

PEDOMAN CONTROL AND MONITORING OF OUTSOURCED PROCESSES

Educational Organization Management System (EOMS)
ISO 21001:2018 – Clause 8.4.2(a)

1. TUJUAN

Pedoman **Control and Monitoring of Outsourced Processes** disusun sebagai acuan bagi organisasi dalam mengidentifikasi, menilai risiko, mengendalikan, memonitor, mengevaluasi, dan menindaklanjuti seluruh proses yang dilaksanakan oleh penyedia eksternal (*external provider*) dan berpotensi memengaruhi kualitas layanan pendidikan serta efektivitas Educational Organization Management System (EOMS).

Pedoman ini bertujuan memastikan bahwa penggunaan penyedia eksternal tidak mengurangi kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan layanan pendidikan, kebutuhan peserta didik dan pemangku kepentingan, persyaratan kontraktual, serta persyaratan EOMS.

2. RUANG LINGKUP

Pedoman ini berlaku terhadap seluruh proses, aktivitas, barang, dan/atau jasa yang disediakan oleh pihak eksternal dan memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap layanan pendidikan dan efektivitas EOMS.

Proses outsourcing dapat meliputi antara lain:

- layanan teknologi informasi;
- Learning Management System (LMS);
- penyediaan dan pemeliharaan jaringan internet;
- pemeliharaan fasilitas dan peralatan pembelajaran;
- layanan laboratorium;
- keamanan dan kebersihan;
- layanan konsultasi;
- layanan sertifikasi atau pengujian;
- layanan pendukung akademik; dan
- proses eksternal lainnya yang memengaruhi penyelenggaraan layanan pendidikan.

3. DEFINISI

Outsourced Process adalah proses atau aktivitas organisasi yang pelaksanaannya diserahkan sebagian atau seluruhnya kepada penyedia eksternal tetapi tetap berada dalam tanggung jawab dan pengendalian organisasi.

External Provider adalah organisasi atau pihak eksternal yang menyediakan barang, jasa, proses, atau layanan kepada organisasi.

Service Level Agreement (SLA) adalah kesepakatan terdokumentasi yang menetapkan standar layanan, target kinerja, tanggung jawab, waktu respons, dan mekanisme pengendalian penyedia eksternal.

Key Performance Indicator (KPI) adalah indikator terukur yang digunakan untuk menilai kinerja proses outsourcing.

Process Owner adalah unit atau pejabat internal yang bertanggung jawab terhadap efektivitas proses yang dialihdayakan.

Corrective Action adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya permasalahan.

4. PRINSIP PENGENDALIAN OUTSOURCED PROCESS

Pengendalian proses outsourcing dilaksanakan berdasarkan prinsip:

4.1 Risk-Based Control

Tingkat pengendalian terhadap penyedia eksternal harus mempertimbangkan tingkat risiko dan dampak proses terhadap layanan pendidikan.

4.2 Evidence-Based Monitoring

Penilaian kinerja harus didasarkan pada bukti objektif dan rekaman yang dapat diverifikasi.

4.3 Accountability

Setiap outsourced process harus memiliki **internal process owner** yang bertanggung jawab terhadap pengendalian dan monitoring.

4.4 Performance-Based Control

Pengendalian tidak hanya didasarkan pada keberadaan kontrak, tetapi juga pada pencapaian SLA dan KPI.

4.5 Traceability

Hubungan antara proses, penyedia, risiko, kontrak/SLA, KPI, monitoring, corrective action, dan keputusan harus dapat ditelusuri.

4.6 Continual Improvement

Hasil monitoring digunakan sebagai dasar evaluasi, corrective action, pengambilan keputusan, dan peningkatan berkelanjutan.

5. SIKLUS CONTROL AND MONITORING OF OUTSOURCED PROCESSES

Pengendalian dilakukan melalui siklus:

Identification



Risk Assessment



Control Determination



Contract / SLA



KPI Establishment



Performance Monitoring



Performance Evaluation



Corrective Action



Re-evaluation



Management Review & EOMS Integration

6. IDENTIFIKASI OUTSOURCED PROCESS

Setiap unit wajib mengidentifikasi proses yang dilaksanakan oleh penyedia eksternal dan mencatatnya dalam **Outsourced Process Register**.

Informasi sekurang-kurangnya meliputi:

Data	Informasi yang Dicatat
Process ID	Kode proses
Process Name	Nama proses outsourcing
External Provider	Nama penyedia
Service Description	Deskripsi barang/jasa
Educational Service Impact	Dampak terhadap layanan pendidikan
Process Owner	Penanggung jawab internal
Contract/SLA	Nomor kontrak/SLA
Contract Period	Masa berlaku
EOMS Process	Proses EOMS terkait
Status	Active / Review / Terminated

Setiap proses outsourcing harus memiliki **Process Owner** internal. Penyerahan pelaksanaan proses kepada pihak eksternal tidak menghilangkan tanggung jawab organisasi terhadap proses tersebut.

7. RISK ASSESSMENT

Setiap outsourced process harus dianalisis risikonya sebelum atau selama pelaksanaan kerja sama.

