

**PROGRAM ISO 9001:2015 DAN CARA DISTRIBUSI ALAT KESEHATAN YANG BAIK (CDAKB)  
UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA DI PT. MITRA BAHAGIA CITRA MEDIKA SURABAYA  
(Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014)**

**Ayuita Madangsari<sup>1</sup>**

**Ismail Ismail<sup>2</sup>**

**Fierda Nurany<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : ayuitamadangsariiii@gmail.com<sup>1</sup>, ismail@ubhara.ac.id<sup>2</sup>,  
fierdanurany@ubhara.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan program ISO 9001:2015 dan CDAKB, menganalisis faktor yang mempengaruhi program ISO 9001:2015 dan CDAKB dan menganalisis upaya yang dilakukan PT Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya dalam mempertahankan kualitas system manajemen mutu sesuai program ISO 9001:2015 dan CDAKB. Metode penelitian yang di gunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu karyawan PT Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yang di gunakan pada penelitian ini yaitu analisis model interaktif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Penerapan Program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik ( CDAKB) di PT Mitra Bahagia Citra Medika sudah berjalan dengan baik sesuai dengan klausul yang dipersyaratkan, (2) Kendala internal pada penerapan program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik ( CDAKB) minim sekali kendala yang terjadi, (3) Kendala eksternal pada penerapan program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik (CDAKB) yaitu tempat penyimpanan barang yang masih kurang luas.

**Kata kunci:** Program, *ISO 9001:2015*, Alat Kesehatan

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the application of the ISO 9001:2015 and CDAKB programs, analyze the factors that influence the ISO 9001:2015 and CDAKB programs, and analyze the efforts made by PT Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya in maintaining the quality of the quality management system according to the ISO 9001:2015 and CDAKB programs. The research method used is a type of qualitative research. The informants in this study were employees of PT Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya. Data collection techniques in this study were interviews and documentation. The data analysis technique used in this study is interactive model analysis. The results of this study indicate that: (1) Implementation of the ISO 9001:2015 Program and Good Methods for Distribution of Medical Devices (CDAKB) at PT Mitra Bahagia Citra Medika has gone well according to the clauses required; (2) Internal constraints on program implementation of ISO 9001:2015 and Good Medical Device Distribution Methods (CDAKB): there are very few obstacles that occur; and (3) External constraints on the implementation of the ISO 9001:2015 program and Good Medical Device Distribution Methods (CDAKB), namely the storage area of goods that are still not wide enough.

**Keywords:** Program, *ISO 9001:2015*, Medical Devices

## PENDAHULUAN

ISO 9001:2015 adalah standar internasional yang membahas sistem manajemen kualitas dan memuat persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh organisasi yang ingin memastikan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan (Ketut Witara, 2018). Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) dan ISO 9001 memiliki beberapa persamaan dalam pengelolaan kualitas, seperti pengelolaan sumber daya, dokumentasi, pelatihan, pengukuran kinerja, dan peningkatan terus-menerus. Tindakan ini adalah merupakan bagian pengawasan dan pengendalian pemerintah Indonesia terhadap CDAKB dan Badan Kesehatan Dunia WHO (ISO 9001 2105 (PASAL 12 permenkes nomor 1191/menkes/Per/VIII/2010) dari itu setiap badan Usaha yang bergerak di bidang distributor alat Kesehatan harus mematuhi peraturan tersebut.

Alat kesehatan adalah instrumen, perangkat, dan mesin yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan, dan meringankan penyakit serta untuk merawat dan memulihkan kesehatan manusia. Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat harus memprioritaskan kebutuhan akan alat kesehatan (Ariga, 2020). Akibatnya, pengawasan dan pengendalian yang tepat harus dilakukan sesuai dengan peraturan CDAKB yang ditetapkan oleh pemerintah. Banyak perusahaan

penyedia alat kesehatan di Indonesia harus memiliki perizinan edar sebelum menjualnya atau menjualnya. Menurut Mahendradhata et al., (2019) Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa alat tersebut layak dan berfungsi dengan benar. Selain itu, pemerintah melakukan pengawasan yang ketat terhadap perusahaan penyedia alat kesehatan dalam hal distribusi dan pengelolaan alat kesehatan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat-alat tersebut telah didistribusikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dan bahwa mereka berfungsi dengan baik.

