PEDOMAN PENILAIAN

EXTERNAL PROVIDER EVALUATION AND PERFORMANCE

ISO 21001:2018 – Clause 8.4.1(b)

1. Tujuan

Pedoman ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi, monitoring kinerja, evaluasi ulang, dan penetapan kelayakan penyedia eksternal (*external provider*) secara objektif, terukur, terdokumentasi, dan berbasis bukti.

Penilaian bertujuan untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang diberikan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan organisasi, persyaratan kontrak, standar kualitas, ketepatan waktu, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

Hasil penilaian menjadi dasar untuk:

1. menentukan kelayakan penyedia eksternal;
2. melanjutkan atau mengevaluasi kerja sama;
3. menetapkan kebutuhan tindakan korektif;
4. melakukan evaluasi ulang terhadap penyedia;
5. menyediakan rekaman terdokumentasi sebagai bukti audit; dan
6. mendukung pengendalian penyedia eksternal sesuai Clause 8.4.1(b).

---

2. Ruang Lingkup

Pedoman ini berlaku untuk seluruh penyedia eksternal yang menyediakan barang dan/atau jasa yang dapat memengaruhi kualitas proses, layanan pendidikan, layanan pendukung, maupun pencapaian sasaran organisasi.

Penyedia eksternal dapat meliputi:

- pemasok barang;
- penyedia jasa;
- konsultan;
- kontraktor;
- penyedia teknologi dan sistem informasi;
- penyedia fasilitas dan infrastruktur;
- mitra layanan pendidikan; dan
- pihak eksternal lain yang menyediakan produk atau layanan kepada organisasi.

---

3. Prinsip Penilaian

Penilaian penyedia eksternal dilaksanakan berdasarkan prinsip:

a. Evidence-based
Setiap skor harus didukung oleh bukti objektif yang dapat diverifikasi.

b. Objective
Penilaian didasarkan pada kriteria dan skala yang telah ditentukan, bukan hanya persepsi evaluator.

c. Measurable
Kinerja penyedia dinilai menggunakan indikator dan skor kuantitatif.

d. Traceable
Setiap hasil penilaian harus dapat ditelusuri dari kriteria, bukti, skor, sampai keputusan kelayakan.

e. Consistent
Kriteria dan metode penilaian diterapkan secara konsisten kepada penyedia eksternal yang relevan.

f. Improvement-oriented
Ketidaksesuaian tidak hanya dicatat, tetapi harus ditindaklanjuti melalui corrective action dan, jika diperlukan, re-evaluation.

---

4. Kriteria Penilaian

Penilaian kinerja penyedia eksternal menggunakan lima kriteria utama dengan total bobot **100%**.

No.	Kriteria	Bobot	Fokus Penilaian
1	Quality of Goods/Services	30%	Kesesuaian kualitas barang/jasa dengan spesifikasi
2	Delivery Performance	20%	Ketepatan waktu dan pemenuhan jadwal
3	Compliance with Requirements	25%	Kepatuhan terhadap kontrak, SLA, regulasi,

No.	Kriteria	Bobot	Fokus Penilaian
			dan persyaratan organisasi
4	Service Responsiveness	15%	Kecepatan dan kualitas respons pelayanan
5	Corrective Action Performance	10%	Kemampuan menyelesaikan masalah dan tindakan korektif
	TOTAL	**100%**	

---

5. Skala Penilaian

Setiap kriteria diberikan nilai antara **0–100** berdasarkan tingkat pencapaian terhadap persyaratan.

Skor	Kategori	Pedoman Penilaian
90–100	Excellent	Seluruh atau hampir seluruh persyaratan terpenuhi; tidak ditemukan masalah signifikan
80–89	Good	Persyaratan utama terpenuhi; terdapat kekurangan minor yang tidak memengaruhi layanan secara signifikan
70–79	Satisfactory	Persyaratan secara umum terpenuhi, tetapi terdapat beberapa kekurangan yang memerlukan monitoring
60–69	Conditional	Terdapat ketidaksesuaian yang memerlukan corrective action dan evaluasi ulang
<60	Unsatisfactory	Persyaratan penting tidak terpenuhi dan/atau

Skor	Kategori	Pedoman Penilaian
		ditemukan ketidaksesuaian signifikan

Evaluator tidak diperkenankan memberikan skor tanpa bukti pendukung yang dapat diverifikasi.

---

6. Pedoman Penilaian Per Kriteria

6.1 Quality of Goods/Services – Bobot 30%

Menilai kesesuaian barang atau jasa yang diberikan dengan spesifikasi, standar kualitas, kontrak, atau kebutuhan organisasi.

Evidence dapat berupa:

- inspection report;
- acceptance report;
- specification compliance record;
- user acceptance record;
- complaint record;
- hasil pemeriksaan barang/jasa.

