

ABSTRAK

Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) merupakan elemen krusial dalam menjamin efektivitas implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 pada organisasi penyedia jasa enjiniring. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan AMI terhadap Prosedur Enjiniring, khususnya Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan (PE.PLNE.D.03.01), serta menganalisis dampaknya terhadap kinerja mutu dan tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN Enjiniring (PLNE). Menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis dokumen, wawancara, dan telaah temuan audit tahun 2024, penelitian ini menemukan adanya ketidaksesuaian signifikan berupa tidak dilaksanakannya Survei Kepuasan Pelanggan Korporat tahun 2023, termasuk tidak tersusunnya laporan serta tidak dilakukannya sosialisasi hasil survei. Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan pelanggaran terhadap klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 yang mewajibkan pemantauan persepsi pelanggan, serta klausul 10.2 yang mengatur pelaksanaan tindakan korektif. Temuan ini berdampak strategis karena mengurangi kemampuan PLNE dalam mengevaluasi kinerja layanan, mengidentifikasi potensi penurunan mutu secara dini, dan mengambil keputusan berbasis data. Lebih jauh, absennya survei menghambat perusahaan dalam memperoleh umpan balik penting terkait aspek keselamatan kerja dan lingkungan, sehingga berpotensi melemahkan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Terintegrasi, termasuk SMK3 dan SML. Hasil kajian menunjukkan bahwa rencana tindakan perbaikan yang diajukan masih memerlukan penguatan berupa analisis akar penyebab serta strategi pencegahan yang lebih komprehensif. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa AMI memiliki peran penting sebagai mekanisme pengendalian yang memastikan keberlanjutan siklus peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) dan mendukung pencapaian mutu layanan serta kepuasan pelanggan sebagai indikator utama keberhasilan perusahaan jasa enjiniring.

Kata kunci: Sistem Manajemen Terintegrasi, Audit Mutu Internal, Survei Kepuasan Pelanggan, peningkatan berkelanjutan