





PEDOMAN MUTU

0.1 LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Wakil Penanggungjawab	Penanggungjawab/ Kepala Balai
 Ir. ERNA NURDJAJATI, MSc. NIP19640903 199003 2 001	 Dr. Ir. MOHAMMAD CHOLID, M.Sc NIP. NIP 196312161989031003

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....*)

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

Status Dokumen**) :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

**) Beri tanda ✓ untuk status dokumen

PERINGATAN !

PERLINDUNGAN HAK CIPTA

Dokumen ini adalah milik dan untuk dipergunakan di lingkungan kerja Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat. Tidak diperkenankan memindahkan, menyalin, atau menggandakan sebagian ataupun seluruhnya isi dokumen ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari Wakil Penanggung Jawab.

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat

Jl. Raya Karangploso, Kotak Pos 199, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Tel.: +62341-491447 Fax.: +62341-485121

Email: balittas@litbang.pertanian.go.id

Website: www.balittas.litbang.pertanian.go.id



PEDOMAN MUTU

0.2. SEJARAH REVISI

NO.	TANGGAL	TERBIT	REVISI	HALAMAN	URAIAN REVISI	PARAF
1	31-07-2019	09	01	13	- Sesuai saran audit eksternal perlu ditambahkan klausul 8.5.3 pada poin 4.3.2	
				7	- Perubahan mandat Komoditas Balittas sesuai SK Permentan Nomor 56/KPTS/LB.030/M/1/2019	
				LAMPIRAN 4	- Sesuai saran audit eksternal perlu dilakukan perubahan pada Kebijakan Mutu Balai nomor 7 terkait Perwujudan clean governance dan good government berdasarkan Peraturan Perundangan yang Berlaku	

03. DAFTAR ISI



PEDOMAN MUTU

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
0.1.	LEMBAR PENGESAHAN	1
0.2.	SEJARAH REVISI	2
0.3.	DAFTAR ISI	3
0.4.	PENGENDALIAN INFORMASI TERDOKUMENTASI	6
1.0.	PROFIL, STRUKTUR ORGANISASI DAN DESKRIPSI TUGAS	7
2.0.	DEFINISI DAN REFERENSI	11
3.0.	SISTEM MANAJEMEN MUTU	12
4.0.	KONTEKS ORGANISASI	12
4.1.	PEMAHAMAN ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	12
4.2.	PEMAHAMAN KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK BERKEPENTINGAN	12
4.3.	PENETAPAN LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU	12
4.4.	SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSES-PROSESNYA	13
5.0.	KEPEMIMPINAN	15
5.1.	KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN MANAJEMEN	15
5.2.	SEMBOYAN DAN KEBIJAKAN MUTU	16
5.3.	TUGAS, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG	17
6.0.	PERENCANAAN MUTU	18
6.1.	IDENTIFIKASI RISIKO DAN PELUANG	18
6.2.	SASARAN MUTU DAN PROGRAM PENCAPAIANNYA	18
6.3.	RENCANA PERUBAHAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	19
7.0.	SUMBER DAYA	19
7.1.	PENYEDIAAN SUMBERDAYA	19



PEDOMAN MUTU

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
7.2	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN ALAT PANTAU DAN UKUR	21
7.3	KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL	21
7.4	INFORMASI TERDOKUMENTASI	22
8.0	PENYEDIAAN PRODUK DAN JASA LAYANAN BALITTAS	24
8.1	PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PRODUK DAN JASA LAYANAN	24
8.2	PERSYARATAN PRODUK DAN JASA LAYANAN	24
8.3	DESAIN DAN PENGEMBANGAN	26
8.4	PENGENDALIAN PROSES, PRODUK DAN LAYANAN PENYEDIA EKSTERNAL	27
8.5	PENYEDIAAN PRODUK DAN JASA LAYANAN	28
8.6	PENYERAHAN PRODUK DAN JASA LAYANAN	29
8.7	PENGENDALIAN OUTPUT YANG TIDAK SESUAI	29
9.0	EVALUASI KINERJA	30
9.1	PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN EVALUASI	30
9.2	AUDIT INTERNAL	31
9.3	TINJAUAN MANAJEMEN	32
10.0	PENINGKATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	32
10.1	PERSYARATAN UMUM	32
10.2	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN	33S
10.3	PENINGKATAN BERKELANJUTAN	33
11.0	LAMPIRAN	
11.1	LAMPIRAN 1 : STRUKTUR ORGANISASI BALITTAS	34
11.2	LAMPIRAN 2 : INTERAKSI PROSES BALITTAS	35



**BALAI PENELITIAN
TANAMAN PEMANIS DAN SERAT**

PM.BALITTAS.2

Hal : 5 Dari 35

Tgl. Terbit
21-01-2019

No. Terbit
09

No. Revisi
01

PEDOMAN MUTU

BAGIAN

JUDUL

HALAMAN

- | | | |
|------|---------------------------------|--|
| 11.3 | LAMPIRAN 3 : KONTEKS ORGANISASI | |
| 11.4 | LAMPIRAN 4 : KEBIJAKAN MUTU | |
| 11.5 | LAMPIRAN 5 : SASARAN MUTU | |



PEDOMAN MUTU

04. PENGENDALIAN INFORMASI TERDOKUMENTASI

Pedoman Mutu ini merupakan salah satu informasi terdokumentasi yang menjadi dasar penerapan Sistem Manajemen Mutu pada BALITTAS, mengacu kepada ISO 9001:2015.

Penanggung Jawab/ Kepala Balai menyetujui penerbitan Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi, Sasaran Mutu dan Pedoman Mutu ISO 9001:2015 ini. Persetujuan penetapan Revisi Pedoman Mutu dilakukan oleh Wakil Penanggung Jawab.

Pada halaman pertama dari Pedoman Mutu ini diidentifikasi status pendistribusian, penerima distribusi dan tanggal distribusinya. Rekaman tentang pendistribusian dan pemeliharanya dilaksanakan oleh Sekretariat ISO.

Seluruh distribusi Pedoman Mutu yang dipergunakan secara internal berstatus dikendalikan, sedangkan Pedoman Mutu berstatus tidak dikendalikan akan diterbitkan dan didistribusikan untuk pihak yang berkepentingan melalui persetujuan Wakil Penanggung Jawab. Dimana masing-masing dokumen diberi identifikasi : **TIDAK DIKENDALIKAN** pada halaman pengesahan.

Dokumen dan informasi di dalamnya adalah milik BALITTAS dengan demikian dokumen ini tidak dapat digandakan baik secara keseluruhan maupun sebagian atau disebarluaskan dengan cara apapun tanpa persetujuan dari Wakil Penanggung Jawab.

Dokumen ini untuk terbit kedua diberi inisial 01, kemudian jika mengalami revisi (revisi 1, s/d 5), setelah 6 kali revisi atau bilamana terjadi perubahan secara hampir menyeluruh, berubah status terbit menjadi terbit 02, dan seterusnya.



