

**DOKUMEN
SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
MALUKU**



BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2023



PEDOMAN MUTU

01. LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen **) :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen



PEDOMAN MUTU

02. DAFTAR ISI

No Dokumen	Judul Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit
PM-BPSIP MALUKU-0.1	Lembar Pengesahan	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-1.0	Daftar Isi	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-2.0	Acuan Normatif	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-3.0	Istilah dan Definisi	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-4.0	Konteks Organisasi	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-5.0	Kepemimpinan	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-6.0	Perencanaan	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-7.0	Dukungan	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-8.0	Operasi	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-9.0	Evaluasi Kinerja	0	2 Agustus 2023
PM-BPSIP MALUKU-10.0	Peningkatan	0	2 Agustus 2023



PM-BPSIP MALUKU-2.0	Hal : 1 Dari 1
Tgl. Terbit 02-08-2023	No Revisi 0
BAGIAN 2	

PEDOMAN MUTU

2.0. ACUAN NORMATIF

Referensi atau acuan normatif yang digunakan dalam penerapan persyaratan sistem manajemen mutu di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku mengacu kepada :

- ISO 9000 : 2015 Penggunaan Istilah – Pengertian Sistem Manajemen Mutu
- ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- ISO 19011:2011 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen Mutu Dan Lingkungan.



PM-BPSIP MALUKU-3.0	Hal : 1 Dari 1
Tgl. Terbit 02-08-2023	No Revisi 0
BAGIAN 3	

PEDOMAN MUTU

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Definisi penggunaan istilah-istilah yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Pedoman Mutu ini, mengacu kepada istilah dan definisi yang dinyatakan dalam :

- ISO 9000:2015 - Fundamental dan Kosakata.
- ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- Istilah-istilah tertentu yang terdapat pada masing-masing dokumen



PEDOMAN MUTU

4. Konteks Organisasi

4.1 Memahami Organisasi dan konteksnya

Pada konteks organisasi ini, di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku harus memahami dalam menentukan masalah internal dan eksternal organisasi, yang relevan dengan tujuan dan arah strategi organisasi. Serta masalah tersebut dapat berpengaruh terhadap kemampuan manajemen dan kinerja di BPSIP Maluku untuk mencapai hasil yang diinginkan.

BPSIP Maluku menetapkan mekanisme atau metode untuk memantau dan meninjau informasi terkait masalah internal dan eksternal baik yang dapat berpengaruh secara positif maupun yang dapat berdampak negatif.

Adapun untuk memenuhi persyaratan pada klausul 4.1 Memahami Konteks Organisasi yang diterapkan maka BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi dalam bentuk matriks isu internal dan isu eksternal.

4.2 Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pihak Berkepentingan

Terkait dengan pelayanan di BPSIP Maluku secara konsisten dalam menyediakan pelayanan publik terkait kegiatan pengkajian teknologi pertanian, maka sesuai persyaratan pelanggan dan Peraturan Perundang-undangan maka BPSIP Maluku telah menetapkan:

1. Pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu
2. Persyaratan pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.
3. Mekanisme memantau dan meninjau dengan pihak berkepentingan dan persyaratan yang terkait

Adapun untuk memenuhi persyaratan 4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan maka BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi matriks kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan. BPSIP Maluku memantau dan meninjau informasi terhadap pihak berkepentingan dan persyaratan yang terkait.

4.3 Menentukan Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Pada Penerapan Sistem Manajemen Mutu, BPSIP Maluku menetapkan semua lingkup terkait dengan



PEDOMAN MUTU

1. isu internal dan eksternal
2. persyaratan pihak berkepentingan yang relevan
3. produk dan jasa organisasi.

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dilakukan pada seluruh aktivitas yang dilakukan di BPSIP Maluku, yaitu Jasa Pelayanan Umum (Administrasi Publik) untuk 3 Bagian: 1). Sub Bagian Tata Usaha, 2). Sub Koordinator Kerja Sama dan Pelayanan Penerapan, 3). Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun untuk proses penerapan sistem manajemen mutu semua persyaratan klausul ISO 9001:2015 terpenuhi tetapi ada klausul yang belum bisa diterapkan klausulnya yakni ***Klausul 8.3 Design dan Pengembangan Produk dan Jasa, mencakup ; sub klausul 8.3.1 sampai dengan 8.3.6*** dikarenakan aktivitas pelayanan lebih menekankan pada jasa pelayanan umum. Apabila terjadi perubahan terhadap sistem manajemen mutu dan klausul ini maka akan menjadi masukan dalam ruang lingkup, sehingga akan dilakukan penambahan dalam pedoman mutu dan dokumen yang terkait.

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

BPSIP Maluku menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan Standar ini.

BPSIP Maluku menentukan proses yang diperlukan bagi sistem manajemen mutu dan menerapkannya pada seluruh aktivitas organisasi, dengan menetapkan :

- 1) masukan dan keluaran yang diperlukan dan dibutuhkan dari suatu proses;
- 2) Menetapkan urutan dan interaksi proses;
- 3) Menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif.
- 4) Menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya.
- 5) Menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses organisasi
- 6) Menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan dari 6.1.
- 7) Merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasi resiko tersebut.

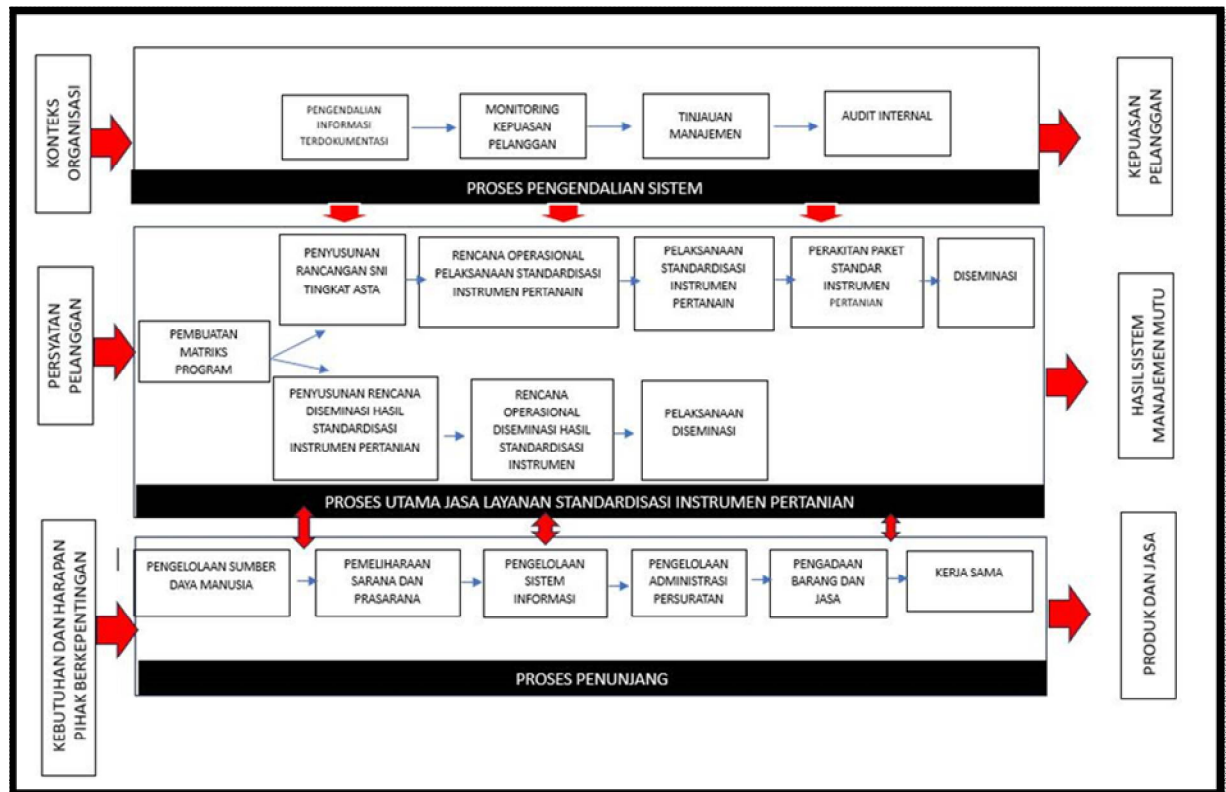



PEDOMAN MUTU

- 8) Mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur dan mengevaluasi proses serta perubahan proses untuk memastikan hal tersebut mencapai hasil yang ditetapkan.
- 9) Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.

Adapun Untuk menunjukan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di BPSIP Maluku secara umum di gambarkan dalam bagan alir proses bisnis BPSIP Maluku, seperti pada **Gambar 1. Proses Bisnis BPSIP Maluku**. Pengembangan bagan alir proses bisnis tersebut untuk memenuhi *klausul 4.4 Proses Sistem Manajemen Mutu standard ISO 9001:2015*. Dimana secara garis besar proses bisnis tersebut menggambarkan interaksi keterkaitan antar proses kegiatan secara internal organisasi dengan bagian lain.

Gambar 1. Proses Bisnis BPSIP Maluku



	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU	PM.BPSIP.A./KL.4.1	
	PROFIL ORGANISASI	Revisi 1	Tanggal Terbit 03 Agustus 2023

PROFIL BPSIP MALUKU

SEJARAH PERKEMBANGAN BPSIP MALUKU

BPSIP Maluku semula bernama BPTP Ambon yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 798/1994, dengan tugas utama melaksanakan kegiatan penelitian komoditas, pengujian dan perakitan teknologi tepat guna spesifik lokasi. Di awal pembentukan BPTP, Badan Litbang Pertanian hanya membentuk 17 BPTP diantaranya adalah BPTP Ambon, 4 Loka dan Instalasi di beberapa provinsi, saat ini di semua Provinsi telah dibentuk BPTP kecuali Provinsi Maluku Utara dan Gorontalo. BPTP Ambon adalah penggabungan dari Sub Balai Penelitian Perikanan Laut, Sub Balai Penelitian Tanaman Pangan Makariki, Kebun Percobaan Kelapa Makariki, Kebun Percobaan Tanaman Rempah dan Obat Bacan, dan Balai Informasi Pertanian (BIP) Maluku. Di tahun 2001, Balai Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BP2TP) dibentuk dimana pengelolaan instalasi KP Bacan berada di BP2TP walaupun sampai saat ini administrasi penggajian dan Dana Rutinnya masih dari BPTP Maluku. Perjalanan sejarah BPTP Maluku dari tahun 1994 sampai dengan tahun 2015 mempunyai arti yang tersendiri dimulai dengan fasilitas SDM, Sarana - prasarana dan Dana Pengkajian yang semula dapat dikatakan membanggakan dan dapat disejajarkan dengan BPTP yang ada di pulau Jawa dan Sulawesi Selatan tiba-tiba musnah dengan adanya kerusuhan Maluku dari tahun 1999-2003.

Sejarah BPTP Maluku ini akan dibagi dalam 3 periode, yaitu :

1. Periode 1994 sampai dengan 1998
2. Periode 1999 sampai dengan 2002
3. Periode 2003 sampai saat ini

1. BPTP Ambon Periode 1994 – 1998.

Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor : 798/Kpts/OT.210/12/1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPTP /LPTP susunan Organisasi BPTP terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pelayanan Teknis serta kelompok Fungsional. Sub Bagian Tata Usaha dibantu oleh urusan Kepegawaian dan Rumah Tangga serta urusan Keuangan dan rencana Kerja. Seksi Pelayanan Teknis dibantu oleh Sub Seksi Kerjasama dan Informasi serta Sub Seksi Sarana. Dalam usaha memperlancar kegiatan Balai diambil kebijaksanaan untuk menambah organisasi yaitu koordinator Program yang dijabat oleh Peneliti Senior. Dalam menjalankan tugas pokoknya, Kelompok Fungsional (kelsi) yang meliputi peneliti, penyuluh maupun kelompok fungsional lain seperti Litkayasa terbagi sesuai dengan disiplin ilmu/bidang-bidang keahlian peneliti atau penyuluh yaitu Sumberdaya, Budidaya, Pascapanen atau Pengolahan dan Sosial Ekonomi. Kelsi Sumberdaya melakukan penelitian dan pengkajian sumberdaya pembangunan pertanian wilayah Maluku yang meliputi aspek-aspek potensi dan pengelolaan sumberdaya alam, sumberdaya manusia dan sumberdaya kapital dalam mendukung pengembangan agribisnis dengan dihasilkannya teknologi spesifik lokasi. Kelsi Budidaya melakukan penelitian dan

pengkajian budidaya pertanian yang meliputi aspek-aspek teknologi budidaya pertanian dalam rangka mengembangkan agribisnis. Kelsi Sosial Ekonomi melakukan penelitian dan pengkajian meliputi aspek-aspek sosial ekonomi pertanian dalam pengembangan teknologi dan agribisnis spesifik lokasi. Kelsi Pasca Panen melakukan penelitian dan pengkajian yang meliputi penanganan kehilangan hasil panen dan mutu komoditas pertanian dalam rangka pengembangan komoditas unggulan wilayah. Instalasi lingkup BPTP Ambon mempunyai kemampuan yang beragam sesuai dengan sumberdaya manusia dan sarana penelitian yang dimiliki. IPPTP Ambon kurang difungsikan lagi karena personil maupun sarana yang ada telah dialihkan ke kantor BPTP Ambon dengan tujuan rentang kendali manajemen lebih pendek serta mudahnya pengawasan. Oleh karena itu IPPTP Ambon untuk ke depan akan difungsikan sebagai Laboratorium Diseminasi, tempat kegiatan pembuatan bahan-bahan diseminasi seperti percetakan, audiovisual, alat peraga dan lain-lain. BPTP Ambon berkantor di eks Sub Balai Penelitian Perikanan Laut Ambon. Kegiatan pembangunan gedung lebih kearah rekonstruksi/renovasi seperti gedung Administrasi, Perpustakaan, Laboratorium Pasca Panen, Laboratorium Perikanan sedangkan bangunan barunya terdiri dari Laboratorium Tanaman Pangan, Laboratorium Peternakan dan satu buah rumah Type 54 serta gedung kantor di Kebun Percobaan Makariki (Maluku Tengah)