Standar yang dikeluarkan kemenkes adalah Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) adalah standar yang digunakan dalam berbagai kegiatan distribusi dan pengendalian mutu untuk memastikan bahwa produk alat kesehatan yang didistribusikan memenuhi persyaratan yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya. Salah satu cara untuk mengintegrasikan sistem CDAKB Kemenkes RI dengan ISO 9001 adalah dengan membuat sistem manajemen kualitas yang menggabungkan persyaratan dari kedua standar. Untuk memaksimalkan keuntungan pelaku distribusi alat kesehatan (Yan et al., 2022).

PT Mitra Bahagia Citra Medika perusahaan menerapkan ISO 9001 tipe 2015. Penerapan sistem ISO 9011 : 2015 di PT. Mitra Bahagia Citra Medika termasuk terlambat karena baru terlaksana di tahun 2019. Karena itu proses kerja perusahaan

sebelumnya kurang maksimal. Kompetensi yang belum ditetapkan untuk setiap jenjang, pelatihan dan evaluasi personil setelah pelatihan, perhatian, fasilitas, dan lingkungan kerja adalah hal-hal yang harus diperhatikan oleh HRD. Semua ini sudah tercakup dalam klausul yang ada dalam ISO 9001:2015, yang membahas konteks perusahaan, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, operasi, evaluasi kinerja, dan peningkatan.

Disamping itu, untuk meningkatkan persaingan pada bisnis alat kesehatan PT. Mitra Bahagia Citra Medika juga perlu menerapkan standar Kemenkes RI yaitu CDAKB (Cara Distributor Alat Kesehatan yang Baik). Standar tersebut dibuat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan ditujukan kepada produsen, importir, dan distributor alat kesehatan di Indonesia. Standar ini mencantumkan prinsip-prinsip yang harus dipatuhi oleh para pelaku. Dengan demikian, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik Untuk Menunjang Kegiatan Usaha di PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Sistem Manajemen Mutu**

Sistem manajemen mutu terdiri dari rangkaian elemen yang berinteraksi dan berhubungan satu sama lain yang berfungsi sebagai pengarah dan pengontrol suatu organisasi yang berfokus pada kualitas. Sistem ini juga mengontrol proses untuk

meningkatkan kinerja bisnis (Rina dkk 2021). Untuk alasan ini, sistem manajemen mutu diterapkan pada semua operasi dan unit organisasi. Sistem ini mengelola berbagai program secara sistematis dan berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi dengan mengutamakan kebutuhan stakeholder (Ambarwati & Supardi, 2017).

Sistem manajemen mutu (SMM) bertujuan memberikan kepuasan konsumen. Rasa puas ditunjukkan dengan memenuhi standar ISO 9001:2015. Di sinilah istilah sistem manajemen mutu berstandar ISO dikenal, yang bermanfaat untuk menentukan kualitas perusahaan sehingga dapat diterima dan dipercaya oleh banyak orang (Ketut Witara, 2018).

### **2. Konsep ISO**

ISO adalah badan standar global yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO memiliki beberapa seri yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan (Ketut Witara, 2018).

ISO 9001, juga dikenal sebagai ISO 9001, QM, adalah standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu. Menurut revisi tahun 2015, ISO 9001:2015 berfungsi sebagai standar internasional yang mengatur hubungannya dengan sistem manajemen bermutu yang dihasilkan dari revisi tersebut (Hulu et al., 2023).

Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 adalah standar bertaraf internasional

yang digunakan untuk manajemen kualitas penyedia produk dan layanan sesuai dengan syarat pelanggan dan hukum tata aturan yang diberlakukan. Ini dapat mencapai kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efisien, yang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan sistem dan memberikan jaminan sesuai dengan syarat pelanggan dan hukum tata aturan yang diberlakukan. Oleh karena itu, dokumentasi sistem manajemen mutu diperlukan agar penerapan sistem manajemen mutu berjalan sesuai harapan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai sumber informasi dan bukti bahwa rencana yang telah dibuat dapat dilaksanakan dan sesuai dengan persyaratan. Untuk memastikan bahwa penerapan ISO 9001:2015 dapat memenuhi standar mutu, implementasi terus menerus harus dilakukan melalui strategi yang disesuaikan dengan keadaan, kondisi, dan karakteristik lembaga tersebut (Ketut Witara, 2018).