Pedoman skor:

- **90–100:** memenuhi seluruh spesifikasi, tidak terdapat keluhan atau defect signifikan.
- **80–89:** terdapat kekurangan minor tetapi tidak memengaruhi fungsi utama.
- **70–79:** terdapat beberapa kekurangan yang masih dapat diterima dengan perbaikan.
- **60–69:** ditemukan ketidaksesuaian yang memengaruhi kualitas dan membutuhkan corrective action.
- **<60:** barang/jasa secara signifikan tidak memenuhi persyaratan.

6.2 Delivery Performance – Bobot 20%

Menilai kemampuan penyedia memenuhi jadwal pengiriman atau penyelesaian pekerjaan.

Evidence dapat berupa:

- purchase order;

- delivery order;
- project schedule;
- completion report;
- service delivery record;
- berita acara penyelesaian pekerjaan.

Pedoman skor:

- **90–100:** seluruh pengiriman/pekerjaan selesai sesuai atau lebih cepat dari jadwal.
- **80–89:** terdapat keterlambatan minor tanpa dampak signifikan.
- **70–79:** terdapat beberapa keterlambatan tetapi masih dapat dikendalikan.
- **60–69:** keterlambatan berulang dan mulai memengaruhi proses organisasi.
- **<60:** keterlambatan signifikan atau kegagalan memenuhi jadwal kontraktual.

6.3 Compliance with Requirements – Bobot 25%

Menilai tingkat kepatuhan penyedia terhadap kontrak, SLA, regulasi, spesifikasi, kebijakan organisasi, dan persyaratan lain yang relevan.

Evidence dapat berupa:

- contract;
- Service Level Agreement (SLA);
- compliance checklist;
- license/certificate;
- regulatory compliance evidence;
- audit or verification report.

Pedoman skor:

- **90–100:** seluruh persyaratan dipenuhi dan bukti tersedia lengkap.
- **80–89:** terdapat kekurangan administratif minor.
- **70–79:** sebagian persyaratan membutuhkan klarifikasi atau penyempurnaan.
- **60–69:** ditemukan ketidaksesuaian terhadap persyaratan penting.
- **<60:** terjadi pelanggaran signifikan terhadap kontrak, regulasi, atau persyaratan organisasi.

6.4 Service Responsiveness – Bobot 15%

Menilai kemampuan penyedia merespons permintaan, keluhan, masalah, dan kebutuhan organisasi.

Evidence dapat berupa:

- service request record;
- helpdesk/ticket record;
- complaint record;
- response-time report;
- communication record;
- customer/user feedback.

Pedoman skor:

- **90–100:** respons sangat cepat dan masalah diselesaikan secara efektif.
- **80–89:** respons sesuai SLA dan penyelesaian berjalan baik.
- **70–79:** terdapat beberapa keterlambatan respons.
- **60–69:** respons lambat dan membutuhkan tindak lanjut berulang.
- **<60:** penyedia tidak responsif atau gagal menangani masalah secara memadai.

6.5 Corrective Action Performance – Bobot 10%

Menilai kemampuan penyedia menangani ketidaksesuaian dan menyelesaikan corrective action secara efektif.

Evidence dapat berupa:

- corrective action request;
- root cause analysis;
- corrective action report;
- closure evidence;
- verification report;
- re-evaluation record.

Pedoman skor:

- **90–100:** corrective action diselesaikan tepat waktu dan terbukti efektif.
- **80–89:** tindakan selesai dengan kekurangan minor.
- **70–79:** tindakan selesai tetapi membutuhkan monitoring tambahan.
- **60–69:** corrective action terlambat atau belum sepenuhnya efektif.
- **<60:** corrective action tidak dilaksanakan atau masalah berulang.

---

7. Perhitungan Nilai Akhir

Nilai akhir dihitung menggunakan metode **weighted score**.

Weighted Score = Score × Weight

Contoh:

Kriteria	Bobot	Score	Weighted Score
Quality of Goods/Services	30%	90	27.00
Delivery Performance	20%	85	17.00
Compliance with Requirements	25%	95	23.75
Service Responsiveness	15%	85	12.75
Corrective Action Performance	10%	80	8.00
Total	**100 %**		**88.50**

Dengan demikian, nilai akhir penyedia adalah:

Final Score = 88.50

---

8. Penetapan Kelayakan Penyedia

Nilai akhir digunakan sebagai dasar penetapan status kelayakan.

Final Score	Performance Category	Eligibility Decision	Required Action
85–100	Excellent	**Approved**	Kerja sama dapat dilanjutkan
70–84	Good	**Approved**	Kerja sama dilanjutkan dengan monitoring rutin
60–69	Conditional	**Conditional Approval**	Corrective action dan re-evaluation wajib dilakukan
<60	Unsatisfactory	**Rejected / Suspended**	Evaluasi penghentian, penggantian, atau penangguhan kerja sama

Keputusan akhir tidak hanya mempertimbangkan nilai numerik. Ketidaksesuaian yang bersifat kritis terhadap aspek regulasi, keselamatan, legalitas, atau persyaratan utama

organisasi dapat menjadi dasar untuk menetapkan status **Conditional, Suspended, atau Rejected**, meskipun nilai agregat berada di atas batas minimum.