2. BPTP Maluku Periode 1999 – 2002

Kerusuhan horizontal Maluku di mulai di Kota Ambon 19 Januari 1999, menjalar ke kota lain di Provinsi Maluku dan Maluku Utara. Hal ini disebabkan karena kuatnya persaudaraan (marga) setelah mendengar korban yang jatuh. Beberapa bulan menjelang Pemilu 1999 kerusuhan agak reda dan mulai pecah kembali di bulan Juli 1999 diawali di sekitar lokasi kantor dan perumahan BPTP Ambon. Seluruh pegawai BPTP Ambon beserta keluarganya mengungsi keluar Ambon. Kepala Badan Litbang Pertanian mengambil kebijaksanaan untuk menempatkan tugas sementara berikut gajinya di BPTP luar Maluku. Di bulan Agustus – September 1999, beberapa pegawai struktural yang tidak mengungsi kembali ke Ambon untuk bekerja dalam pengurusan gaji dan beras. Pengkajian tahun 1999 terpaksa dihentikan karena alasan keamanan dan banyaknya penanggung jawab yang mengungsi. Dengan alasan keamanan seluruh kegiatan di Maluku dibagi dua berdasarkan komunitas agama, mulai dari kantor pemerintah, Bank, Transportasi. Kantor BPTP Ambon sementara berlokasi di Rumah Dinas Den Zipur 5 Kodam XVI Pattimura, sedangkan Kantor Kanwil Pertanian di Pangkalan Angkatan Laut di Halong. Sarana komunikasi seperti telpon dan fax tidak ada karena terbakarnya Kantor Telkom, untuk memudahkan dan tidak putusya komunikasi maka surat atau informasi dialamatkan di Rumah Kepala Balai di Depok. Hal ini yang menyebabkan adanya kata-kata BPTP cabang Depok dari teman-teman Litbang dan BPTP Lain, karena tidak percaya bahwa BPTP Maluku masih exist dan tetap melaksanakan kewajibannya. Tenaga yang masih ada di tahun 1999 adalah 2 S2, 7 S1, 10 SLTA dari jumlah tenaga sebanyak 120 orang sebelum terjadinya kerusuhan. Laboratorium dan Kebun Percobaan tidak dapat difungsikan karena menjadi tempat pengungsian penduduk. Di tahun 2000 – 2002 BPTP Ambon bekerja dengan tenaga yang masih ada sebanyak 2 orang S2, 7 orang S1, dan 10 orang SLTA, dengan harapan nantinya ada tenaga yang akan kembali ke Ambon setelah aman dan telah menyelesaikan sekolah. Di mulai tahun 2000 BPTP Ambon tidak diberi izin lagi untuk menarik loan dari ARMP II hanya dibiayai dari APBN murni dimana di TA. 2001 mendapat alokasi dana Rp. 500 juta dan TA. 2002 Rp. 800 juta, begitu pula kegiatan Maluku Regional Project (MRDP) dihentikan. Tanggal 4 Juli 2000 seluruh kantor, laboratorium milik BPTP Ambon dibakar dan dijarah. Kegiatan pengkajian dapat dikatakan tidak ada, lebih banyak dalam bentuk kegiatan Diseminasi yaitu kegiatan Gelar Teknologi dan Temu Lapang, dan pencetakan Poster. Kepala Balai mengambil kebijaksanaan,

lokasi kegiatan diseminasi dibagi berdasarkan komunitas agama, begitu pula tenaga yang melaksanakannya. Walaupun dana dan tenaga yang terbatas, tugas-tugas yang diberikan oleh PSE dan Badan Litbang Pertanian dapat dilaksanakan dengan baik. Di tahun 2002 seluruh BPTP telah dilengkapi fasilitas gedung kantor, laboratorium, perpustakaan baik melalui ARMP II maupun PAATP, hanya BPTP Maluku yang tidak memiliki fasilitas, yang ada hanya semangat untuk membangun kembali. Pada periode 1999 – 2002, BPTP Ambon tidak mengeluarkan Rekomendasi Paket Teknologi, hal ini disebabkan kurangnya kegiatan. Di awal tahun 2002 beberapa petugas belajar S2 telah selesai. Ada yang kembali ke Ambon tetapi belum menetap dengan alasan tidak memiliki rumah, dimana setelah menyelesaikan pekerjaan pengakajiannya kembali lagi berkumpul dengan keluarga dan kembali lagi ke Ambon di tahun mendatang.

3. BPTP Maluku Periode 2003 – 2023

Periode ini dapat dikatakan periode kebangkitan BPTP Maluku setelah 4 tahun terpuruk akibat kerusuhan horizontal Maluku. Dalam usaha mengkonsolidasikan staf, lokasi kantor dipindahkan ke rumah dinas di laboratorium Diseminasi di Waiheru (eks BIP). Sejalan dengan dicabutnya keadaan Darurat Sipil di Maluku, kondisi yang sebelumnya harus dipisahkan untuk dua komunitas, saat ini dapat dikatakan hampir tidak ada. Staf PSE dan Badan Litbang Pertanian mulai datang ke Ambon.

Tenaga yang dimiliki BPTP Maluku yang berada di Ambon saat ini 89 orang PNS, terdiri dari 20 peneliti (4 S3, 10 S2, dan 14 S1), 9 penyuluh (1 S2 dan 7 S1), dan 43 Orang (S1, D3, dan SLTA) sebagai tenaga administrasi dan teknisi. Secara kualitas dan kuantitas dianggap telah mencukupi bila dibandingkan dengan BPTP lainnya di luar BPTP Jawa, Sumbar, Sumut dan Sulsel, namun masih ada yang belum membawa keluarganya ke Ambon dengan alasan belum memiliki rumah, sedangkan penggajiannya sudah di Ambon. Sebelum kerusuhan Maluku, di BPTP Ambon ada tenaga sosek sebanyak 1 orang S3, 3 S2, 4 S1 saat ini BPTP Maluku tidak mempunyai tenaga peneliti Sosek, yang ada seorang CPNS yang berlatar belakang Sosek Pertanian. Di awal TA. 2003 telah mulai dibangun fasilitas gedung kantor dengan merehabilitasi gedung laboratorium Diseminasi yang merupakan kantor sementara sambil menunggu gedung kantor dan laboratorium di Poka yang akan dibangun kembali mulai TA 2004 diharapkan seluruhnya dapat diselesaikan beserta fasilitas lainnya di TA.2005. Badan Litbang Pertanian sangat menaruh perhatian terhadap pembangunan kembali BPTP Maluku, hal ini didapat dilihat dengan dialokasikannya dana pembangunan fisik di dalam dana APBN, BPTP Maluku mendapat alokasi dana Rp. 1, 8 Milyar di TA.2003 dan Rp 3,34 Milyar di TA.2004 dan kemudian pada tahun 2010 – 2015 dana pengkajian dan diseminasi selain dana rutin mencapai rata-rata Rp. 4 miliar. Kegiatan pengkajian yang dilakukan oleh BPTP Maluku mempunyai wilayah kerja Propinsi Maluku.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BPTP Maluku memiliki sumberdaya manusia sebanyak 89 orang yang terbagi dalam 4 kelompok, yaitu Peneliti, Penyuluh, Teknisi dan administrasi. Berdasarkan fungsional terdapat 29 orang tenaga fungsional dan 45 orang pegawai non fungsional. Terdapat 9 orang peneliti/penyuluh madya, 9 orang peneliti/penyuluh muda, 6 orang peneliti/penyuluh pertama dan 4 orang peneliti non klas. Sedangkan untuk fungsional litkayasa, 1 orang sebagai fungsional pustakawan.

BPTP Maluku secara keseluruhan memiliki tanah seluas 309,233 Ha, yang tersebar di tiga lokasi yakni perkantoran dan perumahan di Rumah Tiga 19,687 Ha, Eks Perumahan Sub BPPL 0,265 Ha, KP Makariki 307 Ha. Selain tanah, sarana dan prasarana lain yang dimiliki BPTP Maluku adalah

bangunan gedung (bangunan laboratorium) seluas 748 m², rumah dinas 35 unit (sebahagian rusak berat), mess 3 unit, serta kendaraan roda 4, roda 3 dan roda 2 masing-masing 7 unit, 2 unit dan 3 unit.

Untuk menunjang jalannya organisasi maka perlu adanya Rencana Kegiatan Tim Manajemen, yang meliputi aspek manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen fasilitas/Barang Milik negara (BMN) dan manajemen Kerumah Tanggaan, sehingga diharapkan tercapainya sasaran yang sesuai dengan mandat dan fungsi dari BPTP Maluku.

4. BPSIP Maluku Periode 2023 – Sekarang

Pada bulan September tahun 2022 terbitlah Peraturan Presiden No. 117 tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian, dimana dalam Bab II Organisasi ditetapkan Organisasi baru hasil transformasi dari Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian yakni Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang dikenal dengan singkatan BSIP. Selanjutnya di tahun 2023 diterbitkanlah Peraturan Menteri Pertanian No. 13 tentang Organisasi Tata Kerja BSIP. Dimana didalamnya telah ditetapkan unit pelaksana teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yaitu Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) yang berkedudukan di seluruh propinsi di Indonesia, yang salah satunya adalah Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku. Saat ini tenaga yang dimiliki oleh BPSIP Maluku adalah sebanyak 39 PNS tersebar di kantor pusat Ambon sebanyak 32 dan 7 orang di Kebun Percobaan yang sekarang diberi nama Instalasi Pengujian dan Penerapan Standar Instrumen Pertanian (IP2SIP) Makariki Maluku Tengah.

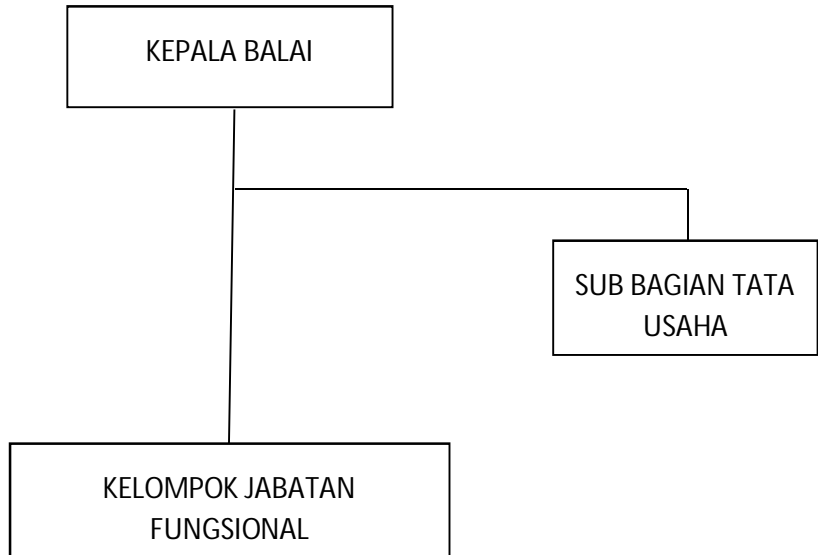
VISI

Menjadi Lembaga Terdepan dalam Pelayanan dan Pendampingan Penerapan Standar untuk Peningkatan Daya Saing Pertanian di Provinsi Maluku.

MISI

1. Melaksanakan Pendampingan dan Diseminasi Penerapan Standar Instrumen Pertanian spesifik lokasi pada *stakeholder* di 12 gugus pulau Provinsi Maluku
2. Mengembangkan jaringan kerja sama dengan Pemda, universitas, petani dan swasta dalam usaha mengembangkan pertanian
3. Meningkatkan kapasitas dan kinerja Balai dalam rangka peningkatan pelayanan kepada *stakeholder*

STRUKTUR ORGANISASI
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU
TAHUN ANGGARAN 2023
(Permentan No. 13 Tahun 2023)



Ambon, 03 Agustus 2023
Manajer Puncak/Kepala Balai

Dr. Kardiyono, S.TP. MSi
NIP. 19700312 199803 1001



PEDOMAN MUTU

5. Kepemimpinan

5. Kepemimpinan dan Komitmen

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku harus memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan menunjukkan komitmen untuk ;

- 1) Mengambil tanggung jawab atas efektifitas sistem manajemen mutu
- 2) Memastikan kebijakan dan sasaran mutu telah ditetapkan untuk sistem manajemen mutu yang selaras dengan konteks dan arah strategi organisasi.
- 3) Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis organisasi;
- 4) Mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko
- 5) Memastikan sumber daya yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu
- 6) Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai terhadap persyaratan sistem manajemen mutu
- 7) Memastikan sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang ditetapkan
- 8) Melibatkan, mengarahkan dan mendukung setiap orang untuk berkontribusi pada upaya efektivitas sistem manajemen mutu, serta mempromosikan peningkatan
- 9) Mendukung peran manajemen yang terkait untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab masing-masing.