PEDOMAN MUTU

1.0. PROFIL, STRUKTUR ORGANISASI & DESKRIPSI TUGAS

A. Profil Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian Nomor : 63/Permentan/OT.140/10/2011, tanggal 12 Oktober 2011, Balittas sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang penelitian dan pengembangan yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Selain itu, berdasarkan Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian Nomor 142/Kpts/OT.160/I/5/2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Benih Sumber Tanaman (UPBS) Lingkup Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, maka Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat membentuk lembaga internal Unit Pengelola Benih Sumber Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (disingkat UPBS Balittas).

FUNGSI BALITTAS :

1. Pelaksanaan penelitian genetika Pemuliaan, perbenihan, dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
2. Pelaksanaan penelitian morfologi, fisiologi, ekologi, entomologi, fitopatologi tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
3. Pelaksanaan penelitian komponen teknologi, sistem dan usaha agribisnis tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
4. Pelaksanaan penelitian penanganan hasil tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
5. Pemberian pelayanan teknik penelitian tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
6. Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan tanaman pemanis, serat, tembakau dan minyak industri
7. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.
8. Memproduksi dan mengelola benih sumber tanaman yang mempunyai mutu genetik, mutu fisik dan mutu fisiologis yang tinggi.
9. Memberikan kepuasan pelanggan dengan penerapan jaminan mutu dan perbaikan berkelanjutan

MANDAT BALITTAS:

Berdasarkan SK Mentan No.63/Permentan/OT.140/10/2011 dan diperbarui dengan SK Permentan Nomor 56/KPTS/LB.030/M/1/2019, Balittas memiliki mandat melaksanakan kegiatan penelitian dan kegiatan perbenihan berskala nasional terhadap komoditas:

1. **Serat buah: kapas dan kapuk** (kegiatan penelitian dan perbenihan)
2. **Serat batang dan daun:**
 - Serat batang rami, linum, yute dan kenaf serta rosela (kegiatan penelitian dan perbenihan)
 - Serat daun: agave (sisal), abaca, entong
4. **Minyak industri:** bintaro, Pongapinata, nyamplung, bunga matahari (kegiatan penelitian) dan wijen serta jarak kepyar (kegiatan penelitian dan perbenihan)
5. **Tembakau**(kegiatan penelitian dan perbenihan)



PEDOMAN MUTU

SUMBER DAYA MANUSIA

Tahun **2018** Balittas memiliki pegawai sebanyak 163 orang dengan rincian sebagai berikut:

No	Jenis Jabatan	Jumlah orang
1	Peneliti Utama	10 orang
2	Peneliti Madya	20 orang
3	Peneliti Muda	11 orang
4	Peneliti Pertama	11 orang
5	Arsiparis Ahli madya	1 orang
6	Arsiparis Pelaksana Lanjutan	1 orang
7	Teknisi Litkayasa Penyelia	11 orang
8	Teknisi Litkayasa Pelaksana Lanjutan	8 orang
9	Teknisi Litkayasa Pelaksana	7 orang
10	Pranata Humas	1 orang
11	Analisis Kepegawaian	1 orang
12	Struktural umum yang bertugas menangani kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan	81 orang
JUMLAH		163 orang

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (BALITTAS) memandang perlu menerapkan ISO 9001:2015 sebagai pedoman dalam rangka pemantapan kelembagaan dan manajemen Penelitian dan Pengembangan Metode Teknologi Pertanian, sehingga mampu memberikan dukungan dan kontribusi positif untuk menciptakan kinerja yang lebih baik, terutama dalam mencapai pengembangan kelembagaan dan manajemen Balai penelitian yang bermuara pada tercapainya kesejahteraan masyarakat industri pertanian.

Efektivitas dan efisiensi kegiatan Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (BALITTAS) tidak terlepas dari dukungan kelembagaan dan sistem manajemen yang handal. Perkembangan manajemen modern terus dikaji, dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan dinamika pembangunan perkebunan yang sangat dipengaruhi oleh dinamika lingkungan strategis baik global maupun dalam negeri. Oleh karena itu, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (BALITTAS) sebagai unit pelaksana teknis harus menetapkan visi dan misi yang futuristik dan partisipatif agar mampu menghadapi perubahan lingkungan strategis yang dinamis dan berorientasi kepada kebutuhan pengguna. Untuk menjawab tantangan di atas perlu dilakukan orientasi sistem manajemen internal kelembagaan penelitian dan pengembangan pertanian.

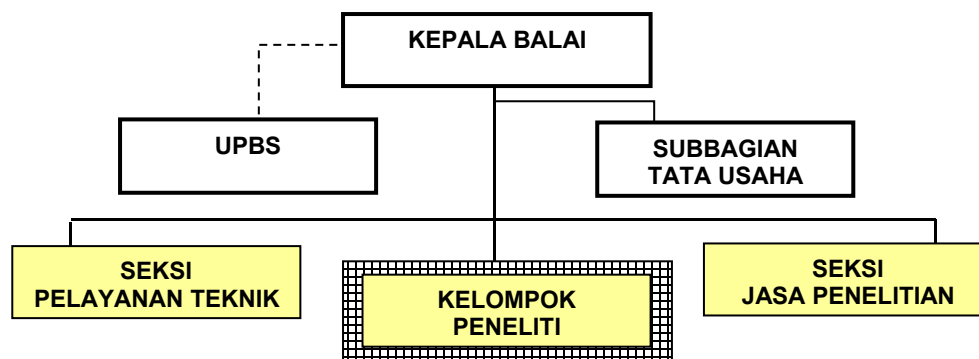
Dalam kerangka operasionalisasinya, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (BALITTAS) selalu disempurnakan sesuai dengan perkembangan lingkungan strategis, kebutuhan pembangunan perkebunan terhadap dukungan penelitian dan pengembangan perkebunan.



PEDOMAN MUTU

B. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 63/Permentan/OT.10/2011, Bagan Struktur Organisasi manajemen Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, adalah sebagai berikut:



Bagan 1. Struktur Organisasi BALITTAS.

C. Deskripsi Tugas

Tugas, pokok dan fungsi masing-masing pejabat struktural dan fungsional mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 63/ Permentan/OT.10/2011, tanggal 12 Oktober 2011, sebagai berikut :

1. Kepala Balai/ Penanggung Jawab Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (BALITTAS)

Tugas:

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dan program, serta pelaksanaan penelitian dan pengembangan Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.

Fungsi :

1. Penyiapan perumusan kebijakan penelitian dan pengembangan komoditas mandat Balittas
2. Pelaksanaan kerja sama dan pendayagunaan hasil penelitian dan pengembangan komoditas mandat Balittas
3. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan komoditas mandat Balittas.
4. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penelitian dan pengembangan Balittas, serta evaluasi kinerja UPBS
5. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balittas
6. Menetapkan Kebijakan dan sasaran Mutu yang selaras dengan konteks dan arah strategis organisasi demi pencapaian kepuasan pelanggan dan peningkatan berkelanjutan. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan, hukum dan peraturan yang berlaku dipahami dan dipenuhi secara konsisten.
7. Memastikan pemenuhan SDM dan kompetensi yang dibutuhkan, serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga Sistem Manajemen Mutu diterapkan secara efektif dan mencapai hasil yang direncanakan
8. Mengkomunikasikan pentingnya pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko, serta pentingnya kontribusi setiap personal untuk mencapai efektifitas Sistem



PEDOMAN MUTU

Manajemen Mutu dan kesesuaiannya dengan persyaratan dan aturan manajemen lainnya yang relevan

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas :

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, surat menyurat dan kearsipan serta rumah tangga.