### **3. Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik (CDAKB)**

Menurut Good Distribution Practice for Medical Devices, CDAKB adalah pedoman kegiatan distribusi dan jaminan mutu pengendalian alat kesehatan (Yan et al., 2022). CDAKB menawarkan pedoman bagi organisasi penyalur alat kesehatan, yang mencakup proses pemesanan, penyimpanan, pengangkutan, dan pendistribusian. Permenkes Nomor 4 tahun 2014 menetapkan bahwa alat kesehatan yang

termasuk dalam kategori wajib CDAKB adalah:

- a. Alat kesehatan elektromedik radiasi;
- b. Alat kesehatan elektromedik non radiasi;
- c. Alat kesehatan non elektromedik steril;
- d. Alat kesehatan non elektromedik non steril; dan
- e. Alat kesehatan diagnostik in-vitro.

Persyaratan sistem CDAKB menurut Permenkes Nomor 4 Tahun 2014 adalah:

- a. Harus memiliki sistem manajemen mutu
- b. Harus ada bukti pengelolaan sumber daya personil terkait
- c. Harus memiliki bangunan dan fasilitas yang sesuai untuk distribusi alat kesehatan yang baik
- d. Harus memiliki sistem penyimpanan dan penanganan persediaan yang baik
- e. Harus dapat menelusuri produk
- f. Harus menangani keluhan pelanggan
- g. Harus memiliki tindakan perbaikan keamanan di lapangan/tindakan perbaikan keamanan di lapangan (FSCA)
- h. Menemukan alat kesehatan yang ilegal dan tidak memenuhi persyaratan
- i. Audit internal
- j. Kaji ulang manajemen
- k. Bukti bahwa pengendalian operasi pihak ketiga

#### **4. Faktor Yang Mempengaruhi Program ISO 9001:2015 dan CDAKB di PT Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya**

##### **a. SDM**

Pemanfaatan Sumber Daya Manusia secara maksimal adalah dengan menempatkan karyawan yang memiliki sesuai dengan bidang yang sesuai dengan keahliannya (Nurany et al., 2021).

##### **b. Pemahaman Karyawan tentang ISO 9001 : 2015 dan CDAKB**

Memastikan karyawan untuk memahami tentang Standart ISO 9001:2015 dan CDAKB

##### **c. Komitmen Karyawan**

Komitmen karyawan dilakukan agar penerapan Sistem Manajemen Mutu tetap berjalan sehingga mutu perusahaan tetap terjaga (Purwanto Agus et al., 2019).

#### **5. Upaya Mengatasi Hambatan**

##### **1. Pelatihan SDM**

Adalah proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja pegawai PT. Mitra Bahagia Citra Medika.

##### **2. Sosialisasi ISO dan CDAKB**

Sosialisasi ISO dan CDAKB di berikan kepada seluruh karyawan agar pemahaman seluruh karyawan bisa menerapkan Standart Sistem yang terapkan .

##### **3. Reward**

Reward, yang merupakan imbalan atas kinerja karyawan yang membantu perusahaan menjalankan operasinya, diharapkan dapat meningkatkan motivasi

dan kinerja karyawan dan menciptakan relasi yang lebih baik antara atasan dan bawahan. Karena lingkungan kerja yang positif dapat membuat pekerja setia pada perusahaan (Santos, 2023).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk penelitian deskripsi (Creswell, 2015). Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu pengamatan terhadap penerapan Program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik (CDAKB) untuk menunjang kegiatan usaha di PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya dan analisis menggunakan pendekatan berdasarkan fenomena dan fakta yang ada.

Observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang relevan, seperti management distribusi alat kesehatan dan tujuh Perusahaan dan tujuh rekan kerja. Tiga komponen digunakan dalam proses penelitian ini analisis menurut Miles et al., (2014) yaitu 1) Mengurangi data; 2) Menyediakan data; dan 3) Mengambil data.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **1) Penerapan program ISO 9001:2015 dan Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDKB) untuk menunjang kegiatan usaha di PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya.**

1) Penerapan 5 dari 10 Prinsip/Klasul penting Pada Program ISO 9001:2015, diantaranya :

##### **a. Prinsip Scope (Ruang Lingkup)**

Dengan adanya penerapan Sistem Manajemen ISO dan CDAKB sangat membantu dalam proses pelayanan pada pelanggan. Seperti pernyataan wawancara sebagai berikut :

“Semenjak implementasi sistem manajemen kualitas pada program ISO 9001:2015 dan CDAKB berdampak baik bagi pelanggan, dengan adanya Prosedur Indeks Kepuasan pelanggan maka perusahaan dapat menganalisis bentuk pelayanan perusahaan baik atau belum baik. Bukti dari kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui kuisisioner kepuasan pelanggan yang dibuat oleh perusahaan dan diisi oleh beberapa pelanggan atau rekanan daripada PT. Mitra Bahagia Citra Medika.” (Hasil Wawancara 13 Juni 2023 dengan Bu Rany selaku staff dari departemen sales)

b. *Normative References* (Acuan Normatif)

Pada perusahaan PT. Mitra Bahagia Citra Medika juga memiliki buku pedoman mutu yang dijadikan sebagai pedoman pada perusahaan. Pedoman ini mengacu pada Persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan Klausul Permenkes No. 4/2014 tentang Metode Distribusi Alat Kesehatan yang Baik serta peraturan, hukum, perundang-undangan Negara Republik Indonesia yang relevan serta kebijakan pimpinan puncak PT. Mitra Bahagia Citra Medika.

c. *Context of the organization* (Konteks organisasi)

PT Mitra Bahagia Citra Medika sebagai organisasi menetapkan, memantau dan mengkaji ulang secara berkala isu-isu eksternal dan internal yang terkait seperti terlihat pada konteks organisasi.

d. *Performance evaluation* (Evaluasi kinerja)

Monitoring sasaran mutu perusahaan dilakukan oleh pihak Manajemen Representative sasaran mutu meliputi berbagai macam pemantauan seperti, Implementasi Sistem Sanajemen Mutu, pelaksanaan Internal Audit apakah berjalan setiap tahunnya, Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen, serta penyelesaian terhadap hasil temuan Audit.

e. *Improvement* (Peningkatan)

Perusahaan harus tidak puas dengan cepat dan terus mencari peluang, mengambil tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, menurut kategori ini.

2. Penerapan 5 dari 13 sistem penting Pada Program Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB)

a. Sistem Manajemen Mutu

PT. Mitra Bahagia Citra Medika menerapkan semua persyaratan dan klausul sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 CDAKB Permenkes No.4/2014. Perusahaan PT. Mitra Bahagia Citra Medika memiliki Buku Pedoman Sistem Manajemen Mutu Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik ini (selanjutnya disebut sebagai "SMM-CDAKB") bertujuan untuk menjelaskan sistem manajemen PT. Mitra Bahagia Citra Medika. Buku ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan

perbaikan yang berkelanjutan dari penerapan Sistem Manajemen Mutu CDAKB melalui pendirian, dokumen, pelaksanaan, dan perawatan.

b. Sistem Penyimpanan

PT. Mitra Bahagia Citra Medika melindungi produk dan jasa selama dalam tahapan penyediaan produk dan jasa dalam menjaga kesesuaiannya kepada persyaratan-persyaratan. Dalam penataan menggunakan system FIFO (*Firs in Firs Out*) merupakan metode di mana barang yang pertama kali masuk juga harus pertama kali dikeluarkan atau di jual.

c. Retur

Retur barang sudah jarang sekali terjadi karena adanya Quality control dalam proses pengecekan barang sebelum dikirim ke konsumen. Barang juga di paket sesuai dengan ketentuan tergantung jenis barangnya. Sehingga hampir tidak pernah terjsi kerusakan barang saat barang di terima oleh konsumen karea acking sudah aman.