Adapun untuk memenuhi persyaratan Klausul 5.1.1 Umum - *Kepemimpinan dan komitmen* yang dinyatakan dalam Visi & Misi Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang kemudian untuk mengimplementasikan ke dalam Kebijakan Mutu, dan dijelaskan dalam Tujuan, Sasaran dan Program Mutu. Serta untuk menyatakan Bukti komitmen ditunjukkan dengan menetapkan penyediaan sumber daya (manusia, Infrastruktur dan lingkungan operasi). (5.1.1.e).



PEDOMAN MUTU

5.1.2 Fokus pada Pelanggan

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku telah menerapkan kepemimpinan dan komitmennya untuk memperhatikan pelanggan dengan upaya memastikan bahwa :

- 1) Persyaratan pelanggan, peraturan dan perundang-undangan yang diacu telah dipenuhi
- 2) Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi produk dan jasa, serta kemampuan organisasi meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditetapkan dan disosialisasikan;
- 3) Fokus atau memperhatikan pada upaya memelihara dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Adapun untuk memenuhi dan menerapkan semua persyaratan *Klausul 5.1.2 Fokus pada Pelanggan standard ISO 9001:2015*, dengan menetapkan mekanisme pelayanan kepada Pelanggan, dengan mempertimbangkan peluang & resiko untuk upaya memelihara dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Kebijakan Mutu

5.2.1 Penetapan Kebijakan Mutu

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku telah menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu dengan memastikan :

- 1) Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta mendukung arah strategi organisasi
- 2) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu.
- 3) Berisi komitmen untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan atau diacu, serta untuk meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

Adapun untuk memenuhi dan menerapkan persyaratan *Klausul 5.2.1 Penetapan Kebijakan Mutu standard ISO 9001:2015*, maka dapat dinyatakan kebijakan mutu sebagai berikut :



PEDOMAN MUTU

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku berkomitmen mewujudkan Visi ***“Menjadi Lembaga Terdepan Dalam Pelayanan dan Pendampingan Penerapan Standar Untuk Peningkatan Daya Saing Pertanian di Provinsi Maluku”***. Oleh karena itu Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian secara konsisten menerapkan kebijakan mutu dan melakukan upaya perbaikan berkelanjutan dengan:

1. Mengoptimalkan kerjasama, kemitraan, pendampingan dan diseminasi penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi
2. Meningkatkan kapasitas, profesionalisme, kompetensi sumberdaya manusia dan penerapan standar instrumen pertanian
3. Berkomitmen untuk memenuhi persyaratan dan perbaikan terus menerus untuk efektifitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015.

5.2.2 Komunikasi kebijakan mutu

Kebijakan mutu yang telah ditetapkan tersebut telah dikomunikasikan di dalam kebijakan mutu. Adapun untuk menetapkan dan menerapkannya maka :

- 1) Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi
- 2) Dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi;
- 3) Tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan.

Adapun untuk memenuhi dan menerapkan persyaratan *Klausul 5.2.2 Komunikasi kebijakan mutu standard ISO 9001:2015*, yang telah ditetapkan, pimpinan puncak BPSIP Maluku mengkomunikasikan dan mensosialisasikan kepada pegawai, serta pihak terkait lainnya.

5.3 Peran, Tanggung Jawab Dan Wewenang Organisasi

Pimpinan Puncak telah memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti oleh pegawai BPSIP Maluku.

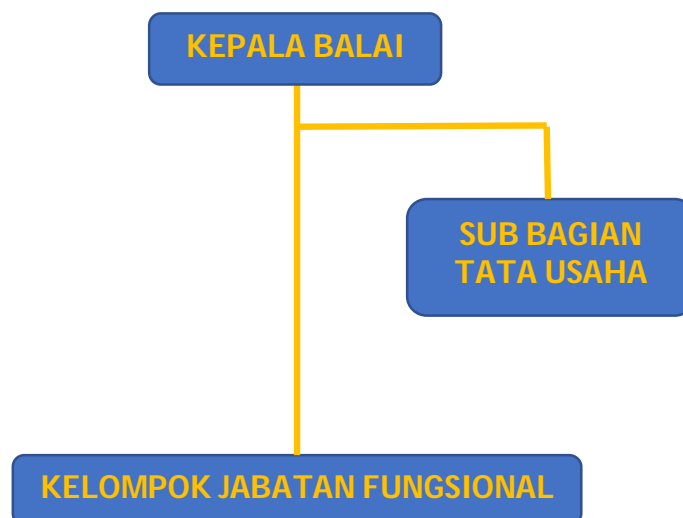
Pimpinan Puncak telah menetapkan Ketum Tim ISO 9001 : 2015 sebagai pengemban tanggungjawab dan wewenang untuk :



PEDOMAN MUTU

- 1) Memastikan sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan standar 9001:2015.
- 2) Memastikan proses menghasilkan produk atau layanan jasa yang sesuai.
- 3) Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan kepada pimpinan puncak.
- 4) Memastikan promosi untuk memperhatikan atau fokus kepada pelanggan/pihak terkait bagi seluruh pegawai dan petugas pelayanan.
- 5) Memastikan keutuhan sistem manajemen mutu dipelihara, dan perubahan pada sistem manajemen mutu telah direncanakan dan diterapkan

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku memegang tanggung jawab tertinggi, dan untuk memastikan tanggung jawab dan wewenang penerapan sistem manajemen Mutu ini telah ditetapkan, dikomunikasikan pada setiap fungsi dan tingkatan sesuai struktur organisasi yang telah ditetapkan, maka untuk memenuhi dan menerapkan persyaratan *Klausul 5.3 Peran, Tanggung Jawab Dan Wewenang Organisasi standard ISO 9001:2015*, Pimpinan Puncak BPSIP Maluku telah menetapkan **Struktur Organisasi**, menetapkan tanggungjawab dan wewenang di BPSIP Maluku. Struktur organisasi termutakhir berdasar Permentan No. 13 Tahun 2023 adalah sebagai berikut :



	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU	PM.BPSIP.A./KL.5.2	
	KEPEMIMPINAN	Revisi	Tanggal Terbit
		0	03 Agustus 2023

KEBIJAKAN MUTU

1. BPSIP Maluku bertekad menjadi institusi pertanian yang unggul dan mampu menumbuhkembangkan penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi untuk kesejahteraan masyarakat secara luas.
2. BPSIP Maluku memiliki komitmen tinggi untuk mendukung Badan Standardisasi Instrumen Pertanian berkelas dunia untuk itu BPSIP Maluku senantiasa melakukan perbaikan terus menerus untuk memberikan dan meningkatkan kepuasan *stakeholder* melalui pendampingan dan diseminasi penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi dan setiap aspek terkaitnya.
3. BPSIP Maluku berkomitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu secara efektif dan berupaya memenuhi persyaratan pelanggan dan perundangan yang relevan.

Ambon, 03 Agustus 2023
Manajer Puncak/Kepala Balai

Dr. Kardiyono, S.TP. MSi
NIP. 19700312 199803 1001



PEDOMAN MUTU

6. Perencanaan

6.1 Tindakan Ditujukan Pada Peluang Dan Resiko

Pada saat merencanakan dan menetapkan sistem manajemen mutu ini, maka BPSIP Maluku harus mempertimbangkan isu/masalah yang dimaksud pada persyaratan klausul 4.1 dan Klausul 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang akan dicapai untuk :

- 1) Memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan.
- 2) Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
- 3) Mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan
- 4) Mencapai peningkatan proses dan kinerja organisasi.

Di dalam merencanakan untuk menangani masalah dan resiko yaitu :

- 1) Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang yang telah diidentifikasi.
- 2) Upaya untuk mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.
- 3) Untuk mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang telah diterapkan.

Adapun untuk memenuhi persyaratan **6.1 Tindakan Ditujukan pada Peluang dan Resiko** maka BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi mengenai Tindakan ditujukan untuk resiko dan peluang dalam matriks isu internal, matriks isu eksternal serta matriks harapan dan kebutuhan pihak berkepentingan dengan mempertimbangkan klausul **4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan** dan juga klausul **4.1 Memahami Konteks Organisasi** .

6.2 Sasaran Mutu dan Rencana Untuk Mencapainya

BPSIP Maluku menetapkan sasaran mutu pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu. Sasaran mutu harus :

- 1) Konsisten dengan kebijakan mutu
- 2) Terukur



PEDOMAN MUTU

- 3) memperhitungkan syarat yang berlaku
- 4) Memperhitungkan kesesuaian produk dan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- 5) Dipantau dan dikomunikasikan.
- 6) Dimutakhirkan seperlunya

Adapun untuk memenuhi klausul 6.2 Sasaran Mutu dan rencana untuk mencapainya maka BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi sesuai dalam bentuk Perjanjian Kinerja BPSIP Maluku (PK).

Pada saat menetapkan rencana pencapaian sasaran mutu, BPSIP Maluku menetapkan Format rencana pencapaian Sasaran Mutu yang mencakup informasi yaitu :

- 1) Uraian apa yang akan dilaksanakan
- 2) sumberdaya apa yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu
- 3) Penetapan penanggungjawab kegiatan
- 4) Tata waktu penyelesaian sasaran mutu
- 5) Mengevaluasi hasil pencapaian sasaran mutu

Di dalam menetapkan perencanaan mutu yang sesuai, maka sasaran mutu ditetapkan pada setiap fungsi dan unit manajemen yang relevan. Perencanaan Mutu ditetapkan berdasarkan pertimbangan sasaran Mutu yang ditetapkan.

6.3 Perubahan Perencanaan

Pada saat BPSIP Maluku menentukan kebutuhan untuk merubah sistem manajemen mutu, maka perubahan tersebut harus dilakukan secara terencana. Organisasi harus mempertimbangkan :

- 1) Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
- 2) Keutuhan dari sistem manajemen mutu
- 3) Ketersediaan sumber daya
- 4) Alokasi atau relokasi tanggung jawab dan wewenang.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU	PM.BPSLA./KL.6.2	
	P E R E N C A N A A N	Revisi	Tanggal Terbit
		0	03 Agustus 2023

SASARAN MUTU 2023

No	SASARAN	Indikator Kinerja	Target
1.	Meningkatnya Pengelolaan Standar Instrumen Pertanian	1. Jumlah Standar Instrumen Pertanian yang Didiseminasikan (SNI)	1
		2. Jumlah Lembaga yang Menerapkan Standar Instrumen Pertanian (Lembaga)	1
2.	Meningkatnya Produksi Instrumen Pertanian Terstandar	Jumlah Produksi Instrumen Pertanian Terstandar yang dihasilkan (Unit)	12
3.	Terwujudnya Birokrasi Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang Efektif, Efisien dan Berorientasi pada Layanan Prima	Nilai Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju WBK/WBBM pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku (Nilai)	82
4.	Terkelolanya Anggaran Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang Akuntabel dan Berkualitas	Nilai Kinerja Anggaran Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku (Nilai)	86

Ambon, 03 Agustus 2023
Manajer Puncak/Kepala Balai

Dr. Kardiyono, S.TP. MSi
NIP. 19700312 199803 1001



PEDOMAN MUTU

7. Dukungan

7.1 Penyediaan Sumber Daya

BPSIP Maluku telah menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang berkelanjutan

1. Kemampuan atau kendala pada sumber daya internal saat ini
2. Keperluan apa yang akan diperoleh dari penyediaan eksternal

7.1.2. Orang

BPSIP Maluku telah menentukan dan menyediakan orang yang diperlukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu 9001: 2015 yang efektif dan operasi serta pengendalian prosesnya

Adapun untuk memenuhi dan memahami persyaratan 7.1.2 di dalam standar ISO 9001 : 2015 maka dibutuhkan orang yang sesuai dengan kebutuhan BPSIP Maluku yang memenuhi kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan bagi suatu pekerjaan atau jabatan tertentu dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku sehingga memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu, kinerja dan wawasan pegawai. Pemberian pelatihan untuk pegawai yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, juga kepada pegawai yang melaksanakan audit internal.

7.1.3 Infrastruktur

BPSIP Maluku telah menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk operasi dari proses untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Terkait dengan infrastruktur meliputi :

- a. Bangunan dan Utilitas terkait
- b. Peralatan termasuk piranti keras dan lunak
- c. Transportasi sumber daya
- d. Teknologi informasi dan komunikasi

Adapun untuk menetapkan dan memenuhi persyaratan 7.1.3 pada standard ISO 9001 : 2015 sesuai dengan informasi terdokumentasi yang disediakan oleh BPSIP Maluku.



PEDOMAN MUTU

7.1.4 Lingkungan untuk operasi proses

BPSIP Maluku telah menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian terhadap produk dan jasa. Adapun lingkungan yang sesuai dapat berupa kombinasi dari faktor manusia dengan faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Sosial seperti tidak diskriminatif, tenang, tidak konfrontatif.
- b. Psikologis seperti mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi.
- c. Fisik seperti temperatur, panas kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara.