Risiko dinilai berdasarkan:

Risk Score = Likelihood × Impact

dengan skala Likelihood dan Impact masing-masing **1–5**.

Risk Score	Risk Level	Control Requirement
1–4	Low	Routine monitoring
5–9	Medium	Periodic monitoring
10–16	High	Strengthened SLA and frequent monitoring
17–25	Critical	Intensive control, contingency plan, and management review

Risiko yang dinilai sekurang-kurangnya mempertimbangkan:

- gangguan terhadap proses pembelajaran;
- kegagalan layanan;
- keterlambatan;
- ketidaksesuaian kualitas;
- keamanan dan kerahasiaan informasi;
- ketidakpatuhan regulasi;
- ketergantungan terhadap penyedia;
- keselamatan;
- continuity of service; dan
- reputational impact.

Hasil analisis dicatat dalam **Outsourced Process Risk Assessment Record**.

8. PENETAPAN CONTROL

Berdasarkan hasil risk assessment, organisasi menentukan jenis dan tingkat pengendalian yang diperlukan.

Pengendalian dapat berupa:

- kontrak;
- SLA;
- spesifikasi teknis;
- standar kualitas;
- KPI;
- reporting requirement;
- audit/inspection;
- service review;
- complaint monitoring;
- contingency plan;
- corrective action; dan
- periodic performance evaluation.

Semakin tinggi risiko suatu outsourced process, semakin kuat mekanisme kontrol dan monitoring yang harus diterapkan.

9. CONTRACT AND SERVICE LEVEL AGREEMENT CONTROL

Setiap outsourced process yang relevan harus dikendalikan melalui kontrak dan/atau SLA terdokumentasi.

Kontrak/SLA sekurang-kurangnya menetapkan:

1. ruang lingkup layanan;
2. spesifikasi barang/jasa;
3. standar kualitas;
4. target kinerja;
5. tanggung jawab masing-masing pihak;
6. response time;
7. service availability;
8. reporting requirements;
9. mekanisme monitoring;
10. mekanisme penanganan insiden;
11. corrective action;
12. escalation mechanism;
13. consequence of non-performance; dan
14. termination requirements.

10. PENETAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR

Setiap outsourced process harus memiliki KPI yang sesuai dengan karakteristik layanan dan tingkat risikonya.

Contoh:

Outsourced Process	KPI	Target
LMS Hosting	System Availability	≥99.5%
LMS Hosting	Critical Incident Response	≤30 minutes
Internet Service	Network Availability	≥99%
Equipment Maintenance	Maintenance Completion	≥95%
Helpdesk Service	Response Time	≤30 minutes
External Laboratory	Service Accuracy	≥95%

KPI harus **specific, measurable, relevant, evidence-based, dan time-bound**.

11. PERFORMANCE MONITORING

Process Owner melakukan monitoring terhadap kinerja penyedia berdasarkan KPI dan SLA yang telah ditetapkan.

Monitoring sekurang-kurangnya mencatat:

Monitoring Element	Record
Monitoring Date	Tanggal monitoring
KPI	Indikator yang dinilai
Target	Target SLA/KPI
Actual Performance	Realisasi
Achievement	Persentase pencapaian
Evidence	Bukti objektif
Status	Achieved / Partially Achieved / Not Achieved
Follow-up	Tindakan yang diperlukan

Hasil monitoring disimpan sebagai **Outsourced Process Performance Monitoring Record**.

12. PERFORMANCE EVALUATION

Kinerja penyedia dievaluasi secara berkala berdasarkan:

SLA Compliance + KPI Achievement + Service Quality + Incident Performance + Corrective Action Performance.

Hasil evaluasi dikategorikan menjadi:

Performance Status	Interpretation	Decision
Effective	Persyaratan dan KPI terpenuhi	Continue
Partially Effective	Sebagian target belum tercapai	Improvement / Corrective Action

Performance Status	Interpretation	Decision
Ineffective	Persyaratan utama tidak terpenuhi	Re-evaluation / Escalation
Critical	Kegagalan berdampak signifikan	Suspension / Termination Review

Hasil evaluasi menjadi dasar keputusan untuk melanjutkan, memperbaiki, mengevaluasi ulang, atau menghentikan kerja sama.

13. NONCONFORMITY AND CORRECTIVE ACTION

Apabila hasil monitoring menunjukkan ketidaksesuaian atau KPI tidak tercapai, Process Owner melakukan tindak lanjut.

Corrective Action Record sekurang-kurangnya mencakup:

Nonconformity → Evidence → Root Cause → Corrective Action → Responsible Person → Due Date → Verification → Closure.

Status corrective action:

Open → In Progress → Verified → Closed

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

14. RE-EVALUATION

Re-evaluation dilakukan apabila:

- terjadi kegagalan KPI secara berulang;
- ditemukan ketidaksesuaian signifikan;
- corrective action tidak efektif;
- terjadi insiden yang berdampak pada layanan pendidikan;
- terjadi perubahan ruang lingkup layanan;
- terdapat perubahan tingkat risiko; atau
- masa kontrak akan diperpanjang.

