000, Samsat masih harus terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Salah satu cara memastikan sistem manajemen mutu dilaksanakan secara efektif dan sesuai yaitu dengan melakukan audit mutu, baik internal maupun eksternal.*

*Organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2000 dapat berpedoman pada ISO 19011:2002. Standar internasional ini memberikan pedoman dalam mengelola audit mutu internal dan eksternal. Sebagai sarana untuk menggali potensi manfaat dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 adalah melalui pelaksanaan audit mutu internal yang efektif. ISO 19011:2002 membantu organisasi bersertifikasi ISO 9001:2000 dalam menerapkan audit mutu yang efektif yang secara tidak langsung menjamin kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dalam upaya melakukan perbaikan berkelanjutan.*

*Kata kunci: sistem manajemen mutu, audit mutu internal, ISO 19011:2002.*