Adapun untuk menetapkan dan memenuhi persyaratan 7.1.4 pada standard ISO 9001 : 2015 maka BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi yang terdapat melalui mekanisme yang telah diatur oleh organisasi.

7.1.5 Pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Umum

BPSIP Maluku telah menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan melalui kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan jasa terhadap persyaratan.

BPSIP Maluku telah memastikan sumber daya yang disediakan :

- a. Sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan
- b. Dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

Adapun untuk memenuhi persyaratan 7.1 di dalam standard sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 maka BPSIP Maluku menetapkan informasi terdokumentasi sesuai dengan mekanisme yang telah diatur oleh organisasi.

7.1.5.2 Mampu Telusur Pengukuran

Bila mampu telusur pengukuran merupakan : persyaratan, atau dipertimbangkan oleh organisasi untuk menjadi bagian yang penting dalam memberikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran, peralatan pengukuran harus :



PEDOMAN MUTU

- 1) Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada rentang waktu yang sudah ditentukan, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mampu telusur pada standar pengukuran nasional maupun internasional; bila tidak ada standard, dasar untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi
- 2) Identifikasi untuk menentukan status kalibrasi
- 3) Dijaga dari penyetelan, kerusakan atau penurunan mutu yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

Organisasi harus menentukan jika validasi hasil pengukuran sebelumnya terpengaruh ketika peralatan pengukuran ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, dan diambil tindakan korektif yang sesuai kebutuhan. BPSIP Maluku telah menetapkan pemantauan dan pengukuran proses dan layanan dengan peralatan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian layanan terhadap persyaratan yang ditetapkan. BPSIP Maluku juga telah menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran tersebut dapat secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran yang diacu.

Adapun untuk memenuhi persyaratan Klausul 7.1.5.2 pada standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 BPSIP Maluku menyediakan informasi terdokumentasi yang telah diatur sesuai dengan aturan organisasi.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

BPSIP Maluku telah menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa. Terkait dengan pemeliharaan pengetahuan di BPSIP Maluku, ketika menangani perubahan kebutuhan dan kecenderungannya, organisasi harus mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang dibutuhkan dan perlu dimutakhirkan.

Pengetahuan organisasi bisa berdasarkan yaitu ;

- 1) Sumber internal (misal kepemilikan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, proses pembelajaran dari kegagalan dan kesuksesan proyek,



PEDOMAN MUTU

perolehan dan berbagi dari pengetahuan dan pengalaman yang tidak terdokumentasi; hasil peningkatan proses; produk dan jasa)

- 2) Sumber eksternal (misal standar, akademisi, konferensi, mengumpulkan pengetahuan dengan pelanggan atau penyedia eksternal).

7.2 Kompetensi

Dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa maka BPSIP Maluku harus :

- 1) menentukan kompetensi yang cukup bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu
- 2) memastikan orang ini kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai
- 3) jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil
- 4) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi

Penyediaan sumber daya manusia harus konsisten kepada kebutuhan di BPSIP Maluku yang ditetapkan dalam struktur organisasi, memperhatikan kompetensi (pendidikan, pengalaman, pelatihan dan ketrampilan) pekerja yang aktivitasnya dapat mempengaruhi mutu layanan yang dihasilkan.

Tindakan yang dilakukan dapat termasuk penyediaan pelatihan, mentoring, atau penugasan kembali orang yang baru dipekerjakan, atau menyewa atau mengontrak orang yang kompeten.

Pemenuhan persyaratan mekanisme penyediaan SDM yang kompeten dan pelatihan sistem manajemen Mutu ini sebagai implementasi dari persyaratan standar Klausul 7.2.

7.3 Kepedulian

BPSIP Maluku harus memastikan orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisasi peduli terhadap :

- 1) kebijakan mutu
- 2) sasaran mutu yang relevan



PEDOMAN MUTU

3) kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kerja

4) pengaruh bila tidak mentaati persyaratan sistem manajemen mutu

BPSIP Maluku menetapkan, memelihara dan memastikan bahwa kebijakan, sasaran mutu yang relevan dan yang lainnya sudah terkendali kepada orang/pegawai yang bersangkutan sesuai dengan kompetensinya.

7.4 Komunikasi

Organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk :

- 1) pada apa yang akan dikomunikasikan
- 2) kapan berkomunikasi
- 3) dengan siapa berkomunikasi
- 4) bagaimana berkomunikasi;
- 5) siapa yang berkomunikasi.

BPSIP Maluku telah menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan:

- a) informasi layanan,
- b) pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan, dan
- c) umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan

Komunikasi secara khusus dengan pelanggan sebagai upaya memberikan dan atau mendapatkan informasi layanan, umpan balik pelanggan, dan hal yang terkait hubungan dengan pelanggan. Adanya saluran komunikasi, Sistem Manajemen Mutu dapat menjadi sarana untuk memantau informasi yang terkait dengan persepsi pelanggan.

Pemenuhan persyaratan mekanisme komunikasi internal sistem manajemen mutu ini sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 7.4.

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.5.1 Umum

Sistem manajemen mutu organisasi harus mencakup:

- 1) Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar ini



PEDOMAN MUTU

2) Informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang perlu untuk keefektifan sistem manajemen mutu.;

Jangkauan informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu dapat berbeda dari satu organisasi dengan yang lainnya karena:

- 1) ukuran dan jenis kegiatan, proses, produk dan jasa dari organisasi
- 2) kerumitan proses dan interaksinya
- 3) kompetensi SDM

BPSIP Maluku menetapkan dokumen penerapan sistem manajemen sebagai wujud untuk pemenuhan klausul sesuai dengan persyaratan klausul 7.5. Informasi terdokumentasi pada standard ISO 9001 : 2015 tersebut sesuai dengan **PM (Pedoman Mutu)**

Adapun Untuk memenuhi persyaratan informasi terdokumentasi tersebut maka diatur pengendaliannya diantaranya :

- 1) Kecukupan dokumen disetujui sebelum diterbitkan,
- 2) Meninjau dan memutakhirkan serta untuk persetujuan ulang dokumen,
- 3) Perubahan dan status revisi terbaru dari dokumen diidentifikasi,
- 4) Penyimpanan dokumen yang berlaku tersedia di tempat penggunaan,
- 5) Dokumen mudah diidentifikasi dan dipahami,
- 6) Dokumen yang berasal dari luar (dokumen eksternal), harus ditetapkan oleh organisasi untuk perencanaan dan operasi dari Sistem Manajemen Mutu, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.
- 7) Penggunaan dokumen kadaluarsa yang tak disengaja seharusnya dicegah dan diberi tanda sesuai apabila masih disimpan untuk maksud tertentu.

Lingkup Penerapan Prosedur Pengendalian informasi terdokumentasi meliputi proses pengembangan atau penyusunan dokumen, penerbitan, pengesahan, penyimpanan atau pemeliharaan, distribusi, perubahan atau revisi dokumen, pengesahan ulang, dan initial status dokumen eksternal, serta pemusnahan dokumen kadaluarsa.

Adapun untuk memenuhi dan menerapkan semua persyaratan informasi terdokumentasi sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015 tersebut, dalam



PEDOMAN MUTU

penerapan sistem ini diwujudkan secara terinci dalam **Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen** dan **Prosedur Pengendalian Rekaman**.

7.5.2 Membuat dan memutakhirkan

Ketika membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, organisasi harus memastikan kesesuaian:

- 1) identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- 2) format (misal bahasa, edisi piranti lunak, grafik) dan media (misal kertas, elektronik);
- 3) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian

BPSIP Maluku telah menetapkan Pedoman Mutu (PM) ini sebagai implementasi dari persyaratan standard ISO 9001:2015.

Tanggung jawab Penerapan Pedoman Mutu ISO 9001:2015 mencakup

- 1) Pimpinan Puncak BPSIP Maluku menetapkan dan mengesahkan Pedoman Mutu yang menjadi Pedoman penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- 2) Ketua Tim Sertifikasi ISO 9001 : 2015 bertanggung jawab memeriksa semua Pedoman Mutu yang menjadi panduan penerapan sistem penetapan status dokumen dan persetujuan permintaan copy dokumen
- 3) Pengendali informasi terdokumentasi bertanggungjawab terhadap penyediaan, penyimpanan dan distribusi Pedoman Mutu.

7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang terkendali

Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan oleh Standar ini telah dikendalikan untuk memastikan:

- 1) ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan, kapan dan dimana jika diperlukan
- 2) dilindungi secara cukup (misal kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas).



PEDOMAN MUTU

7.5.3.2 Mengendalikan Informasi terdokumentasi

Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, organisasi harus menangani kegiatan berikut ini, jika berlaku :

- 1) distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- 2) penyimpanan dan penjagaan; termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca;
- 3) pengendalian perubahan (misal pengendalian versi);
- 4) masa simpan dan pembuangan

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh organisasi untuk keperluan perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu harus diidentifikasi sesuai, dan dikendalikan Informasi terdokumentasi dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan harus dilindungi dari perubahan yang tidak disengaja.



PEDOMAN MUTU

8. OPERASI

8.1 Perencanaan dan pengendalian operasi

BPSIP Maluku harus merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan pelayanan serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1 dengan :

- a) Menentukan persyaratan bagi jasa pelayanan
- b) Menetapkan kriteria untuk :
 - Proses
 - Keberterimaan jasa pelayanan
- c) Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan
- d) Menerapkan kendali proses sesuai kriteria
- e) Menentukan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan :
 - Agar ada keyakinan terhadap proses yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan
 - Untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan

Keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasi pelayanan pada BPSIP Maluku. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku harus mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak dimaksudkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping seperlunya.

8.2 Persyaratan pelayanan

8.2.1 Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan harus mencakup :

- a) Penyediaan informasi yang berkaitan dengan pelayanan
- b) Penanganan pertanyaan, kontrak atau permintaan, termasuk perubahan
- c) Memperoleh umpan balik pelanggan terkait pelayanan, termasuk keluhan pelanggan
- d) Penanganan atau pengendalian kepemilikan pelanggan
- e) Penetapan persyaratan spesifik untuk tindakan darurat, bila relevan

8.2.2 Persyaratan penentuan pelayanan

BPSIP Maluku telah memastikan penentuan persyaratan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan meliputi :



PEDOMAN MUTU

- Persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan termasuk persyaratan peraturan serta perundang-undangan apapun dan yang dianggap perlu oleh organisasi serta dapat memenuhi klaim terhadap pelayanan yang diberikan.

8.2.3 Tinjauan persyaratan pelayanan

8.2.3.1 Kemampuan pelayanan yang diberikan oleh BPSIP Maluku pada pelanggan harus dilakukan tinjauan sebelum menyatakan akan memberikan pelayanan pada pelanggan termasuk :

- a) Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan kegiatan pengiriman dan pasca penyerahan
- b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi perlu untuk penggunaan yang dimaksudkan, jika diketahui
- c) Persyaratan yang ditentukan oleh BPSIP Maluku
- d) Persyaratan peraturan dan perundang-undangan pelayanan
- e) Persyaratan kontrak atau permintaan berbeda dengan yang telah dinyatakan sebelumnya

BPSIP Maluku harus mengkonfirmasi persyaratan pelanggan sebelum menerimanya, bilamana pelanggan tidak memberikan pernyataan tentang persyaratan secara terdokumentasi

8.2.3.2 BPSIP Maluku harus menyimpan informasi terdokumentasi, jika sesuai :

- a) pada hasil tinjauan
- b) persyaratan baru apapun untuk pelayanan

8.2.4 Perubahan persyaratan pada pelayanan

BPSIP Maluku harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan tersebut, bilamana persyaratan pelayanan diubah.

8.3 Desain dan pengembangan produk dan jasa (pelayanan)

BPSIP Maluku tidak menerapkan persyaratan ini.

8.4 Pengendalian proses pelayanan yang disediakan eksternal

8.4.1 Umum

BPSIP Maluku harus memastikan bahwa proses pelayanan sesuai dengan persyaratan, dan harus menentukan pengendalian yang dapat diterapkan pada proses pelayanan yang disediakan secara eksternal

- a) Pelayanan dari penyedia eksternal yang dimaksud untuk masukan pada pelayanan BPSIP Maluku.



PEDOMAN MUTU

- b) Pelayanan yang disediakan langsung pada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama BPSIP Maluku
- c) Proses atau bagian proses yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil keputusan BPSIP Maluku

BPSIP Maluku harus menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. BPSIP Maluku harus menyimpan informasi terdokumentasi kegiatan ini dan tindakan apapun yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi.