3. Kepala Seksi Pelayanan Teknik

Tugas :

Melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana, program anggaran, pemantauan, evaluasi dan laporan serta pelayanan sarana penelitian tanaman Pemanis, serat, tembakau dan minyak industri.

4. Kepala Seksi Jasa Penelitian

Tugas:

Melakukan penyiapan bahan kerjasama, informasi dan dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri

5. Kelompok Jabatan Fungsional Peneliti

Tugas :

1. Melakukan penelitian genetika, pemuliaan dan perbenihan dan pemanfaatan plasma nutfah Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri
2. Melakukan penelitian morfologi, fisiologi, ekologi, entomologi dan fitopatologi Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri
3. Melakukan penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri
4. Melakukan penelitian penanganan hasil Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri
5. Melakukan kegiatan fungsional lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

6. Penanggung Jawab UPBS

Tugas :

1. Melaksanakan kegiatan harian dan bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan para Manajer dibawahnya dalam struktur organisasi UPBS
2. Memastikan penetapan, pemeliharaan, penerapan dan pemantauan Sistem Manajemen Mutu secara efektif untuk mencapai hasil yang direncanakan
3. Bersama Manajer lainnya melakukan evaluasi terhadap kinerja Sistem Manajemen Mutu secara berkala
4. Melaporkan kinerja dan hal-hal yang perlu disiapkan untuk menjamin semua proses berjalan sesuai dengan rencana kepada Penanggung Jawab/Kepala Balittas
5. Memberikan pemahaman/kepedulian seluruh organisasi terhadap persyaratan pelanggan dan peraturan lainnya yang relevan

7. Manajer Produksi Benih Sumber

Tugas :



PEDOMAN MUTU

1. Merencanakan, melaksanakan dan memantau proses produksi benih sumber tanaman tebu, kapas, tembakau, kenaf dan wijen sesuai dengan rencana produksi dan persyaratan mutu benih yang telah ditetapkan.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan produksi benih dengan personal dibawahnya.
3. Memelihara sarana dan prasarana produksi benih
4. Bertanggungjawab kepada Penanggung Jawab UPBS

8. Manajer Pengendali Mutu Benih Sumber

Tugas :

1. Memastikan penerapan sistem jaminan mutu secara berkelanjutan
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan sistem jaminan mutu dengan Manajer lain dan personal dibawahnya
3. Bertanggungjawab kepada Penanggung Jawab UPBS

9. Manajer Penyimpanan dan Pemasaran Benih Sumber

Tugas :

1. Melaksanakan penyimpanan dan penatausahaan benih sumber
2. Melaksanakan pemasaran dan membantu distribusi benih sumber sesuai permintaan pelanggan
3. Memelihara sarana dan prasarana penyimpanan benih
4. Bertanggungjawab kepada Penanggung Jawab UPBS

Secara terperinci, uraian tugas masing-masing jabatan struktural dan fungsional diperjelas Uraian Tugas dan Persyaratan Kompetensi yang ditetapkan oleh Kepala Balai.

2.0. DEFINISI DAN REFERENSI

Definisi dan Referensi atau acuan normatif yang digunakan dalam penerapan persyaratan Sistem Manajemen Mutu di Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mengacu kepada:

- Peraturan Menteri Pertanian No. 299/Kpts/ OT.140/7/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Pertanian
- Peraturan Menteri Pertanian No. 341/Kpts/OT.140/9/2005 tentang Kelengkapan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Pertanian
- Peraturan Menteri Pertanian No. 30/Permentan/OT/140/5/2012 tentang Rincian Tugas Pekerjaan Unit Kerja Eselon IV pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.
- Peraturan Menteri Pertanian nomor: 63/Permentan/OT.140/10/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.
- Peraturan perundangan terkait (persyaratan regulatori), yaitu: UU RI No.8 (1974) jo. UU RI No.43 (1979), PP No.15 (1979), PP No.30 (1980), PP No.9 (1963), LN1963 No.14, PP No.3 (1980), PP No.32 (1979).
- Panduan Umum UPBS Balitbangtan No. 142/Kpts/OT.160/II/5/2011
- ISO 9000 : 2008 Penggunaan Istilah – Pengertian Sistem Manajemen Mutu
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- ISO 19011:2011 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen.
- Peraturan Menteri keuangan RI No 49/PMK.02/2017 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2018



PEDOMAN MUTU

- Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- Referensi lain yang digunakan dalam pengendalian kinerja Balittas akan dijelaskan dalam masing-masing prosedur yang relevan.

3.0. PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ini sebagai bukti upaya memenuhi persyaratan jaminan mutu, penerapan Sistem Manajemen Mutu secara transparan, konsisten, efisien, efektif dan upaya perbaikan sistem secara berkesinambungan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan **Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dari Lembaga Sertifikasi**

4.0. KONTEKS ORGANISASI

4.1. PEMAHAMAN ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

BALITTAS memastikan bahwa isu-isu yang berasal dari internal maupun eksternal yang relevan dalam pencapaian tujuan dan arah strategis organisasi, serta berpengaruh pada hasil yang dituju dari Sistem Manajemen Mutu, diidentifikasi, dipantau dan ditinjau secara berkala serta dimutakhirkan apabila diperlukan.

Informasi mengenai isu-isu internal/ eksternal yang relevan dimonitor dan ditinjau secara berkala oleh BALITTAS sesuai ***Prosedur Peningkatan Berkelanjutan Rincian Konteks Organisasi*** tertuang pada lampiran 3 Pedoman Mutu.

4.2. PEMAHAMAN KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Dalam upaya memenuhi penyediaan produk dan jasa yang konsisten sesuai persyaratan pelanggan atau persyaratan lain, serta peraturan dan perundangan yang relevan, BALITTAS menetapkan :

- a) Pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu
- b) Persyaratan dari pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu

Informasi mengenai kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan dimonitor dan ditinjau secara berkala oleh BALITTAS sesuai ***Prosedur Peningkatan Berkelanjutan***

4.3. PENETAPAN LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.3.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dilakukan pada seluruh aktivitas yang dilakukan di Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan serat, yaitu :

- 1) Penelitian Bidang Tanaman Pemanis, serat, Tembakau, dan Minyak Industri mencakup area kegiatan Bagian Tata Usaha, Pelayanan Teknis, Jasa Penelitian, Kelompok Peneliti, dan Kebun Percobaan;
- 2) Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) mencakup kegiatan Produksi dan pengelolaan benih Sumber Tanaman Pemanis, Serat, Tembakau dan Minyak Industri.