---

9. Corrective Action

Apabila ditemukan ketidaksesuaian, evaluator harus mencatat sekurang-kurangnya:

- deskripsi ketidaksesuaian;
- bukti ketidaksesuaian;
- corrective action yang diperlukan;
- pihak yang bertanggung jawab;
- target waktu penyelesaian;
- status corrective action; dan
- bukti penyelesaian.

Status corrective action dikategorikan sebagai:

Open → In Progress → Closed

Corrective action hanya dapat dinyatakan **Closed** apabila terdapat bukti objektif bahwa tindakan telah dilaksanakan dan efektivitasnya telah diverifikasi.

---

10. Re-evaluation

Re-evaluation dilakukan apabila:

1. penyedia memperoleh status **Conditional Approval**;
2. ditemukan ketidaksesuaian signifikan;
3. terjadi penurunan kinerja;
4. terdapat keluhan berulang;
5. corrective action memerlukan verifikasi efektivitas; atau
6. organisasi menetapkan periode evaluasi ulang secara berkala.

Re-evaluation harus menghasilkan:

Previous Score → Corrective Action → New Evidence → Re-evaluation Score → Final Eligibility Decision

Hasil re-evaluation dikategorikan menjadi:

- **Satisfactory**;
- **Conditional**; atau

- **Unsatisfactory**.

---

11. Rekaman dan Evidence yang Wajib Disimpan

Sebagai pemenuhan Clause 8.4.1(b), organisasi harus menyimpan rekaman terdokumentasi yang sekurang-kurangnya mencakup:

1. **Supplier Evaluation Report**;
2. **Performance Monitoring Record**;
3. **Score-Based Evaluation Record**;
4. **Eligibility Decision Record**;
5. **Corrective Action Record**, apabila terdapat ketidaksesuaian;
6. **Re-evaluation Record**, apabila dilakukan evaluasi ulang; dan
7. **Supporting Evidence**, seperti kontrak, SLA, delivery record, complaint record, acceptance report, dan bukti relevan lainnya.

Rekaman disimpan dalam **sistem terdigitalisasi dan/atau arsip terkendali** sehingga identitas, tanggal, evaluator, hasil penilaian, bukti, dan keputusan dapat ditelusuri kembali.

---

12. Audit Traceability

Setiap hasil evaluasi harus memiliki hubungan yang dapat ditelusuri sebagai berikut:

Clause 8.4.1(b)
↓
External Provider Evaluation Process
↓
Evaluation Criteria
↓
Objective Evidence
↓
Score
↓
Weighted Final Score
↓
Performance Category
↓
Eligibility Decision
↓
Corrective Action (if required)

↓
Re-evaluation
↓
Final Eligibility Status

Struktur ini memastikan bahwa keputusan terhadap penyedia eksternal bukan hanya berdasarkan keberadaan dokumen, tetapi berdasarkan **evidence-based performance evaluation** yang terukur dan dapat diaudit.

---

13. Kriteria Pemenuhan Audit Clause 8.4.1(b)

Untuk kepentingan audit berbasis ABOI, pemenuhan dapat dievaluasi sebagai berikut:

Skor Audit	Status	Kriteria
1.0	Conform	Evaluasi, monitoring, scoring, keputusan kelayakan, corrective action/re-evaluation bila diperlukan, dan seluruh rekaman tersedia serta dapat ditelusuri
0.5	Partially Conform	Proses evaluasi telah dilakukan tetapi sebagian evidence, scoring, monitoring, keputusan, atau traceability belum lengkap
0.0	Non-Conform	Tidak terdapat evaluasi yang memadai dan/atau tidak tersedia rekaman terdokumentasi yang dapat membuktikan pengendalian penyedia eksternal

Dengan demikian terdapat **dua level penilaian yang berbeda tetapi terhubung**:

Level 1 – Supplier Performance Score (0–100)
Digunakan untuk menentukan kinerja dan kelayakan penyedia eksternal.

Level 2 – ABOI Audit Score (0 / 0.5 / 1)
Digunakan untuk menentukan tingkat pemenuhan organisasi terhadap persyaratan Clause 8.4.1(b).

Pemisahan kedua level tersebut penting agar **kinerja supplier tidak disamakan dengan tingkat kepatuhan organisasi**. Supplier dapat memperoleh skor rendah, tetapi organisasi tetap dapat dinilai *conform* apabila organisasi mampu membuktikan bahwa supplier tersebut telah dievaluasi, ketidaksesuaian telah diidentifikasi, corrective action dilakukan, dan keputusan kelayakan telah ditetapkan secara terdokumentasi.