8.2.4 Jenis dan jangkauan pengendalian

BPSIP Maluku harus memastikan proses pelayanan yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak mempengaruhi kemampuan BPSIP Maluku untuk secara konsisten menyerahkan pelayanan yang sesuai pada pelanggan. BPSIP Maluku harus :

- 1) Memastikan proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap dalam pengendalian sistem manajemen mutu
- 2) Menentukan kendali yang ditujukan untuk diterapkan pada penyedia eksternal dan juga untuk diterapkan pada keluaran yang dihasilkan
- 3) Mempertimbangkan :
 - a) Dampak potensial dari proses, pelayanan yang disediakan oleh penyedia eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi persyaratan pelanggan serta perundang-undangan
 - b) Keefektifan dari pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal
- 4) Verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan proses, pelayanan yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan

8.4.3 Informasi untuk penyedia eksternal

BPSIP Maluku harus memastikan kecukupan persyaratan dan harus berkomunikasi dengan penyedia eksternal terhadap persyaratan untuk :

- a) Proses, pelayanan yang disediakan
- b) Persetujuan dari : pelayanan, metode, proses dan peralatan, pelepasan layanan
- c) Kompetensi, termasuk kualifikasi personil yang diperlukan
- d) Interaksi penyedia eksternal dengan BPSIP Maluku
- e) Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh BPSIP Maluku



PEDOMAN MUTU

- f) Kegiatan verifikasi atau validasi oleh BPSIP Maluku atau pelanggannya dimaksud untuk dilakukan ditempat penyedia eksternal.

8.5 Pelayanan dan penyediaan pelayanan

8.5.1 Pengendalian penyediaan pelayanan

BPSIP Maluku harus menerapkan penyediaan pelayanan dalam kondisi terkendali dan harus mencakup :

- a) Ketersediaan informasi terdokumentasi yang menentukan karakteristik dari pelayanan yang akan dihasilkan, pelayanan yang akan disediakan atau kegiatan yang dilaksanakan, dan hasil yang akan dicapai
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran
- c) Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses dan keluaran proses, dan kriteria keberterimaan untuk pelayanan telah terpenuhi
- d) Penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai
- e) Menunjuk orang yang kompeten termasuk kualifikasi yang diperlukan
- f) Validasi, validasi ulang secara periodik, kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan pada setiap hasil yang direncanakan pada setiap proses untuk penyediaan pelayanan yang menghasilkan keluaran yang tidak dapat diverifikasi dengan pemantauan atau pengukuran berikutnya.
- g) Penerapan kegiatan untuk mencegah kesalahan manusia
- h) Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan

8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

BPSIP Maluku harus menggunakan cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran proses, bila diperlukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan, status keluaran proses harus diidentifikasi sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

BPSIP Maluku harus mengendalikan identifikasi unik dari keluaran proses ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memelihara ketertelusuran.

8.5.3 Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal

BPSIP Maluku harus memelihara dengan baik property milik pelanggan atau penyedia eksternal selama dalam pengendalian atau digunakan oleh BPSIP Maluku. BPSIP Maluku harus melakukan identifikasi, verifikasi, melindungi dan menjaga property



PEDOMAN MUTU

milik pelanggan atau penyedia eksternal untuk digunakan atau disatukan dengan pelayanan. Bila property milik pelanggan atau penyedia eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, BPSIP Maluku harus melaporkannya pada pelanggan atau penyedia eksternal dan menyimpan informasi terdokumentasi saat terjadi.

8.5.4 Preservasi

BPSIP Maluku harus menjaga keluaran selama penyediaan pelayanan yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan

8.5.5 Kegiatan pasca penyerahan

BPSIP Maluku harus memenuhi persyaratan kegiatan pasca penyerahan yang terkait dengan pelayanan. Dalam menentukan jangkauan dari kegiatan pasca penyerahan yang diperlukan, harus mempertimbangkan :

- a) Persyaratan peraturan perundang-undangan
- b) Konsekuensi potensial yang tidak diinginkan terkait dengan pelayanan
- c) Sifat, penggunaan dan masa pakai yang dimaksud dari pelayanan
- d) Persyaratan pelanggan
- e) Umpan balik pelanggan

8.5.6 Pengendalian perubahan

BPSIP Maluku harus meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan pelayanan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian berlanjut dengan persyaratan, menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan hasil tinjauan perubahan, otoritas orang yang mengubah dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari tinjauan perubahan.

8.6 Pelepasan pelayanan

BPSIP Maluku harus menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan pelayanan telah dipenuhi. Pelepasan pelayanan pada pelanggan harus tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan dan jika berlaku oleh pelanggan. Informasi terdokumentasi harus disimpan yang terkait atas pelepasan pelayanan dan harus mencakup :

- a) Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan
- b) Ketertelusuran pada otoritas orang yang melepas

8.7 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran

8.7.1 BPSIP Maluku harus memastikan yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan



PEDOMAN MUTU

penyerahan yang tidak dimaksudkan. Tindakan yang sesuai harus diambil berdasarkan sifat ketidaksesuaian pelayanan dan harus berlaku juga untuk ketidaksesuaian pelayanan yang terdeteksi setelah proses pelayanan selama atau sesudah penyediaan. BPSIP Maluku harus sepakat terhadap ketidaksesuaian keluaran dengan :

- a) Koreksi
- b) pemisahan, penahanan, pengambilan atau penangguhan penyediaan pelayanan
- c) memberi tahu pelanggan
- d) memperoleh otorisasi untuk diterima karena konsesi

Kesesuaian terhadap persyaratan harus diverifikasi ketika ketidaksesuaian keluaran dikoreksi

- 8.7.2. BPSIP Maluku harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan ketidaksesuaian, tindakan yang diambil, konsesi yang didapat, mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan terhadap ketidaksesuaian.



PEDOMAN MUTU

9. EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1 Umum

BPSIP Maluku merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan guna:

1. Memastikan pemantauan dan pengukuran parameter sudah sesuai
2. Memastikan metode pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang digunakan menjamin keabsahan hasil.
3. Menetapkan waktu pemantauan dan pengukuran yang harus dilakukan.
4. Menetapkan waktu hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi.
5. Mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu pada masing-masing bagian.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran kinerja sistem manajemen mutu. BPSIP Maluku melakukan pemantauan informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan, guna memastikan kemampuan BPSIP Maluku untuk memenuhi persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan mengolah informasi tentang kepuasan pelanggan, salah satunya adalah melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan minimal 1 kali setahun. Selain itu pengukuran kepuasan pelanggan juga diukur melalui umpan balik pelanggan yang disampaikan melalui kotak saran.

9.1.3 Evaluasi dan analisis

BPSIP Maluku akan senantiasa melakukan evaluasi dan analisis data serta informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis yang telah dilakukan BPSIP Maluku akan dievaluasi terhadap :

1. Kesesuaian layanan terhadap persyaratan
2. Tingkat kepuasan pelanggan
3. Kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu
4. Keefektifan perencanaan yang telah diterapkan
5. Keefektifan tindakan yang diambil dalam menghadapi risiko dan peluang
6. Kinerja penyedia eksternal



PEDOMAN MUTU

7. Keperluan dalam peningkatan sistem manajemen mutu

Analisis dan evaluasi BPSIP Maluku dilakukan dengan teknik statistik.

9.2 Audit Internal

9.2.1 BPSIP Maluku melaksanakan Audit Internal untuk memverifikasi kegiatan yang mempengaruhi mutu untuk menentukan keefektifan penerapan sistem manajemen mutu. Audit Internal dilaksanakan minimal 1 kali setahun dan dilaksanakan oleh tim audit yang telah ditetapkan oleh pimpinan puncak.

9.2.2 BPSIP Maluku dalam melaksanakan Audit Internal :

1. Merencanakan, menetapkan, menerapkan, dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan.
2. Menetapkan lingkup dan kriteria audit dalam setiap audit
3. Pemilihan auditor dalam melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dari proses audit.
4. Memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan.
5. Melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai.

Mekanisme audit internal lebih detail diatur dalam **Prosedur Audit Internal**

9.3. Tinjauan Manajemen

9.3.1 Umum

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku akan meninjau sistem manajemen mutu pada waktu yang telah direncanakan dalam rangka memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifan dan keselarasan sistem manajemen sesuai dengan strategi organisasi.

9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku dalam melaksanakan Tinjauan Manajemen akan mengagendakan :

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
2. Adanya perubahan isu baik internal dan eksternal yang relevan terhadap sistem manajemen mutu.



PEDOMAN MUTU

3. Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu termasuk kecenderungan dalam :
 - a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik
 - b. Pencapaian dari Sasaran mutu
 - c. Kinerja proses dan kesesuaian jasa.
 - d. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
 - e. Pemantauan dan pengukuran hasil
 - f. Hasil audit sebelumnya.
 - g. Kinerja dari penyedia eksternal
4. Kecukupan sumber daya
5. Keefektifan tindakan yang telah diambil serta
6. Peluang untuk peningkatan

9.3.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Pimpinan Puncak BPSIP Maluku dalam melaksanakan Tinjauan Manajemen akan mengeluarkan keputusan dan tindakan yang terkait dengan :

1. Peluang peningkatan
2. Keperluan perubahan dalam sistem manajemen mutu
3. Kebutuhan sumber daya



PEDOMAN MUTU

10. PENINGKATAN

10.1. Umum

BPSIP Maluku dalam memilih peluang untuk tindakan peningkatan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, mencakup:

- a) peningkatan jasa untuk memenuhi persyaratan kebutuhan dan harapan di masa yang akan datang
- b) memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- c) meningkatkan kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu.

10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

10.2.1 Bila terjadi ketidaksesuaian dalam kegiatan BPSIP Maluku, termasuk yang timbul dari keluhan, maka pihak BPSIP Maluku akan :

- a) merespon terhadap ketidaksesuaian dan, jika perlu:
 - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki
 - 2) sepakat dengan konsekuensi;
- b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan:
 - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
 - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian;
 - 3) menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada, atau potensial terjadi.
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil;
- e) memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan, bila perlu;
- f) melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu, bila perlu.

Penetapan mekanisme penanganan ketidaksesuaian dan tindakan korektif diatur dalam **Prosedur Mutu Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan**.



PEDOMAN MUTU

10.2.2 Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya serta hasil dari setiap tindakan korektif yang diatur dalam **Prosedur Informasi Terdokumentasi**

10.3 Peningkatan berkelanjutan

BPSIP Maluku senantiasa meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan. BPSIP Maluku mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan keperluan atau peluang sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. Hasil dari peningkatan berkelanjutan berupa rekomendasi.



PENGENDALIAN DOKUMEN

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen)** :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen



PENGENDALIAN DOKUMEN

1. TUJUAN

Menggambarkan tanggung jawab dan metode yang digunakan untuk mengendalikan dokumen-dokumen asli dan salinannya yang mencakup pembuatan, peninjauan, persetujuan, penyerahan, pendistribusian, penghapusan dan revisi yang digunakan dalam operasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di BPSIP Maluku.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan pada dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh Sistem Manajemen Mutu di BPSIP Maluku.

3. DEFINISI

3.1 Dokumen

Informasi dan sarana pendukungnya (dapat berbentuk kertas atau elektronik) berisi aktivitas harus diikuti (misal : manual mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, dll.)

3.2 Data

Bahan (dapat berbentuk kertas atau komputer) yang berisi informasi sebagai referensi/pegangan (misal : daftar pegawai, daftar barang, dll).

3.3 Dokumen Asli

Dokumen asli yang digunakan sebagai sumber untuk membuat salinan dokumen. Dokumen asli berbentuk hardcopy dan disimpan oleh Sekretaris ISO.

3.4 Salinan Dokumen Terkendali

Salinan dokumen asli yang diperlukan untuk keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), selalu diperbaharui dan didistribusikan kepada yang terkait. Salinan dokumen dinyatakan sebagai dokumen terkendali bila salinan disertai dengan stempel (cap) "Controlled / Terkendali" berwarna biru.

Salinan dokumen tanpa cap "Controlled / Terkendali" atau salinan dokumen terkendali (cap "Controlled / Terkendali" tidak berwarna biru) otomatis menjadi dokumen tidak terkendali dan tidak boleh dipergunakan sebagai acuan kerja.

3.5 Salinan Dokumen Sebagai Referensi

Salinan dokumen yang mungkin diperlukan untuk pemasok, pelanggan, keperluan investigasi, keperluan penilaian terhadap implementasi SMM (misal : referensi auditor), dll. Dokumen ini tidak akan diperbaharui dan harus segera dimusnahkan setelah digunakan. Salinan diberi cap "TIDAK DIKENDALIKAN" warna merah.

3.6 Revisi

Perubahan terhadap isi maupun identifikasi suatu dokumen, yang akan merubah status revisi dokumen.



PENGENDALIAN DOKUMEN

- 3.7 Penyerahan (Distribusi)
Pendistribusian salinan dokumen terkendali ke lokasi (pengguna) yang ditentukan. Distribusi dokumen menggunakan lembar serah terima dokumen sebagai bukti penerimaan salinan.
- 3.8 Penghapusan Dokumen
Penghapusan dokumen hardcopy (lembaran) maupun softcopy (file komputer) dari daftar dokumen.
- 3.9 Obsolete / Kadaluarsa
Dokumen yang sudah tidak berlaku (kadaluarsa) karena sudah terdapat revisi terbaru atau sudah tidak sesuai dengan kegiatan di BPSIP Maluku.
Dokumen asli yang telah kadaluarsa diberi cap "OBSOLETE" warna merah dan disimpan selama 1 revisi ke belakang. Sedangkan salinan terkendali dari dokumen yang kadaluarsa ditarik dari lokasi (pengguna) dan dimusnahkan.
- 3.10 Dokumen Mutu Eksternal (dari Luar)
Dokumen dari pihak luar yang dijadikan acuan dalam kegiatan di BPSIP Maluku.