Untuk Kegiatan Perbenihan dan Penelitian dan pengembangan telah mencakup 5 (lima) Kebun Percobaan meliputi Kebun Percobaan Asembagus-Situbondo, Kebun



PEDOMAN MUTU

Percobaan Muktiharjo-Pati, Kebun Percobaan Sumberrejo-Bojonegoro, Kebun Percobaan Karangploso-Malang, dan Kebun Percobaan Pasirian-Lumajang.

4.3.2. Pengecualian Penerapan

Pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini, BALITTAS menetapkan pengecualian penerapan persyaratan, yaitu :

- 1) Klausul 8.5.3, Penanganan barang/properti milik pelanggan tidak diterapkan BALITTAS
- 2) Klausul 8.5.5, Aktivitas pasca penyerahan produk tidak diterapkan BALITTAS secara menyeluruh, dimana untuk penanganan benih oleh UPBS Balittas terbatas sampai pada penyerahan/ pengiriman benih, sedangkan untuk layanan kegiatan penelitian diterapkan berdasarkan kebutuhan.

4.4. SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 Persyaratan Umum

BALITTAS menetapkan, menerapkan, memelihara dan secara berkelanjutan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dengan memastikan penerapan dan informasi terdokumentasi untuk hal-hal berikut :

- a) Penetapan input yang diminta dan output yang diharapkan dari proses-proses
- b) Penetapan urutan dan interaksi proses-proses
- c) penetapan kriteria dan metode yang diperlukan (termasuk pemantauan, pengukuran dan indikator kinerja lainnya) yang diperlukan untuk memastikan efektivitas operasional dan pengendalian proses-proses yang diterapkan
- d) ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasional dan pemantauan proses-proses tersebut
- e) penetapan tanggungjawab dan kewenangan pada masing-masing proses
- f) identifikasi risiko dan peluang dalam upaya pemenuhan persyaratan yang ditentukan
- g) mengevaluasi proses-proses dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses-proses mencapai hasil yang dituju
- h) peningkatan proses-proses dan Sistem Manajemen Mutu

4.4.2 Interaksi Proses Balittas

Untuk menunjukkan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini, dijelaskan secara umum dalam bagan alir proses BALITTAS, seperti digambarkan pada **Lampiran 2**.

Secara garis besar proses tersebut, menunjukan interaksi keterkaitan antar proses kegiatan BALITTAS, yang secara internal menunjukan keterkaitan hubungan pihak berkepentingan, termasuk pelanggan dan pelanggan internal BALITTAS, dan secara eksternal ditunjukan dari hubungan BALITTAS dengan pemasok/mitra kerja, subkontraktor (penyedia eksternal) dan BALITTAS dengan pelanggan (Konsumen) eksternal.

4.4.3 Acuan Silang Persyaratan Sistem



PEDOMAN MUTU

BALITTAS menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem Informasi terdokumentasi, dan mengimplementasikan sesuai komitmen manajemen pada Pedoman Mutu.

Sistem Informasi terdokumentasi sebagai acuan yang digunakan adalah sebagai berikut :

No	Kode Prosedur	Dokumentasi SMM ISO 9001:2015	Klausul ISO 9001:2015
1.	PK.BALITTAS.WP.2.1	Pengendalian Informasi Terdokumentasi	7.5
2.	PK.BALITTAS.WP.2.2	Audit Internal	9.2
3.	PK.BALITTAS.WP.2.3	Peningkatan Berkelanjutan	8.7; 9.1; 10.1; 10.2; 10.3
4.	PK.BALITTAS.WP.2.4	Tinjauan Manajemen	7.4; 9.3
5.	PK.BALITTAS.TU.2.1	Pengelolaan Keuangan	7.1
6.	PK.BALITTAS.TU.2.2	Pengelolaan Kepegawaian	7.1; 7.2; 7.3
7.	PK.BALITTAS.TU.2.3	Pengelolaan Perlengkapan	8.5
8.	PK.BALITTAS.TU.2.4	Pengadaan Barang dan Jasa	8.4
9.	PK.BALITTAS.TU.2.5	Pengelolaan Surat dan Kearsipan	7.5
10.	PK.BALITTAS.TU.2.6	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Lingkungan Kerja	7.1
11.	PK.BALITTAS.YT.2.1	Pengelolaan Rencana Kerja dan Anggaran	6; 8.1
12.	PK.BALITTAS.YT.2.2	Monitoring Evaluasi dan Pelaporan	6; 8.1; 8.7; 9.1
13.	PK.BALITTAS.YT.2.3	Pengelolaan Sarana Penelitian dan Pengembangan	6.1; 7.1
14.	PK.BALITTAS.YT.2.4	Pengelolaan Kebun Percobaan	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
15.	PK.BALITTAS.YT.2.5	Kegiatan Penelitian dan Diseminasi Hasil Penelitian	6; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
16.	PK.BALITTAS.JP.2.1	Informasi Hasil Penelitian	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
17.	PK.BALITTAS.JP.2.2	Pengelolaan Perpustakaan	7.5
18.	PK.BALITTAS.JP.2.3	Pengelolaan Kerjasama	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
19.	PK.BALITTAS.JP.2.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9.1
20.	PK.BALITTAS.JP.2.5	Usulan Hak Paten	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
21.	PK.BALITTAS.KT.2.1	Pengelolaan Plasma Nutfah Tanaman Pemanis, Serat, dan Minyak Industri	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
22.	PK.BALITTAS.KT.2.2	Pemuliaan Tanaman Pemanis, Serat, dan Minyak Industri	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
23.	PK.BALITTAS.KT.2.3	Pelepasan dan Perlindungan Varietas Tanaman	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
24.	PK.BALITTAS.KT.2.4	Pembinaan Kader Peneliti dan Teknisi	7.1; 7.2; 7.3
25.	PK.BALITTAS.UB.2.1	Produksi Benih Sumber	6; 8.1; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
26.	PK.BALITTAS.UB.2.2	Penyimpanan dan Pemasaran Benih Sumber	6; 8.1; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1
27.	PK.BALITTAS.UB.2.3	Pengendalian Mutu Benih Sumber	6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1

5. KEPEMIMPINAN

5.1 KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN MANAJEMEN



PEDOMAN MUTU

Untuk menunjukkan bukti kepemimpinan dan komitmen manajemen dalam pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan, Penanggung Jawab/Kepala Balai menetapkan adanya informasi terdokumentasi dan penerapan sebagai berikut :

- Memastikan kondisi yang dapat dipertanggungjawabkan untuk efektivitas Sistem Manajemen Mutu
- Memastikan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang selaras dengan konteks dan arah strategis organisasi
- Memastikan integrasi persyaratan Sistem Manajemen Mutu ke dalam proses bisnis organisasi
- Memastikan peran kepemimpinan disetiap area berjalan secara efektif dalam pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu
- Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko
- Memastikan ketersediaan sumberdaya yang diperlukan
- Mengkomunikasikan pentingnya efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan kesesuaian persyaratan Sistem Manajemen Mutu
- Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang dimaksudkan
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung personal untuk berkontribusi pada efektivitas Sistem Manajemen Mutu
- Mempromosikan peningkatan Sistem Manajemen Mutu (SMM)
- Mempromosikan aturan manajemen lainnya yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinannya pada area yang menjadi tanggungjawabnya

Kepemimpinan dan Komitmen manajemen ini secara lengkap dilakukan sesuai dengan penjelasan pada pedoman mutu ini, yang mencakup penjelasan pada seluruh persyaratan pada klausul 5.1.