d. Audit Internal

PT. Mitra Bahagia Citra Medika melaksanakan audit internal minimal 1 kali dalam setahun untuk memperoleh informasi apakah sistem manajemen tersebut telah sesuai dengan proses bisnis PT. Mitra Bahagia Citra Medika dan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan telah secara efektif diterapkan dan dipelihara. Perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut audit internal adalah sesuai dengan Prosedur Mutu Audit Internal.

e. Penanganan keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan biasanya berupa complain langsung dari customer melalui pesan Whatsapp atau Telepon, ada juga lewat pesan yang di sampaikan kepada sales antar wilayah. Perusahaan juga memiliki alternatif dalam penyampaian kepuasan pada pelayanan perusahaan melalui pengisian kuisisioner kepuasan pelanggan. Dengan demikian tetntunya menjadi evaluasi dalam pelayanan perusahaan menjadi lebih prima.

**2) Faktor yang mempengaruhi Program ISO 9001:2015 dan CDAKB di PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya**

1. Sumber Daya Manusia

PT. Mitra Bahagia Citra Medika menempatkan orang-orang terbaik untuk menduduki jabatan dalam memastikan keefektifan sistem manajemen dan proses-prosesnya. Ini dapat dilihat pada Daftar Karyawan yang disimpan dan dipelihara oleh bagian Human Resources Development (HRD).

2. Pemahaman Karyawan

Memastikan karyawan untuk memahami tentang Standart ISO 9001:2015 dan CDAKB dengan memberikan teori yang dilakukan oleh kepala divisi agar alur kerja sesuai dengan prosedur yang di terapkan oleh perusahaan.

3. Komitmen Karyawan

Berkomitmen meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas pelayanan secara konsisten dan transparan adalah salah satu bentuk komitmen karyawan terhadap kemajuan perusahaan.

### **3) Upaya yang dilakukan PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya dalam mempertahankan kualitas Sistem Manajemen Mutu sesuai Program ISO 9001:2015 dan CDAKB.**

#### **1. Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sangat erat kaitannya dengan program ini adalah upaya yang terstruktur dan sistematis yang bertujuan untuk mencapai penguasaan keahlian dan kemampuan pada bidang kerja, pengetahuan tentang bidang pekerjaan utama yang digeluti oleh seorang karyawan, dan softskills karyawan dan pegawai. Pelatihan yang dilakukan oleh PT. Mitra Bahagia Citra Medika dilakukan guna menambah pengetahuan karyawan terhadap bidang yang akan didalami atau dibutuhkan oleh perusahaan.

2. Sosialisasi ISO 9001:2015 dan CDAKB Untuk bisa di terima dan di pahami oleh seluruh karyawan perusahaan, maka setelah adanya pelatihan penting adanya untuk dilakukan sosialisai kepada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan.

#### **3. Reward**

Reward adalah program perusahaan untuk memberikan insentif atau bonus demi meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan dalam perusahaan (Yaqien et al., 2023). Tidak hanya itu, reward juga menjadi tanda terima kasih perusahaan terhadap kinerja karyawan, di samping gaji yang diberikan. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara berikut :

“Semenjak penerapan sistem manajemen mutu pada program ISO 9001:2015 dan CDAKB berdampak baik bagi karyawan PT. Mitra Bahagia Citra Medika.karena adanya apresiasi yang berupa tambahan fee yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang terpilih atas penilaian baik yang diberikan oleh direktur dan jajaran.” (Hasil Wawancara 13 Juni 2023 dengan Bu Silvi selaku staff dari departemen Finace).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan penelitian dan diskusi yang dibahas pada bab sebelumnya, penerapan program ISO 9001:2015 dan Metode Pendistribusian Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) untuk mendukung operasi usaha di PT. Mitra Bahagia Citra Medika Surabaya, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Gunakan sistem manajemen mutu untuk program ISO 9001:2015 dan Good Distribution Practices Program (CDAKB) sesuai dengan peraturan yang ada. Karena perusahaan juga sudah tersertifikasi oleh ISO 9001:2015 dan juga CDAKB yang mana tentunya hal tersebut sebagian besar klausul/komponen sudah berjalan dengan baik sehingga mampu memperlancar Proses kerja pada perusahaan.
2. Kendala internal pada Sistem Manajemen Mutu untuk Program ISO 9001:2015 dan Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) yaitu minim sekali kendala yang terjadi. Hal ini dibuktikan dengan rekap hasil kepuasan pelanggan tahun 2022 yang menjelaskan 6 dari 7 perusahaan



