

## **8. PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN**

### **8.1 Umum**

Lab QA menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan, dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung pencapaian konsistensi dari persyaratan dokumen dan memastikan kualitas hasil laboratorium. Laboratorium termasuk dalam kategori Opsi A.

### **8.2 Dokumentasi Sistem Manajemen**

Manajemen laboratorium melakukan sosialisasi tentang kebijakan dan sasaran melalui RTM, audit internal, dan pemasangan kebijakan mutu di ruangan laboratorium.

Manajemen laboratorium menetapkan personel yang ditugaskan untuk memastikan bahwa sistem manajemen yang telah ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara dengan baik dengan mengacu pada Panduan Mutu (PM/TLKM) ini.

Komitmen laboratorium untuk mencantumkan, mengacu, dan memenuhi persyaratan ISO/IEC 17025: 2017 dituangkan dalam proses audit internal.

Seluruh personel laboratorium memiliki akses terhadap dokumentasi sistem laboratorium melalui website dengan link akses 10.14.0.13/sidomo, di mana semua dokumen dalam 10.14.0.13/sidomo ini menjadi tidak terkendali apabila dicetak.

### **8.3 Pengendalian Dokumen Sistem Manajemen**

Laboratorium melakukan pengendalian terhadap dokumen sistem manajemen baik dokumen internal maupun eksternal melalui Prosedur Pengendalian Dokumen Sistem Manajemen (TLKM01/P).

### **8.4 Pengendalian Rekaman**

Laboratorium melakukan pengendalian terhadap rekaman melalui Prosedur Pengendalian Dokumen Sistem Manajemen (TLKM01/P).

### **8.5 Tindakan untuk Mengatasi Risiko dan Peluang**

Laboratorium selalu melakukan pengendalian, pencegahan, pengurangan, dan perencanaan terhadap potensi munculnya risiko dan peluang dalam memberikan kepastian sistem manajemen mencapai hasil yang diharapkan.

Laboratorium melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang yang lebih lengkap melalui Prosedur Tindakan Mengatasi Risiko dan Peluang (TLKM19/P).

### **8.6 Peningkatan**

Laboratorium meningkatkan efektivitas sistem manajemen secara berkelanjutan dengan melakukan:

- a) Kaji ulang dokumen;
- b) Menindaklanjuti keluhan pelanggan sesuai Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan (TLKM05/P);

Untuk pemenuhan sasaran mutu target CSI melakukan survei kepuasan pelanggan sesuai Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan (TLKM05/P). Pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau CSI bertujuan untuk mendorong peningkatan pelayanan terhadap pengguna jasa pengujian dan kalibrasi di Lab QA - Bidang PIA - DDS, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang dituangkan dalam Form Survei Kepuasan Pelanggan Internal (TLKM05/F/001) dan Form Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal (TLKM05/F/002).

- c) Rapat kaji ulang manajemen sesuai Prosedur Tinjauan Manajemen (TLKM10/P);
- d) Meningkatkan infrastruktur laboratorium;
- e) Peningkatan kompetensi personel sesuai Prosedur Pengembangan Kompetensi (TLKM11/P).

### 8.7 Tindakan Korektif

Mekanisme laboratorium dalam melakukan tindakan korektif terkait ketidaksesuaian yang terjadi dalam operasi laboratorium dituangkan dalam Prosedur Tindakan Koreksi, Perbaikan, dan Pencegahan (TLKM07/P).

### 8.8 Audit Internal

Mekanisme audit internal laboratorium yang mencakup pengaturan mengenai: program audit internal, rentang waktu audit internal, personel yang melakukan audit internal, dan tindak lanjut audit internal dituangkan dalam Prosedur Audit Internal (TLKM09/P).

Laboratorium menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sebuah program audit dalam sebuah Prosedur audit internal (TLKM09/P). Program Audit ditetapkan di awal tahun, termasuk di dalamnya adalah kegiatan audit internal yang akan dilakukan (draft program audit tahun depan dibawa pada RTM untuk disepakati bersama). Audit internal dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan oleh personel yang telah mendapatkan pelatihan audit internal yang telah ditunjuk dengan SK dan dimasukkan dalam daftar audit internal untuk ISO/IEC 17025: 2017 serta jika memungkinkan auditor independen dari bidang yang diaudit. Audit dilakukan dengan memperhitungkan tingkat risiko yang ada dan hasil audit tahun sebelumnya. Hasil audit internal dilaporkan ke pihak manajemen dan ditindaklanjuti oleh masing-masing *auditee* dengan batas waktu yang ditetapkan berdasarkan kategori ketidaksesuaiannya dan telah disepakati pada waktu rapat penutupan audit internal.

### 8.9 Tinjauan Manajemen

Mekanisme pelaksanaan tinjauan manajemen laboratorium yang mencakup pengaturan mengenai tata cara pelaksanaan, rentang waktu pelaksanaan, masukan untuk tinjauan manajemen, dan output tinjauan manajemen dituangkan dalam Prosedur Tinjauan Manajemen (TLKM10/P).

Input tinjauan manajemen mencakup, tapi tidak terbatas pada:

- a) Perubahan pada isu-isu internal dan eksternal yang relevan;
- b) Pemenuhan sasaran;
- c) Kesesuaian kebijakan dan prosedur;
- d) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- e) Hasil audit internal terakhir;
- f) Hasil tindakan perbaikan;



- g) Penilaian oleh badan eksternal;
- h) Perubahan volume dan tipe pekerjaan laboratorium;
- i) Umpan balik pelanggan dan personel;
- j) Keluhan/pengaduan;
- k) Efektivitas dari implementasi peningkatan;
- l) Kecukupan sumber daya;
- m) Hasil identifikasi risiko;
- n) Hasil jaminan keabsahan hasil;
- o) Faktor-faktor lain yang relevan, seperti hasil pemantauan kegiatan laboratorium dan pelatihan.