5.2 FOKUS PADA PELANGGAN

Penanggung Jawab/Kepala Balai berupaya untuk selalu memperhatikan dan memenuhi produk dan jasa layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang mencakup :

- a) Persyaratan pelanggan dan hukum dan peraturan yang berlaku ditentukan, dipahami dan dipenuhi secara konsisten
- b) Risiko dan peluang yang berpengaruh pada kesesuaian produk/ jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan ditetapkan dan dijalankan
- c) Fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan

Untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan lainnya yang relevan, Wakil Penanggung Jawab harus memastikan adanya komunikasi kesepakatan dengan pelanggan mengenai persyaratan produk/ jasa layanan yang dapat disediakan.

Persetujuan tersebut dapat diperoleh melalui komunikasi dengan pelanggan, survei pasar/kebutuhan pelanggan, akses terhadap informasi terkait (laporan ketersediaan benih, kemampuan Balittas dalam penyediaan jasa layanan penelitian dan pengembangan) dan identifikasi peluang-peluang segmen pasar khusus, termasuk peraturan persyaratan mutu benih atau persyaratan lainnya



PEDOMAN MUTU

Penerapan persyaratan Fokus Kepada Pelanggan dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 4.2 Pemahaman kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan
- Klausul 5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan
- Klausul 8.2 Persyaratan Produk dan Jasa
- Klausul 9.1.2 Pemantauan, Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Dan diuraikan secara terperinci pada ***Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Prosedur Peningkatan Berkelanjutan dan Prosedur kegiatan yang relevan***

5.3 VISI, MISI, SEMBOYAN DAN KEBIJAKAN MUTU

5.3.1 VISI DAN MISI

1. Visi Balittas adalah “Menjadi institusi handal sebagai penyedia inovasi teknologi tepat guna tanaman pemanis, serat, tembakau, dan minyak industri mendukung kedaulatan pangan, meningkatkan daya saing, dan kesejahteraan petani”.
2. Misi Balittas adalah: (1) Menghasilkan dan merakit teknologi yang dapat meningkatkan daya saing dan IPTEK tanaman pemanis, serat, tembakau, dan minyak industri di wilayah pengembangan seluruh Indonesia; (2) Menghasilkan model pertanian bioindustri berkelanjutan tanaman pemanis, serat, tembakau, dan minyak industri; (3) Meningkatkan komunikasi dan diseminasi hasil pertanian; (4) Mengembangkan kerjasama IPTEK; dan (5) Memberikan saran kebijakan agribisnis tanaman pemanis, serat, tembakau, dan minyak industri.

5.3.2 SEMBOYAN

Dalam rangka percepatan swasembada pangan, Kementerian Pertanian memiliki semboyan sesuai nomor : 01/SE/TU.201/M/12/2014 yaitu :
“SINGSINGKAN LENGAN BAJU TURUN KE SAWAH SUKSESKAN SWASEMBADA PANGAN”.

5.3.3 KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Mutu ditetapkan untuk mewujudkan komitmen Penanggung Jawab/ Kepala Balai secara terdokumentasi (**Kebijakan Mutu tertuang pada Lampiran 4. Pedoman Mutu**). Kebijakan Mutu disesuaikan dengan tujuan dan konteks organisasi BALITTAS dan mendukung arah strategis organisasi, menyediakan kerangka untuk penetapan sasaran mutu, mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan peningkatan berkelanjutan pada SMM.

Kebijakan harus dikomunikasikan dengan cara yang efektif, dipahami dan diterapkan oleh semua pegawai Balittas sehingga mereka dapat menyadari relevansinya dengan tanggungjawabnya masing-masing, serta tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika diperlukan. Kebijakan Mutu ditinjau relevansinya secara periodik jika diperlukan atau pada saat aktivitas Tinjauan Manajemen.

Penerapan persyaratan Kebijakan Mutu untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 5.2, Kebijakan Mutu



PEDOMAN MUTU

5.4 TUGAS, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

Penanggung Jawab/ Kepala Balai berperan menetapkan struktur organisasi BALITTAS sebagai landasan ditetapkannya tanggung jawab dan wewenang setiap pemegang jabatan atau fungsi dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ini. Penetapan Struktur organisasi BALITTAS beserta tanggung jawab dan wewenang setiap pemegang jabatan di dalam struktur tersebut.

Penanggungjawab/ Kepala Balai menetapkan tugas, tanggungjawab dan wewenang dan mengkomunikasikannya sesuai dengan keterkaitannya terhadap fungsi dan aktivitas dengan jabatan/fungsi tersebut, untuk memastikan bahwa setiap personal yang relevan memahami kontribusinya sehingga :

- a) Sistem Manajemen Mutu ditetapkan dan diterapkan sesuai dengan persyaratan Standar Internasional
- b) Proses- proses yang ada di BALITTAS menghasilkan output yang sesuai dengan rencananya
- c) Laporan kinerja SMM dan peluang peningkatan disampaikan pada Penanggung jawab/ Kepala Balai
- d) Mempromosikan pentingnya fokus pada pelanggan di seluruh organisasi
- e) Memastikan integritas SMM dipelihara dan perubahan SMM direncanakan dan diterapkan dengan baik.

Penanggung Jawab/ Kepala Balai menetapkan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai Wakil Penanggung Jawab yang berperan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ini. Wakil Penanggung Jawab ditunjuk dan ditetapkan sesuai surat keputusan dari Kepala Balai untuk menjalankan fungsinya sebagai Wakil Penanggung Jawab sesuai tanggung jawab dan wewenang yaitu :

- 1) Memastikan proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara
- 2) Melaporkan kepada Penanggung Jawab/ Kepala Balai menyangkut pencapaian kinerja sistem manajemen Mutunya dan kebutuhan sumber daya yang ditetapkan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ini.
- 3) Mendorong upaya peningkatan kepedulian terhadap persyaratan pelanggan dan pihak berkepentingan serta upaya perbaikan sistem secara terus menerus.