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Tim Dokumen bertanggung jawab melakukan peninjauan, penomoran dokumen baru, penyimpanan dokumen asli, distribusi salinan dan penarikan dokumen kadaluarsa. Dokumen asli tidak dapat diakses oleh pihak luar yang tidak memiliki kewenangan.
- 4.2. Kepala Sub Bagian/Seksi bertanggung jawab menyusun daftar induk dokumen dan menyimpan salinan dokumen yang diterima.

5. PROSEDUR

5.1. Pengajuan dan Peninjauan Dokumen

- 5.1.1. Pegawai BPSIP Maluku dapat mengajukan pembuatan dokumen baru atau revisi dengan mengisi Formulir Pengajuan Pembuatan dan Perubahan Dokumen/Form. Kewenangan menyiapkan, memeriksa dan mengesahkan terdapat dalam poin 5.3.
- 5.1.2. Formulir Pengajuan Pembuatan dan Perubahan Dokumen/Form yang telah ditandatangani pimpinan langsung dan dilengkapi dengan draft atau revisi dokumen diserahkan kepada Tim Dokumen.
- 5.1.3. Tim Dokumen meninjau isi, kelayakan dan keterkaitan dengan dokumen lain, kemudian memberikan kode dokumen (bila dokumen baru).
- 5.1.4. Draft dokumen yang telah diberi kode oleh Tim Dokumen diserahkan kepada Sub Bagian yang mengajukan untuk diperiksa dan disahkan.
- 5.1.5. Draft dokumen yang telah disahkan dikembalikan kepada Tim Dokumen untuk dicatat, didistribusikan dan disimpan.



PENGENDALIAN DOKUMEN

5.2. Pengembangan Dokumen

5.2.1 Pengembangan dokumen ditetapkan sesuai tabel di bawah ini :

Nama Dokumen	Level Dokumen	Pengembangan	Bentuk
Pedoman Sistem Mutu.	I	Deskripsi	Tercetak atau File Elektronik
Prosedur Mutu	II	Deskripsi	Tercetak atau File Elektronik
Instruksi Kerja	III	Deskripsi	Tercetak atau File Elektronik
Form	IV	Lembar kerja/ Tabel	Tercetak atau File Elektronik

5.2.2 Kerangka Dokumen

Untuk pengembangan dokumen ditetapkan kerangka penulisan sebagai berikut :

5.2.2.1 Untuk Pengembangan Pedoman Mutu mengacu pada susunan bab sebagai berikut :

1. DAFTAR ISI
2. ACUAN NORMATIF
3. ISTILAH DAN DEFINISI
4. KONTEKS ORGANISASI
5. KEPEMIMPINAN
6. PERENCANAAN
7. DUKUNGAN
8. OPERASI
9. EVALUASI KINERJA
10. PENINGKATAN

5.2.2.2. Untuk Pengembangan Prosedur Mutu, susunan babnya adalah sebagai berikut :

1. Tujuan
2. Ruang Lingkup
3. Tanggung Jawab
4. Definisi
5. Prosedur
6. Dokumen terkait
7. Daftar Revisi



PENGENDALIAN DOKUMEN

5.2.2.3 Untuk Pengembangan Instruksi Kerja, minimum mengandung :

1. Pengesahan Dokumen
2. Tujuan
3. Tahapan Kerja

5.2.2.4 Untuk pengembangan kerangka dokumen form disesuaikan dengan kebutuhan.

5.2.3 Penulisan Nama Dokumen dan Halaman

Nomor dokumen ditulis pada bagian header (atas) halaman dengan urutan sebagai berikut :

1. Nama Dokumen, Kode dan Nomor Dokumen
2. Nomor halaman... dari berapa halaman
3. Tanggal terbit
4. Urutan Nomor revisi (revisi 0, 1, 2, 3, ... dst.nya)
5. Bagian .

5.3 PENERBITAN DAN PENGESAHAN DOKUMEN

Dokumen yang berlaku harus memenuhi persyaratan penerbitan dan pengesahan seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Jenis Dokumen	Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
Pedoman Sistem Mutu	Tim Dokumen	Ketua Tim	Kepala Balai
Prosedur Mutu	Kepala Sub Bagian/Seksi	Ketua Tim	Kepala Balai
Instruksi Kerja / Dokumen Pendukung	Kepala Sub Bagian/Seksi	Tim Dokumen	Ketua Tim
Form	Kepala Sub Bagian/Seksi	Tim Dokumen	Ketua Tim
Dokumen Eksternal	-	Tim Dokumen	Ketua Tim

Kewenangan yang dicantumkan adalah kewenangan minimal atau sederajat.



PENGENDALIAN DOKUMEN

5.4 PENOMORAN DOKUMEN

5.4.1 Untuk penomoran dan penamaan dokumen ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Nama Dokumen	Level Dokumen	Format Penomoran	Keterangan
Pedoman Mutu	I	PM- BPSIP Maluku-MM	MM : Nomor urut pedoman mutu (01,02...1.0,dst) ZZ : No urut prosedur (01, 02,dst.nya) XXX : Inisial Sub Bagian/Seksi
Prosedur Mutu	II	PRM- BPSIP Maluku-ZZ	
Instruksi Kerja	III	IK- BPSIP Maluku/XXX-ZZ	
Form	IV	FM- BPSIP Maluku/XXX-ZZ	

5.4.2 Penjelasan singkatan dari penggunaan kode penomoran :

1. BPSIP Maluku = Badan Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku.
2. PM = Pedoman Mutu
3. PRM = Prosedur Mutu
4. IK = Instruksi Kerja
5. FM = Form Mutu

5.4.3 Kode Singkatan (XXX) adalah :

1. ISO = Ketua Tim dan Tim ISO
2. TU = Sub Bagian Tata Usaha

5.5 Distribusi dan Penggandaan Dokumen

5.5.1 Distribusi Dokumen

- 5.5.1.1 Dokumen asli dimasukkan ke dalam Form **Daftar Induk Dokumen**. Daftar ini disimpan dan dipantau revisinya oleh Ketua Tim .
- 5.5.1.2 Daftar tersebut memuat Nama dokumen, kode dokumen, status revisi dan tanggal terbit dari dokumen yang bersangkutan.
- 5.5.1.3 Dokumen yang berlaku harus sesuai dengan tanggal dari revisi terakhir yang tertera pada Daftar Induk Dokumen tersebut.
- 5.5.1.4 Dokumen terkendali didistribusikan oleh Tim Dokumen dengan menggunakan **Lembar Distribusi Dokumen** yang sudah ditetapkan.



PENGENDALIAN DOKUMEN

5.5.2 Dokumen asli disimpan oleh Ketua Tim dan salinan dokumen disimpan oleh pihak yang menerima yang terdaftar dalam Lembar Distribusi Dokumen.

5.6 Revisi Dokumen

5.6.1 Revisi dokumen mengikuti aturan dalam poin 5.1.

5.6.2 Revisi dokumen harus disahkan kembali, disimpan dan didistribusikan kembali sesuai dengan **Lembar Distribusi Dokumen**.

5.6.3 Identifikasi Revisi dokumen berupa :

5.6.3.1 Nomor Revisi berupa angka 1, 2, 3 dst.

5.6.3.2 Tanggal disesuaikan tanggal Dokumen pertama kali diterbitkan atau direvisi.

5.7 Penetapan Status Dokumen

5.7.1 Untuk status dokumen terkendali pada dokumen dibubuhi tanda/stempel status **Controlled / Terkendali**. Dan dokumen tidak terkendali, ditandai dengan tanda/stempel **Tidak Dikendalikan**.

5.7.2 Untuk penetapan status dokumen kadaluarsa ditentukan berdasarkan tanggal telah terbitnya revisi terbaru atau telah ditetapkan statusnya oleh Wakil Penanggung Jawab telah kadaluarsa, dan ditandai dengan **OBSOLETE**.

5.7.3 Dokumen asli diberi tanda **ORIGINAL** dan disimpan oleh Ketua Tim

5.8 Dokumen Eksternal

5.8.1 Dokumen eksternal sebelum digunakan harus diperiksa oleh Tim Dokumen kemudian disahkan oleh Ketua Tim dan didaftarkan dalam Daftar Induk Dokumen Eksternal

5.8.2 Pada setiap periode maksimal 2 (dua) tahun sekali, Ketua Tim berkoordinasi dengan sumber penerbit dokumen eksternal, guna memastikan bahwa dokumen eksternal yang berlaku adalah revisi terbaru dengan cara menghubungi penerbitnya melalui surat, faksimili, atau telepon.

5.8.3 Dokumen eksternal yang sudah tidak sesuai dengan acuan dari sumbernya, dapat dinyatakan oleh Ketua Tim sebagai dokumen yang kadaluarsa atau dokumen yang sudah tidak perlu lagi di acu.

5.9 Penyimpanan Dokumen

5.9.1 Dokumen penerapan sistem mutu ini disimpan dalam media cetakan kertas (hard copy) dan media file elektronik (file data komputer, gambar, dll)

5.9.2 Dokumen level 1 s/d level 4, file hard copy asli (master document) dan file elektronik komputer disimpan oleh Ketua Tim.

5.9.3 Dokumen kadaluarsa, yang dipertimbangkan masih mengandung informasi ilmu pengetahuan dapat masih disimpan terpisah dari dokumen yang



PENGENDALIAN REKAMAN

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen)** :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen



PENGENDALIAN REKAMAN

1. TUJUAN

Menyediakan prosedur untuk memastikan rekaman (catatan) Sistem Manajemen Mutu di BPSIP Maluku disimpan dan dipelihara agar mudah ditemukan sebagai bukti kesesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan terhadap rekaman (catatan) yang dibuat dan dipelihara di BPSIP Maluku untuk menunjukkan mutu pelayanan, target dan sasaran mutu serta keefektifan implementasi Sistem Manajemen Mutu.

3. DEFINISI

3.1 Rekaman (Catatan)

Bukti tercatat yang menunjukkan pelaksanaan aktivitas menurut dokumen Sistem Manajemen Mutu.

3.2 Rekaman (Catatan) Acuan

Rekaman yang dapat dijadikan acuan di masa datang, contoh membantu dalam analisa masalah dan tindakan perbaikan atau pencegahan.

3.3 Masa Simpan

Lamanya rekaman (catatan) disimpan untuk memastikan Sistem Manajemen Mutu berjalan secara efektif. Masa retensi dapat ditentukan berdasarkan peraturan dari pemerintah atau berdasarkan kesepakatan bersama.

4. TANGGUNG JAWAB

4.1 Setiap Penanggungjawab (koordinator) bertanggung jawab memastikan rekaman tersedia dan disimpan dengan baik sehingga mudah ditemukan dan terhindar dari kerusakan.

5. PROSEDUR

5.1 Rekaman (catatan) perlu disimpan sebagai bukti keefektifan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Rekaman (catatan) menjadi bukti objektif yang penting.

5.2 Contoh catatan yang menunjukkan pencapaian mutu :

- Analisis Hasil Evaluasi
- Daftar Program
- Daftar Hadir Rapat
- Daftar Hadir Pelatihan
- Bukti Pembelian Barang
- Analisa Kepuasan Pelanggan
- Bukti Pengadaan Inventaris Barang
- Keluhan Pelanggan
- Pencapaian Tujuan Mutu



PENGENDALIAN REKAMAN

5.3 Contoh catatan yang menunjukkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu :

- Laporan Hasil Internal Audit
- Laporan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- Notulen Rapat Tinjauan Manajemen

5.4 Identifikasi Catatan

- 5.4.1 Pegawai BPSIP Maluku mencatat aktivitas dan pencapaian yang diperoleh untuk menunjukkan pencapaian mutu pelayanan yang telah ditentukan, serta keefektifan Sistem Manajemen Mutu.
- 5.4.2 Catatan dilengkapi dengan identitas aktivitas, orang dan lokasi berada.
- 5.4.3 Koordinator memastikan catatan disimpan dengan benar untuk memudahkan pencarian.
- 5.4.4 Catatan yang telah diisi diberi tanda tangan atau inisial sebagai identifikasi pembuat catatan.

5.5 Penyimpanan dan Pemeliharaan Catatan

- 5.5.1 Setiap bagian dapat menentukan masa simpan atau masa berlaku dari setiap rekaman.
- 5.5.2 Penentuan masa berlaku atau masa simpan dapat berbeda, sesuai dengan kepentingan aktivitas yang terkait dengan data tersebut dan mengacu kepada peraturan yang terkait dengan data tersebut.
- 5.5.3 Daftar Masa Simpan rekaman sesuai **Daftar Induk Rekaman**
- 5.5.4 Seluruh catatan disimpan pada lokasi terpisah (bila memungkinkan) untuk mencegah kerusakan dan kehilangan.
- 5.5.5 Identifikasi yang jelas perlu diberikan pada lokasi penyimpanan tertutup. Contoh pada kardus (box), map, disket, laci, lemari. Identifikasi berisi catatan yang berada di dalamnya untuk memudahkan pencarian.
- 5.5.6 Penyimpanan rekaman elektronik dilakukan dengan cara menyimpan pada file media komputer (berupa harddisk, CD atau server data). Untuk menjaga kualitas dan kondisi rekaman file elektronik dari kerusakan, secara periodik minimal sekali sebulan setiap rekaman pada file komputer diperiksa dan dilakukan pembersihan dari ancaman virus data (scanning virus).
- 5.5.7 Catatan mutu yang masih digunakan disimpan di lokasi yang mudah dilihat dan dijangkau.