memberikan kategori sangat memuaskan dan 1 dari 7 perusahaan memberikan kategori puas.

3. Kendala eksternal pada Sistem Manajemen Mutu untuk Program ISO 9001:2015 dan Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) yaitu tempat penyimpanan barang masih kurang luas. Sehingga untuk saat ini perusahaan menyewakan beberapa gudang di tempat lain sehingga proses pengambilan barang masih harus ke gudang pusat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, R., & Supardi. (2017). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Operasional\\_dan\\_Implementasi\\_d/HYgkEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Operasional_dan_Implementasi_d/HYgkEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.  
[https://books.google.co.id/books?id=s mL2DwAAQBAJ&pg=PA5&dq=tingkat+pelayanan+kesehatan&hl=en&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiV0qa1h4H8AhU6TmwGHfKUAN4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=tingkat+pelayanan+kesehatan&f=false%0Ahttps://books.google.co.id/books?i](https://books.google.co.id/books?id=s mL2DwAAQBAJ&pg=PA5&dq=tingkat+pelayanan+kesehatan&hl=en&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiV0qa1h4H8AhU6TmwGHfKUAN4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=tingkat+pelayanan+kesehatan&f=false%0Ahttps://books.google.co.id/books?i)
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). *Penelitian Kualitatif*.
- Hulu, P., Maulana, A., & Fahriz, F. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001: 2015 di Perusahaan Manufaktur Produksi Sepatu Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management, 02(3)*, 49–56.  
<https://jisma.org>
- Ketut Witara. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Mahendradhata, Y., Probandari, A., Saleh, S., Wilastonegoro, N., & Sebong, P. (2019). Manajemen Program Kesehatan. In *Manajemen Program Kesehatan*. UGM PRESS.  
<https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/kedokteran-umum/manajemen-program-kesehatan>
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. In *Sage Publications* (pp. 485–487).
- Nurany, F., Adhi, R., Putra, D., Rahayu, E., Syakirin, F., & Mulyono, A. (2021). Implementasi E-Master pada Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi, 7(1)*, 18–24.
- Purwanto Agus, Asbari Masduki, & Priyono Budi S. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen Dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi Iso 9001, Iso 14000 Dan Iso 45001 Pada Industri Otomotif. *Jurnal Produktivitas, 6(2)*.  
[www.openjournal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp](http://www.openjournal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp)
- Rina Fitriana, Debbie Kemala Sari, A. N. H. (2021). Pengendalian dan Penjaminan Mutu. In *Wawasan Ilmu*. wawasan Ilmu.
- Santos, A. R. (2023). Human resource lens: perceived performances of ISO 9001:2015 certified service firms. *International Journal of Human Capital in Urban Management, 8(2)*, 229–244.  
<https://doi.org/10.22034/IJHCUM.2023.02.06>

Yan, Y., Asiah, M., & Sylvia Br. Ginting, O.  
(2022). Monitoring Dan Evaluasi Cara  
Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik  
(CDAKB) Pada Pedagang Alat  
Kesehatan PT.X Di Kota Batam. *Forte  
Journal*, 2(2), 197–204.  
<https://doi.org/10.51771/fj.v2i2.392>

Yaqien, M. F. F., Ismail, I., & Nurany, F.  
(2023). Inovasi Pelayanan Perdagangan  
Ekspor Impor Oleh Dinas Perdagangan  
Prov Jatim Melalui E-SKA. *Jurnal Ilmiah  
Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial,  
Politik, Dan Humaniora*, 7(3), 862–867.