Wakil Penanggung Jawab ditetapkan oleh Kepala Balai sesuai Surat Keputusan Pengangkatan Wakil Penanggung Jawab untuk menjamin keberlangsungan dan peningkatan kinerja Sistem Manajemen Mutu

Penerapan Tugas, Tanggungjawab dan wewenang secara lengkap dilakukan sesuai pada ***Peraturan Kementerian Pertanian dan Surat Keputusan Kepala Balai Tanaman Pemanis dan Serat.***

6.0 PERENCANAAN MUTU

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat telah menetapkan Sasaran Mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

6.1 IDENTIFIKASI RISIKO DAN PELUANG



PEDOMAN MUTU

Dalam perencanaan, BALITTAS mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja Sistem Manajemen Mutu dan pihak-pihak berkepentingan serta persyaratannya yang relevan, dengan menetapkan risiko dan peluang yang diperlukan untuk :

- 1) memastikan SMM dapat mencapai kinerja yang ditetapkan;
- 2) meningkatkan pengaruh positif yang diharapkan;
- 3) mencegah atau mengurangi pengaruh negatif yang tidak diharapkan;
- 4) mencapai kinerja SMM sesuai persyaratan.

Selanjutnya BALITTAS menetapkan tindaklanjut yang ditujukan pada risiko dan peluang yang disesuaikan dengan proses dalam Sistem Manajemen Mutu, dan melakukan evaluasi efektivitasnya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ini diterapkan sesuai ***Prosedur Peningkatan Berkelanjutan***, untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 6.1, Identifikasi Risiko dan Peluang

6.2 SASARAN MUTU DAN PROGRAM PENCAPAIANNYA

Penanggungjawab/ Kepala Balai memastikan bahwa sasaran mutu yang terukur, konsisten dengan kebijakan mutu, sesuai persyaratan dan relevan dengan kesesuaian produk/ jasa serta kepuasan pelanggan yang ditetapkan secara terdokumentasi pada setiap fungsi dan tingkatan yang relevan pada Balittas, dipantau dan dikomunikasikan serta dimutakhirkan seperlunya.

Penetapan tata waktu, penanggungjawab dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pencapaian sasaran mutu akan diuraikan dalam program pencapaian yang spesifik pada setiap sasaran mutu yang ditetapkan BALITTAS.

Nilai kuantitatif sasaran mutu dikembangkan berdasarkan Indikator Kinerja Utama, yang ditetapkan berdasarkan hasil pemantauan dan pengukuran kinerja kegiatan.

Pemantauan dan pengukuran dilaksanakan terhadap setiap tahapan aktivitas yang direncanakan dalam program pencapaian sasaran mutu. Dari hasil evaluasi terhadap data pemantauan dan pengukuran pencapaian program sasaran mutu, dapat dilakukan tindaklanjut yang diperlukan bilamana terjadi ketidaksesuaian dalam pencapaian target.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu Ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 6.2, Sasaran Mutu

Mengacu Kebijakan Mutu, Kepala Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan sasaran mutu periode tahun 2017 yang tertuang pada lampiran 5 Pedoman Mutu.

Catatan : data sebagai dasar perhitungan target mutu tersedia di Balittas

6.3 RENCANA PERUBAHAN SISTEM MANAJEMEN MUTU



PEDOMAN MUTU

Wakil Penanggungjawab memastikan bahwa bilamana diperlukan perubahan pada Sistem Manajemen Mutu, maka harus dilakukan secara terencana, dengan mempertimbangkan: tujuan perubahan dan dampaknya, integritas Sistem Manajemen Mutu, ketersediaan sumberdaya dan alokasi/realokasi tanggungjawab dan wewenang.

7.0 SUMBER DAYA

7.1. PENYEDIAAN SUMBER DAYA

BALITTAS menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan secara berkesinambungan memelihara keefektifannya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan. Komitmen tersebut secara keseluruhan dijabarkan dalam Pedoman Mutu ini. Pengelolaan sumber daya ini mencakup penyediaan dan pengelolaan sumber daya internal dan yang berasal dari luar (penyedia eksternal), meliputi sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, lingkungan untuk kegiatan produksi benih dan layanan, pengendalian alat pantau dan ukur sesuai ketentuan, pengelolaan keuangan sesuai anggaran, serta komunikasi internal dan eksternal sesuai kebutuhan

7.1.1 Sumber Daya Manusia

Penanggung Jawab/ Kepala Balai menetapkan persyaratan penyediaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang berperan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu. Persyaratan tersebut mencakup persyaratan kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan serta pengalaman yang dibutuhkan dalam aktivitas BALITTAS dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Penyediaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan tersebut, secara khusus ditujukan kepada semua personal atau pemegang jabatan/fungsi yang pekerjaannya berpengaruh langsung terhadap mutu produk atau layanan BALITTAS. Penyediaan *job description* (uraian jabatan) merupakan informasi panduan lingkup tanggungjawab dan wewenang suatu jabatan yang telah ditetapkan oleh Penanggung Jawab/ Kepala Balai.

Untuk memastikan kesesuaian SDM maka pengelolaan SDM yang mencakup rekrutmen, mutasi, peningkatan kompetensi, penetapan tanggung jawab dan wewenang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, dan upaya meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, serta kepedulian terhadap tujuan penerapan Sistem Manajemen Mutu, Penanggung Jawab/ Kepala Balai melakukan :

- a) Memastikan terhadap tersedianya pengetahuan yang diperlukan BALITTAS dalam memenuhi persyaratan produk/ layanan dan peraturan lainnya yang relevan
- b) Penetapan kompetensi yang diperlukan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk/ layanan, mencakup pendidikan, pelatihan atau pengalaman
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan atau melakukan tindakan lain untuk



PEDOMAN MUTU

- memenuhi kebutuhan pemenuhan kompetensi yang diperlukan
- Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang dilakukan guna menilai efektivitas program pelatihan atau tindakan lain yang ditetapkan, dan sebagai upaya perbaikan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan
 - Memastikan dan meningkatkan kepedulian seluruh pegawai BALITTAS terhadap pentingnya kebijakan mutu, sasaran mutu yang relevan dan bagaimana kontribusi mereka terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu, termasuk manfaat peningkatan kinerja serta implikasi ketidaksesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu.
 - Memelihara rekaman kompetensi yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan dan pengalaman
 - Melakukan pemantauan dan pengukuran ketersediaan sumberdaya manusia secara berkala atau jika diperlukan

Penerapan penyediaan dan pengelolaan serta pemantauan dan pengukuran sumber daya manusia ditetapkan dalam ***Prosedur Pengelolaan Kepegawaian***, untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 7.1.2 Personal
- Klausul 7.1.6 Pengetahuan Organisasi
- Klausul 7.2 Kompetensi
- Klausul 7.3 Kepedulian/ Awareness
- Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumberdaya

7.1.2 Sarana Dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu BALITTAS menetapkan, menyediakan, memelihara, memantau dan mengukur prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan aktivitas jasa layanan. Penyediaan sarana dan prasarana mencakup penyediaan:

- Bangunan/ gedung, ruang kerja, rumah kassa, kebun percobaan
- Peralatan kerja terkait, peralatan ukur, perangkat lunak (*software* sistem kerja), perangkat keras (*hardware*) dan sistem informasi
- Jasa pendukung penerapan sistem, seperti unit angkutan atau media komunikasi.