Re-evaluation harus menghasilkan keputusan:

Continue → Continue with Improvement → Conditional → Suspend → Terminate.

15. INTEGRASI DENGAN EOMS

Pengendalian outsourced process harus menjadi bagian dari EOMS dan tidak dikelola sebagai aktivitas procurement yang terpisah.

Integrasi sekurang-kurangnya mencakup:

Outsourcing	
Activity	EOMS Integration
Process	Process Management
Identification	
Risk Assessment	Risk Management
Contract/SLA	Operational Control
KPI	Performance Measurement
Monitoring	Performance Evaluation
Nonconformity	Improvement
Corrective Action	Corrective Action Process
Performance Result	Management Review
Evidence	Documented Information

Dengan demikian, informasi kinerja outsourced process menjadi bagian dari pengetahuan mutu organisasi.

16. MANAGEMENT REVIEW

Kinerja outsourced process yang memiliki risiko tinggi, masalah berulang, atau dampak signifikan terhadap layanan pendidikan harus menjadi input dalam **Management Review**.

Management Review dapat mempertimbangkan:

- KPI achievement;
- SLA compliance;
- major incidents;
- repeated nonconformities;
- corrective action effectiveness;
- changes in risk;
- user complaints;

- service continuity; dan
- rekomendasi kelanjutan kerja sama.

17. DOCUMENTED INFORMATION AND RECORD CONTROL

Organisasi harus menyimpan rekaman yang membuktikan efektivitas pengendalian outsourced process.

A. Control Evidence

- Outsourced Process Register
- Outsourced Process Control Procedure
- Risk Assessment
- Contract/SLA
- Responsibility Assignment

B. Monitoring Evidence

- KPI Definition
- Performance Monitoring Record
- SLA Compliance Record
- Incident/Complaint Record
- Performance Evaluation Report

C. Improvement Evidence

- Nonconformity Record
- Corrective Action Record
- Corrective Action Verification
- Re-evaluation Record

D. EOMS Integration Evidence

- EOMS Process Mapping
- Risk Register
- Performance Evaluation Record
- Management Review Record
- Controlled Document Repository

Seluruh rekaman harus memiliki identitas, tanggal, process owner, status, bukti pendukung, dan lokasi penyimpanan yang dapat ditelusuri.

18. RESPONSIBILITY

Role	Responsibility
Top Management	Menjamin pengendalian outsourced process efektif
Process Owner	Mengendalikan dan memonitor proses outsourcing
Procurement Unit	Mengelola kontrak dan administrasi penyedia
Quality Assurance Unit	Memastikan integrasi dengan EOMS dan melakukan evaluasi/audit
External Provider	Memenuhi kontrak, SLA, KPI, dan corrective action
Management Review	Mengevaluasi kinerja dan mengambil keputusan strategis

19. AUDIT EVIDENCE

Auditor harus melakukan verifikasi terhadap rantai bukti:

Outsourced Process



External Provider



Educational Service Impact



Risk Assessment



Control Requirement



Contract/SLA



KPI



Monitoring Evidence



Performance Evaluation



Corrective Action



Management Review



EOMS Integration

Auditor tidak cukup hanya memverifikasi keberadaan kontrak atau SLA. Auditor harus memastikan bahwa proses eksternal benar-benar dikendalikan dan kinerjanya dimonitor berdasarkan bukti objektif.

20. ABOI AUDIT ASSESSMENT

Pemenuhan **Operational Clause 8.4.2(a)** dinilai menggunakan skala audit **0 / 0.5 / 1**.

Score	Status	Criteria
1.0	Conform	Seluruh outsourced process yang berdampak pada layanan pendidikan telah diidentifikasi, dinilai risikonya, memiliki kontrol yang sesuai, dikendalikan melalui kontrak/SLA, dimonitor melalui KPI, ditindaklanjuti apabila terdapat ketidaksesuaian, dan terintegrasi dengan EOMS.
0.5	Partially Conform	Proses outsourcing telah diidentifikasi dan dikendalikan, tetapi sebagian risk assessment, SLA/KPI, monitoring, corrective action, atau integrasi EOMS belum lengkap atau belum diterapkan secara konsisten.
0.0	Non-Conform	Tidak terdapat mekanisme sistematis untuk mengidentifikasi, menilai risiko, mengendalikan, dan

Score Status

Criteria

memonitor outsourced process dan/atau tidak tersedia bukti objektif yang memadai.

21. OUTPUT EVIDENCE CLAUSE 8.4.2(a)

Output utama dari penerapan pedoman ini adalah:

Outsourced Process Control Procedures, Monitoring Records, and Integration Documentation within EOMS.

Evidence tersebut harus mampu menunjukkan rantai:

Identification → Risk → Control → SLA → KPI → Monitoring → Evaluation → Corrective Action → EOMS Integration → Management Review

Dengan demikian, organisasi tidak hanya dapat membuktikan bahwa pihak eksternal telah dikontrak, tetapi juga bahwa **setiap outsourced process yang memengaruhi layanan pendidikan tetap berada di bawah pengendalian organisasi, dipantau berdasarkan kinerja, dan menjadi bagian integral dari Educational Organization Management System (EOMS).**