5.6 Pembuangan Catatan

- 5.6.1 Semua periode masa simpan catatan yang ditentukan adalah masa simpan minimum. Catatan ini boleh dibuang setelah masa simpan minimum.



INTERNAL AUDIT

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen **) :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen



INTERNAL AUDIT

1. TUJUAN

Menyediakan prosedur yang berisi tanggung jawab dan alur proses melaksanakan Internal Audit untuk menilai efektivitas Sistem Manajemen Mutu di BPSIP Maluku secara rutin.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan selama proses perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan Internal Audit Mutu untuk menilai efektivitas Sistem Manajemen Mutu di BPSIP Maluku.

3. DEFINISI

3.1 Sistem Manajemen Mutu

Keseluruhan organisasi, peralatan, standar, kebijakan, prosedur dan aktifitas yang dipakai dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

3.2 Audit Sistem Manajemen Mutu

Suatu evaluasi dan analisa terhadap berbagai proses dalam Sistem Manajemen Mutu untuk mengetahui tingkat kesesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015, Kebijakan Mutu, Sasaran dan Target, Dokumen dan efektivitas serta efisiensi.

3.3 Lead Auditor (Kepala Auditor)

Orang yang ditugaskan memimpin Audit Sistem Manajemen Mutu.

3.4 Auditor

Orang yang kompeten untuk melakukan Audit Sistem Manajemen Mutu.

3.5 Auditee

Penanggung jawab area yang diaudit.

3.6 Temuan

Segala informasi yang diperoleh dari hasil audit (melalui wawancara, observasi, pemeriksaan dokumen) baik temuan positif (kesesuaian terhadap Sistem Manajemen Mutu) maupun temuan negatif (ketidaksesuaian terhadap Sistem Manajemen Mutu).

3.7 Laporan Ketidaksesuaian Internal Audit

Formulir berisi informasi mengenai ketidaksesuaian terhadap Sistem Manajemen Mutu yang ditemukan selama pelaksanaan Internal Audit yang perlu ditindaklanjuti dan diisi oleh penanggung jawab area yang diaudit untuk menjamin efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

4. TANGGUNG JAWAB

4.1 Lead Auditor bertanggung jawab menyusun jadwal Internal Audit mutu.

4.2 Auditor bertanggung jawab melaksanakan Internal Audit sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

4.3 Auditee bertanggung jawab untuk menyediakan bukti-bukti objektif yang diperlukan selama pelaksanaan Internal Audit.



INTERNAL AUDIT

5. Prosedur

5.1 Persyaratan Umum

- 5.1.1 Audit Internal dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun. Rencana pelaksanaan dapat dilihat dalam **Formulir Program Audit**.
- 5.1.2 Kepala Balai menunjuk Wakil Manajemen Mutu untuk mengelola program Audit internal.
- 5.1.3 Wakil manajemen mutu menentukan Auditor sistem untuk melaksanakan Internal Audit. Tim Audit terdiri dari Lead Auditor dan Auditor lain sebagai anggota tim Auditor. Wakil Manajemen Mutu menetapkan Tim Audit berdasarkan kepada kualifikasi Auditor :
 - 5.1.3.1 Auditor harus independen terhadap area yang diaudit.
 - 5.1.3.2 Pengalaman kerja yang memadai (pengalaman kerja yang berhubungan dengan standard mutu tempat sebelumnya, dapat dipertimbangkan)
 - 5.1.3.3 Termasuk di dalam daftar Internal Auditor
 - 5.1.3.4 Pernah mengikuti pelatihan ISO 9001:2015
 - 5.1.3.5 Pernah mengikuti pelatihan Auditor berdasarkan ISO 19011

5.2 Pengelolaan Program Audit Tahunan

- 5.2.1 Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab mengelola proses Audit secara keseluruhan yaitu:
 - 5.2.1.1 Merencanakan proses Audit
 - 5.2.1.2 Memastikan Audit dilaksanakan
 - 5.2.1.3 Memantau dan meninjau ulang program Audit
 - 5.2.1.4 Meningkatkan program Audit
- 5.2.2 Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab mengembangkan program Audit tahunan yang terdiri dari:
 - 5.2.2.1 Perencanaan jadwal Audit internal dalam 1 (satu) tahun.
 - 5.2.2.2 Ruang lingkup dan tujuan Audit
 - 5.2.2.3 Sumber daya yang diperlukan
- 5.2.3 Program Audit direkam pada **Formulir Program Audit** dan menjadi acuan dalam membuat jadwal pelaksanaan Audit dan penunjukan kepada Tim Internal Auditor.

5.3 Peninjauan Dokumen Auditee

- 5.3.1 Sebelum melaksanakan Audit, Auditor Sistem bertanggung jawab mempelajari dan memahami sistem kerja Auditee dengan cara meninjau ulang dokumen Auditee atau bertanya langsung kepada Auditee.
- 5.3.2 Auditor sistem bertanggung jawab untuk memeriksa apakah dokumen ditinjau ulang oleh Auditee atau tidak.
- 5.3.3 Auditor Sistem memastikan dokumen telah ditinjau ulang dan merupakan dokumen terkini.



INTERNAL AUDIT

5.4 Persiapan audit

- 5.4.1 Wakil manajemen mutu bertanggung jawab menyiapkan jadwal Audit dan mengkonfirmasikannya dengan Tim Auditor sistem dan Auditee sesuai **Formulir Jadwal Audit**.
- 5.4.2 Jadwal Audit (baik internal maupun eksternal) menunjukkan informasi:
 - 5.4.2.1 Tanggal dan waktu Audit
 - 5.4.2.2 Auditor sistem
 - 5.4.2.3 Auditee
 - 5.4.2.4 Lokasi Audit
 - 5.4.2.5 Kriteria Audit
- 5.4.3 Jadwal Audit didistribusikan paling lambat 1 (satu) minggu sebelum Audit dilaksanakan.
- 5.4.4 Sebelum pelaksanaan Audit, Auditor Sistem bertanggung jawab menyiapkan dokumen kerja, seperti:
 - 5.4.4.1 *Checklist Audit* atau daftar pertanyaan yang akan disampaikan kepada Auditee dan catatan bukti Audit menggunakan **Formulir Daftar Periksa Internal Audit**.
 - 5.4.4.2 Salinan prosedur atau dokumen penunjang lainnya
 - 5.4.4.3 Dokumen jadwal Audit

5.5 Pelaksanaan Audit

- 5.5.1 Ketua Tim Internal Audit memimpin Rapat Pembukaan (Opening Meeting) dan menyampaikan tujuan, ruang lingkup dan jadwal Internal Audit yang telah disusun.
- 5.5.2 Anggota Tim Internal Audit melaksanakan Internal Audit sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- 5.5.3 Pada saat melakukan audit, tugas utama Auditor Sistem adalah mengumpulkan informasi dan melakukan verifikasi terhadap informasi yang diperolehnya.
- 5.5.4 Pengumpulan informasi dilakukan dengan cara bertanya dan meminta Auditee untuk menunjukkan dokumen yang diperlukan serta mengamatinya.
- 5.5.5 Auditor Sistem menggunakan teknik sampling dalam proses pengumpulan informasi dan bukti objektif.
- 5.5.6 Audit dilakukan tidak ditujukan untuk mencari kesalahan.
- 5.5.7 Setelah melakukan Audit *on-site*, Auditor sistem mengemukakan temuan berupa :
 - 5.5.7.1 Ketidaksesuaian Major yaitu bila terdapat persyaratan ISO 9001 yang tidak dilaksanakan
 - 5.5.7.2 Ketidaksesuaian Minor yaitu bila terdapat prosedur atau persyaratan yang tidak dijalankan secara konsisten
 - 5.5.7.3 Observasi yaitu temuan yang tidak mempengaruhi efektivitas Sistem namun bila dilakukan akan meningkatkan kinerja sistem.
- 5.5.8 Temuan dicatat dalam **Formulir Ketidaksesuaian Internal Audit**.



INTERNAL AUDIT

- 5.5.9 Auditor Sistem memastikan Auditee menandatangani Formulir Ketidaksesuaian Internal Audit sebagai persetujuan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan dan batas waktu tindakan perbaikannya.
- 5.5.10 Auditor Sistem bertanggung jawab menyiapkan kesimpulan Audit, yang mengemukakan :
- 5.5.10.1 Kesesuaian penerapan sistem manajemen terhadap kriteria Audit
 - 5.5.10.2 Efektivitas penerapan sistem manajemen
 - 5.5.10.3 Hal-hal yang diterapkan Auditee dengan baik (*good points*)
 - 5.5.10.4 Penyebab ketidaksesuaian dan potensi peningkatan
 - 5.5.10.5 Indikator kinerja Sub Bagian/Sub Koordinator di BPSIP Maluku
 - 5.5.10.6 Hal-hal yang sebaiknya ditingkatkan
- 5.5.11 Auditor melaporkan hasil Audit kepada Ketua Tim Internal Audit untuk dirangkum dan dilaporkan pada saat pelaksanaan Rapat Penutupan Internal Audit.

5.6 Menyelesaikan Audit

- 5.6.1 Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab menyimpan dan memelihara Formulir Daftar Periksa Internal Audit dan Laporan Ketidaksesuaian yang asli, sebagai acuan untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian dan mengevaluasi pelaksanaan Audit secara keseluruhan.
- 5.6.2 Audit dinyatakan selesai bila semua kegiatan pada jadwal Audit telah dilaksanakan dan Laporan Audit sudah didistribusikan.

5.7 Tindak-lanjut Audit

- 5.7.1 Sesuai Formulir Ketidaksesuaian Internal Audit, Auditee melakukan tindakan perbaikan ketidaksesuaian yang ditemukan saat internal Audit, sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati.
- 5.7.2 Auditor melakukan verifikasi terhadap tindakan koreksi dan pencegahan yang telah dilaksanakan dan menilai efektivitasnya, sesuai waktu tindakan koreksi yang disepakati.
- 5.7.3 Apabila tindakan koreksi dinyatakan efektif, maka status ketidaksesuaian dinyatakan telah selesai atau status ditutup.
- 5.7.4 Wakil Manajemen melakukan verifikasi akhir terhadap Formulir Ketidaksesuaian Internal Audit sebagai penilaian efektif atau tidaknya tindakan yang telah diambil dan memberikan komentar (bila perlu).
- 5.7.5 Wakil Manajemen Mutu mendaftarkan Ketidaksesuaian Internal Audit pada **Formulir Laporan Audit** dan memantau status tindakan perbaikan.
- 5.7.6 Wakil Manajemen mendokumentasikan seluruh rekaman hasil pelaksanaan Internal Audit dan Eksternal Audit.

6 DOKUMEN TERKAIT

- 6.1. FM-BPSIP MALUKU/ISO-09 Formulir Program Audit
- 6.2. FM-BPSIP MALUKU/ISO-10 Formulir Jadwal Audit
- 6.3. FM-BPSIP MALUKU/ISO-11 Formulir Daftar Periksa Internal Audit



BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU	FM-BPSIP MALUKU/ISO-01	
PROGRAM AUDIT	Revisi	Tanggal Terbit
	00	02/08/2023

No	KEGIATAN/LOKASI	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Kepala Balai												
2	Sub Bagian Tata Usaha												
3	Kelompok Jabatan Fungsional												
4	Auditor Internal												

Keterangan : ● Rencana

Ambon, 02 Agustus 2023
Disahkan Oleh :

Dr. Kardiyono, S.TP. M.Si



**PENGENDALIAN PELAYANAN TIDAK SESUAI DAN TINDAKAN
PERBAIKAN**

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen **) :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda √ untuk status dokumen



PENGENDALIAN PELAYANAN TIDAK SESUAI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

1. Tujuan

Dokumen ini merupakan prosedur pengendalian pelayanan tidak sesuai, tindakan perbaikan, yang dibuat untuk memastikan pelaksanaannya dikelola dan dikendalikan secara efektif sehingga memenuhi persyaratan standar ISO 9001 : 2015.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan di BPSIP Maluku untuk memberikan arahan dalam proses penerimaan informasi pelayanan tidak sesuai, analisa ketidaksesuaian, pelaksanaan tindakan perbaikan, sampai pada verifikasi terhadap tindakan perbaikan yang sudah dilakukan agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

3. Definisi

3.1 Pelayanan yang Tidak Sesuai

Pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan dokumen Sistem Manajemen Mutu yang telah disusun atau adanya keluhan dari pelanggan termasuk keluhan dari pemerintah atau instansi yang terkait

3.2 Tindakan Perbaikan

Tindakan yang diambil untuk menghilangkan sumber penyebab ketidaksesuaian agar kejadian tidak terulang kembali. Pencarian penyebab ketidaksesuaian dapat dilakukan melalui metode fishbone diagram (tulang ikan) ataupun diskusi.