Penerapan penyediaan dan pemantauan dan pengukuran sarana - prasarana dilakukan sesuai ***Pengelolaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja, Perencanaan Sarana Penelitian dan Informasi Hasil Penelitian*** untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 7.1.3 Sarana Prasarana
- Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumberdaya

7.1.3 Lingkungan Kerja

BALITTAS menetapkan mekanisme untuk mengelola, memantau dan mengukur ketersediaan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan, serta untuk menjamin terciptanya kondisi aktivitas yang peduli terhadap lingkungan, keselamatan dan kesehatan pekerja.

Penetapan pengelolaan lingkungan kerja mencakup aspek sosial (seperti non diskriminasi), psikologi (seperti pengurangan stress, perlindungan emosional) dan



PEDOMAN MUTU

fisik (seperti suhu, kelembaban), dsb. serta adanya kondisi kerja yang ekonomis, penyediaan dan penggunaan alat pelindung diri dan menjamin aspek kesehatan kerja

Penerapan penyediaan, pemantauan dan pengukuran lingkungan kerja untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara lengkap ditetapkan dalam Prosedur ***Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Lingkungan Kerja, Pengelolaan Sarana Penelitian dan Pengembangan***, sesuai :

- Klausul 7.1.4 Lingkungan Kerja
- Klausul 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumberdaya

7.2 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN ALAT PANTAU DAN UKUR.

Lingkup Pemantauan dan Pengukuran Alat pantau dan ukur (Kalibrasi) yang mencakup Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaporan Hasil Kalibrasi dilakukan oleh Bagian Laboratorium, yang tidak termasuk dalam lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Penerapan klausul ini hanya sebatas pemastian terhadap adanya status kalibrasi alat pantau dan ukur yang akan digunakan untuk kegiatan penelitian, yang dilakukan oleh peneliti.

Apabila terjadi perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu dan klausul ini secara keseluruhan menjadi termasuk dalam ruang lingkup, maka akan dilakukan penambahan dalam Pedoman Mutu dan dokumen yang terkait

7.3 KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

Proses komunikasi internal antar pengurus, penanggungjawab bagian, ditetapkan untuk memastikan efektivitas Sistem Manajemen Mutu BALITTAS. Proses komunikasi internal ini dijabarkan pada masing-masing proses organisasi dalam prosedur terdokumentasi yang relevan.

Penanggung Jawab/ Kepala Balai berperan memastikan proses komunikasi internal diterapkan dalam aktivitas BALITTAS, dan berjalan secara efektif dalam sistem manajemen Mutu. Proses komunikasi secara langsung diterapkan BALITTAS melalui media pertemuan penanggungjawab dan pengurus (rapat), antar personal fungsi di dalam bagian organisasi. Pertemuan komunikasi ini mencakup :

- 1) Apel pagi setiap hari Senin
- 2) Tinjauan Manajemen minimal sekali dalam setahun.
- 3) Rapat Pimpinan

Komunikasi internal secara tidak langsung dapat menggunakan media komunikasi, seperti Telepon, Hand Phone, papan pengumuman, faksimili, nota dinas, dan email. Hasil komunikasi langsung yang telah dilakukan dapat dibuktikan dalam bentuk laporan-laporan atau rekaman hasil pertemuan (risalah rapat, atau data surat menyurat).



PEDOMAN MUTU

Komunikasi eksternal dilakukan melalui surat yang dikeluarkan oleh Penanggungjawab/ Kepala Balai atau media komunikasi lain yang relevan. Hasil komunikasi pihak-pihak berkepentingan dan atau pengguna jasa layanan BALITTAS dituangkan dalam bentuk surat balasan atau media lain yang relevan. Wakil Penanggungjawab memastikan bahwa komunikasi eksternal diterapkan secara efektif guna menunjang efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Penerapan mekanisme komunikasi ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ditetapkan dalam ***Prosedur Tinjauan Manajemen***, sesuai :Klausul 7.4 Komunikasi

7.4 INFORMASI TERDOKUMENTASI

7.4.1 Persyaratan Informasi Terdokumentasi

Informasi terdokumentasi yang merupakan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu BALITTAS ditetapkan dengan mempertimbangkan ukuran, jenis kegiatan, proses, produk/ jasa; kompleksitas proses dan interaksinya serta kompetensi personalnya serta disesuaikan dengan persyaratan standar (ISO 9001:2015) dan persyaratan lainnya yang ditetapkan organisasi

Informasi terdokumentasi atau Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan oleh BALITTAS meliputi :

- 1) Kebijakan Mutu, yaitu kebijakan terdokumentasi yang ditetapkan oleh Pimpinan BALITTAS dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan.
- 2) Tujuan/ sasaran Mutu yaitu tujuan dan sasaran untuk meningkatkan kinerja proses manajemen, yang ditetapkan pada setiap bagian yang relevan, dan disahkan oleh Pimpinan BALITTAS secara terdokumentasi.
- 3) Pedoman Mutu, sebagai dokumen yang menjadi pedoman Penanggungjawab dan Wakil Penanggung Jawab untuk menjalankan proses Sistem Manajemen Mutu.
- 4) Prosedur Kerja, sebagai dokumen panduan proses aktivitas manajemen, yang dibutuhkan untuk menjamin efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sistem serta proses operasional yang dilaksanakan,
- 5) Instruksi kerja sebagai dokumen panduan untuk melaksanakan aktivitas tahapan kerja suatu proses pekerjaan, dapat berupa petunjuk kerja, bagan alir, standar dan kriteria kerja.
- 6) Formulir sebagai dokumen yang digunakan untuk mencatat hasil aktivitas/proses yang dilaksanakan dalam bentuk laporan, daftar, jadwal, rencana kerja, peta, gambar, yang kemudian bukti hasil aktivitas/proses tersebut dikenal dengan "catatan/rekaman".

7.4.2 Pedoman Mutu

Penanggung Jawab/ Kepala Balai menetapkan Pedoman Mutu sebagai garis besar pedoman pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Pedoman Mutu menjelaskan profil secara umum aktivitas BALITTAS, komitmen manajemen yang terkait dengan persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 atau persyaratan lain yang relevan.



PEDOMAN MUTU

Klausul yang belum dijelaskan pada penerapan prosedur (dokumen level 2), dipenuhi pada pedoman mutu.