3.3 Laporan Ketidaksesuaian

Lembar berisi informasi ketidaksesuaian (atau potensi) yang harus ditindaklanjuti dan diisi oleh penanggung jawab. Lembar ketidaksesuaian diisi dengan penyebab, tindakan yang akan diambil, penanggung jawab dan diverifikasi oleh Ketua Tim mengenai efektif tidaknya tindakan yang diambil

4. Tanggung Jawab

4.1 Ketua Tim bertanggung jawab melakukan pengendalian terhadap pelayanan tidak sesuai yang terjadi di Lingkup BPSIP Maluku dan menentukan tindakan perbaikan yang sesuai.

4.2 Seluruh pegawai BPSIP Maluku bertanggung jawab melakukan tindakan perbaikan yang sesuai untuk menghilangkan terjadinya pelayanan yang tidak sesuai dan meningkatkan kinerja.

5. Prosedur

5.1. Pelayanan yang Tidak Sesuai

5.1.1. Pelayanan yang tidak sesuai dapat teridentifikasi dari terpenuhi atau tidaknya program / rencana yang telah disusun oleh masing-masing penanggung jawab.



PENGENDALIAN PELAYANAN TIDAK SESUAI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

- 5.1.2. Pelayanan yang tidak sesuai dapat berupa tidak terpenuhinya jadwal penelitian/pengkajian yang ditentukan, tidak terpenuhinya target penelitian/pengkajian, dan tidak terlaksananya penelitian/pengkajian.
- 5.1.3. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai, maka pihak *BPSIP Maluku* melakukan tindak lanjut berupa :
- 5.1.3.1. Tindakan perbaikan ataupun pencegahan untuk menghindari terjadinya masalah berulang.
- 5.1.3.2. Menetapkan tindakan yang perlu dilakukan terhadap pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai.
- 5.1.4. Penentuan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan poin 5.2 dan 5.3 pada prosedur ini
- 5.1.5. Penentuan tindakan pencegahan dilakukan sesuai dengan Prosedur Tindakan Pencegahan PRM-BPSIP MALUKU-04.

5.2. Identifikasi Ketidaksesuaian

- 5.2.1 Masing-masing Subbagian/Seksi maupun Wakil Penanggung Jawab melakukan identifikasi ketidaksesuaian pelayanan atau penyimpangan yang terjadi berdasarkan hasil :
- 1) Pemantauan, Pengukuran, dan Evaluasi kegiatan.
 - 2) Hasil Audit Mutu.
 - 3) Adanya keluhan dari pelanggan/audit dari pelanggan
 - 4) Rekomendasi Tinjauan Manajemen.
- 5.2.2 Wakil Penanggung Jawab menerbitkan **Formulir Tindakan Perbaikan** untuk dilakukan tindak lanjut terhadap ketidaksesuaian pelayanan yang teridentifikasi
- 5.2.3 Pimpinan terkait melakukan analisa akar penyebab ketidaksesuaian pelayanan berdasarkan hasil identifikasi ketidaksesuaian tersebut.
- 5.2.4 Analisa akar penyebab (ketidaksesuaian dapat ditetapkan dengan beberapa metode seperti metode analisa tulang ikan (*Fish Bone Analysis*) atau metode lain, dengan mempertimbangkan alternatif faktor penyebab meliputi :
- 1) Faktor pegawai (*Human*).
 - 2) Faktor metode/cara yang digunakan (*Method*).
 - 3) Faktor penggunaan peralatan (*Machine*).
 - 4) Faktor penggunaan bahan baku dan atau bahan pendukung (*Material*).
 - 5) Faktor kondisi lingkungan (*Working Environment*).



PENGENDALIAN PELAYANAN TIDAK SESUAI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

- 5.2.5 Kelima faktor tersebut dapat dipertimbangkan melalui kegiatan diskusi antara kepala sub bagian/seksi terkait, dan atau melibatkan pihak eksternal terkait.
- 5.2.6 Hasil kesepakatan dan analisa bersama dari diskusi, dapat ditetapkan salah satu atau lebih sebagai penyebab ketidaksesuaian, sehingga dapat disimpulkan tindakan perbaikan atau pencegahan yang dapat dilakukan secara tepat.
- 5.2.7 Jika memungkinkan, untuk menetapkan faktor penyebab tersebut perlu dilakukan pengukuran dan atau pengujian, guna didapat sebuah keputusan tindakan koreksi atau pencegahan yang tepat berdasarkan analisis data yang representatif.

5.3 Pelaksanaan Tindakan Perbaikan dan Verifikasinya

- 5.3.1 Tindakan perbaikan yang direkomendasikan dari hasil analisa dilaporkan kepada Kepala Balai.
- 5.3.2 Tindakan perbaikan yang disetujui langsung dilaksanakan sesuai dengan rekomendasi dan arahan dari Kepala Balai dan diawasi oleh Ketua Tim.
- 5.3.3 Hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh masing-masing Sub bagian/Seksi dilaporkan kepada Ketua Tim dan Kepala Balai
- 5.3.4 Tindakan perbaikan dinyatakan selesai apabila ketidaksesuaian sudah dapat diperbaiki.
- 5.3.5 Rekaman mutu pelaksanaan tindakan perbaikan dan tindaklanjutnya disimpan oleh Ketua Tim.
- 5.3.6 Seluruh hasil dan status tindakan perbaikan direkapitulasi ke dalam **Form Rekapitulasi Tindakan Perbaikan**.

6. Dokumen Terkait

- 6.1 PRM-BPSIP MALUKU-03 Prosedur Internal Audit
- 6.2 FM-BPSIP MALUKU/ISO-14 Formulir Tindakan Perbaikan
- 6.3 FM-BPSIP MALUKU/ISO-15 Formulir Rekapitulasi Perbaikan

7. Daftar Revisi

No	Bagian / Halaman	Uraian Revisi	Revisi Ke	Tanggal Revisi



TINJAUAN MANAJEMEN

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Ketua Tim	Kepala Balai
M. Yusuf Nurdin, S.T. NIP. 19710322 1998 1 002	Dr. Kardiyono, S.TP., M.Si NIP. 19700312 199803 1 001

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen)** :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

***) Beri tanda √ untuk status dokumen



TINJAUAN MANAJEMEN

1. TUJUAN

Menjamin seluruh informasi penerapan dan masalah yang menjadi kendala dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu dilaporkan dan ditinjau oleh Manajemen Puncak untuk mendapatkan rekomendasi peningkatan kinerja Sistem Manajemen Mutu.

2. RUANG LINGKUP

Penyiapan, pelaksanaan, penetapan rekomendasi dan tindak lanjut tinjauan manajemen.

3. DEFINISI

- 3.1. Tinjauan Manajemen adalah proses penyampaian laporan/informasi dari Ketua Tim terkait pelaksanaan dan kendala penerapan sistem manajemen mutu kepada Kepala Balai dan dihadiri oleh unsur manajemen lainnya.
- 3.2. Input Tinjauan Manajemen adalah Agenda atau bahan materi masalah yang di bahas dalam kegiatan tinjauan manajemen.
- 3.3. Output Tinjauan Manajemen adalah hasil pembahasan tinjauan manajemen yang ditetapkan Kepala Balai (manajemen puncak) dan menjadi rekomendasi penanganan masalah yang harus ditindaklanjuti.
- 3.4. Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi mutu antar berbagai pihak yang terkait, dengan menggunakan media komunikasi tertentu.
- 3.5. Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung secara internal antar pegawai BPSIP Maluku dan antara pegawai dengan pihak manajemen.
- 3.6. Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara pihak BPSIP Maluku dengan pihak eksternal, terutama untuk hal-hal yang berkaitan dengan mutu pelayanan.
- 3.7. Survey Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan untuk mengetahui dan mengevaluasi persepsi kepuasan pelanggan atau pemakai jasa, terhadap tingkat pelayanan kepada pelanggan.

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Kepala Balai bertanggungjawab memberikan tanggapan terhadap input masalah tinjauan manajemen, dan menetapkan rekomendasi tinjauan manajemen.
- 4.2. Ketua Tim bertanggungjawab mengkoordinir dan memimpin pelaksanaan komunikasi dengan pihak eksternal berkepentingan, mencakup kegiatan promosi, menanggapi adanya keluhan atau klaim terkait pelayanan serta mengkoordinir pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.
- 4.3. Seluruh pegawai BPSIP Maluku bertanggung jawab terhadap pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal pada lingkungannya serta memberikan saran dan masukan dan melaksanakan rekomendasi tinjauan manajemen yang terkait tanggung jawabnya.



TINJAUAN MANAJEMEN

4.4. Ketua Tim bertanggung jawab menyiapkan agenda (input) tinjauan manajemen, mengkoordinir dan memimpin pelaksanaan tinjauan manajemen, melaksanakan tindak lanjut rekomendasi tinjauan manajemen serta mengendalikan rekaman

5 PROSEDUR

5.1 Persiapan Tinjauan Manajemen

- 5.1.1 Tinjauan manajemen dilaksanakan minimal sekali dalam setahun atau sebelum dilaksanakan audit eksternal atau Surveillance berkala dari badan sertifikasi
- 5.1.2 Ketua Tim menentukan waktu pelaksanaan tinjauan manajemen dan membuat surat undangan kepada pihak yang terkait dengan masalah penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- 5.1.3 Setiap Sub Bagian/Seksi menyiapkan data yang diperlukan untuk tinjauan manajemen dan diserahkan kepada Ketua Tim.
- 5.1.4 Ketua Tim membuat agenda atau input tinjauan manajemen **Laporan Kinerja Sistem Manajemen**. Agenda Rapat tersebut antara lain mencakup :
 - 1) Status Tindak Lanjut Hasil Rapat Tinjauan Manajemen yang terakhir.
 - 2) Perubahan isu internal dan eksternal.
 - 3) Informasi kinerja dan keefektifan system
 - a. ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 - b. Sejauh mana sasaran mutu terpenuhi;
 - c. hasil pemantauan dan pengukuran;
 - d. hasil audit;
 - e. kepuasan pelanggan;
 - f. isu-isu terkait penyedia eksternal dan pihak-pihak berkepentingan lain yang relevan.
 - g. kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan
 - 4) Kecukupan sumberdaya.
 - 5) Keefektifan tindakan terkait risiko dan peluang.
 - 6) Peluang peningkatan

5.2. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

- 5.2.1 Sesuai waktu yang ditentukan dari surat undangan, Ketua Tim mengkoordinir pelaksanaan tinjauan manajemen.
- 5.2.2 Ketua Tim memastikan tinjauan manajemen di hadiri oleh Pimpinan Terkait, dan setiap peserta Tinjauan Manajemen harus mengisi Bukti Absen Tinjauan Manajemen.
- 5.2.3 Saat awal pelaksanaan Ketua Tim akan menginformasikan Agenda Tinjauan manajemen yang disepakati.



TINJAUAN MANAJEMEN

- 5.2.4 Hasil pembahasan (informasi saran, dan koreksi) di rekam dalam Resume Notulen Tinjauan, sesuai **Form Notulen Tinjauan Manajemen**.
- 5.2.5 Pembahasan tinjauan manajemen mengevaluasi input / agenda tinjauan manajemen, yang secara umum hasilnya mencakup :
 - 1) Peluang peningkatan berkelanjutan;
 - 2) Kebutuhan perubahan sistem manajemen mutu, termasuk sumber daya yang dibutuhkan.

5.3 Rekomendasi Tinjauan Manajemen

- 5.3.1 Berdasarkan pembahasan agenda masalah dan notulen hasil beberapa masukan dari peserta tinjauan manajemen, Kepala Balai menetapkan rekomendasi yang harus dilaksanakan, guna mengurangi atau menghilangkan masalah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu.
- 5.3.2 Notulen Rapat Tinjauan Manajemen yang berisi hasil rekomendasi tersebut didistribusikan kepada :
 - 1) Kepala Balai
 - 2) Kepala Sub Bagian/Koordinator
 - 3) Arsip (Ketua Tim)
- 5.3.3 Semua permasalahan yang direkomendasikan Kepala Balai pada tinjauan manajemen, harus dilaksanakan tindak lanjut rekomendasinya. Tindak lanjut dapat berupa rekomendasi tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai batas waktu yang telah disepakati pada Notulen Tinjauan Manajemen.
- 5.3.4 Tindak lanjut rekomendasi tinjauan manajemen dilaksanakan oleh Sub Bagian/Seksi terkait dan dikoordinir oleh Ketua Tim.
- 5.3.5 Ketua Tim melakukan verifikasi hasil tindakan perbaikan sesuai batas waktu yang telah disepakati pada Notulen Rapat Tinjauan Manajemen dan memberikan paraf pada kolom status.
- 5.3.6 Apabila hasil verifikasi masih belum sesuai, Ketua Tim mengkonfirmasi ulang tanggal penyelesaian tindakan perbaikan ke pihak yang melaksanakan tindakan perbaikan, untuk selanjutnya disepakati waktu penyelesaian.
- 5.3.7 Jika tindakan perbaikan dianggap selesai, maka status ketidaksesuaian dianggap telah diperbaiki atau status close masalah. Kemudian Ketua Tim melaporkan kembali kepada Kepala Balai .

5.4 Komunikasi Internal

- 5.4.1 Komunikasi internal BPSIP Maluku diperlukan untuk memastikan setiap informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem manajemen sampai kepada pihak yang tepat.
- 5.4.2 Komunikasi internal mencakup rapat harian, rapat mingguan, rapat kerja dan lain-lain.