7.4.3 Pengendalian Informasi terdokumentasi

BALITTAS menetapkan dan memelihara informasi terdokumentasi dengan cara mengendalikan informasi terdokumentasi yang menjadi pedoman kerja dan menjadi bukti kegiatan yang dilakukan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Pengendalian informasi terdokumentasi BALITTAS meliputi:

- a) pembuatan dan pemutakhiran mencakup identifikasi dan deskripsinya (seperti judul, tanggal, pembuat atau nomor referensi);
- b) format (seperti bahasa, versi software, grafik) dan media (salinan hardfile/ soft file)
- c) peninjauan serta persetujuan kesesuaian dan kecukupannya
- d) pengendalian distribusi, akses,
- e) penarikan dan penggunaan;
- f) penyimpanan dan perlindungan (termasuk legabilitas);
- g) revisi serta retensi dan disposisinya
- h) Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal yang dipergunakan diidentifikasi sesuai kepentingannya dan dikendalikan

Penerapan pengendalian informasi terdokumentasi yang menjadi acuan kerja untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ditetapkan dalam **“Prosedur Pengendalian Dokumen dan Prosedur Pengendalian Rekaman”**, yang sekarang berubah menjadi **“Prosedur Pengendalian Informasi Terdokumentasi”** sesuai :

- Klausul 7.5 Tentang Informasi Terdokumentasi

7.4.4 Pengendalian Informasi Terdokumentasi-Rekaman

BALITTAS menetapkan mekanisme untuk mengendalikan rekaman (data, gambar, foto, dll) yang menjadi bukti atau informasi penerapan Sistem Manajemen Mutu dan menunjukkan bahwa persyaratan tertentu telah dipenuhi, termasuk informasi yang berasal dari eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Prosedur kerja pengendalian rekaman ditetapkan untuk menentukan cara pengendalian yang diperlukan yaitu untuk identifikasi dan status rekaman, distribusi rekaman pada lokasi yang sesuai, pengelolaan seperti penyimpanan, perlindungan, penggunaan, retensi dan pemusnahan rekaman.

Semua rekaman harus dapat dibaca dengan jelas dan dapat segera tersedia ketika diperlukan.

Pemenuhan persyaratan penetapan mekanisme pengendalian rekaman secara lengkap ditetapkan dalam dokumen **“Prosedur Pengendalian Informasi Terdokumentasi, Prosedur Pengelolaan Surat dan Kearsipan”** sebagai implementasi dari persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai :

- Klausul 7.5 mengenai Informasi Terdokumentasi



PEDOMAN MUTU

8.0. PENYEDIAAN PRODUK DAN JASA LAYANAN

8.1. PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PRODUK DAN JASA LAYANAN

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mengembangkan rencana pengendalian proses yang diperlukan untuk menghasilkan produk atau jasa layanan yang sesuai dengan perencanaan dan persyaratan yang telah ditetapkan.

Dalam rencana pengendalian proses tersebut, harus mempertimbangkan:

- Persyaratan dan sasaran mutu produksi benih dan pelayanan, (mencakup hukum dan peraturan dan hal yang dipertimbangkan perlu).
- Menetapkan dan memenuhi kriteria proses serta keberterimaan produk/ jasa layanan
- Menetapkan sumberdaya yang diperlukan
- Mengendalikan bukti informasi terdokumentasi bahwa proses dilakukan sesuai rencananya dan menunjukkan kesesuaian produk/ jasa terhadap persyaratannya,
- mengendalikan perubahan yang direncanakan dan proses-proses yang disubkontrakkan

Keluaran /output rencana pengendalian dibuat dalam format sesuai dengan metode dan operasional Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.

8.2. PERSYARATAN PRODUK DAN JASA LAYANAN

8.2.1. Komunikasi dengan Pelanggan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan dan menerapkan mekanisme yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa / pelanggan untuk menyampaikan :

- Informasi mengenai produk dan jasa layanan
- Informasi mengenai tata cara pelayanan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan
- Umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan terhadap produk atau jasa layanan
- Persyaratan spesifik untuk kondisi darurat, jika relevan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara selalu berkomunikasi dengan pelanggan dan menerima masukan dari pelanggan untuk peningkatan mutu produk dan pelayanan, serta selalu memberikan penanganan untuk keluhan pelanggan sesuai dengan aturan yang berlaku.

8.2.2. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan Produk atau Jasa Layanan

Guna memastikan produk atau jasa sesuai dengan persyaratan, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan semua persyaratan yang relevan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan telah diidentifikasi, mencakup yaitu :

- Persyaratan produk atau jasa layanan, termasuk :



PEDOMAN MUTU

- Peraturan dan perundangan yang dapat mempengaruhi mutu produk atau proses jasa layanan yang diberikan Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat
 - Persyaratan lain yang dianggap relevan
- b. bahwa Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat dapat memenuhi klaim terhadap spesifikasi produk dan jasa layanan yang disepakati

8.2.3. Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan Jasa Layanan

Kepala Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat bertanggung jawab untuk meninjau seluruh persyaratan secara spesifik menyangkut :

- a. persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk kegiatan penyerahan (delivery).
- b. persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk penggunaan tertentu atau penggunaan yang direncanakan bila diketahui.
- c. persyaratan spesifik yang ditetapkan Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat
- d. persyaratan hukum dan peraturan yang sesuai dengan jasa layanan
- e. Persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya
- f. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mempunyai kemampuan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.

Catatan-catatan mengenai hasil tinjauan dan tindakan-tindakan yang timbul setelah melakukan tinjauan, harus disimpan.

Apabila pelanggan tidak memberikan pernyataan tertulis tentang persyaratan, maka persyaratan pelanggan harus dikonfirmasi oleh Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, sebelum diterima.

8.2.4. Perubahan persyaratan produk/ jasa

Apabila persyaratan produk atau jasa layanan berubah, maka Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi relevan diubah dan personel terkait menyadari adanya perubahan persyaratan

8.3. DESAIN DAN PENGEMBANGAN

8.3.1. Dalam menetapkan perencanaan, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mempertimbangkan :

- Keaslian, jangka waktu dan kompleksitas kegiatan desain dan pengembangan
- Tahapan proses, termasuk kegiatan tinjauan
- Kegiatan verifikasi dan validasi
- Tanggungjawab dan wewenang yang tercakup
- Sumberdaya internal dan eksternal yang dibutuhkan
- Keperluan diskusi/ tatap muka bagi personal yang terlibat
- Keperluan bagi pelanggan dan pengguna yang terlibat
- Persyaratan ketentuan selanjutnya dari produk dan jasa layanan
- Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses desain dan pengembangan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan yang relevan



PEDOMAN MUTU

- Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan persyaratan desain dan pengembangan telah dipenuhi

8.3.2. Setiap input, akan didokumentasikan mencakup persyaratan fungsi dan kinerja; informasi turunan dari kegiatan yang serupa; persyaratan hukum dan peraturan; standar dan aturan pelaksanaan bahwa Balittas berkomitmen untuk menerapkan desain dan pengembangan tersebut, serta pertimbangan akan adanya potensi kegagalan.

8.3.3. pengendalian desain dan pengembangan harus didokumentasikan mencakup penetapan hasil yang akan dicapai; tinjauan evaluasi pencapaian hasil; verifikasi untuk memastikan output sesuai dengan inputnya; validasi untuk memastikan hasil sesuai persyaratan serta tindakan yang diperlukan selama tinjauan, verifikasi dan validasi.

8.3.4. output desain dan pengembangan, didokumentasikan mencakup :

- pemenuhan persyaratan input,
- kecukupan proses untuk penyediaan produk/jasa,
- referensi pemantauan dan pengukuran persyaratan, sesuai kepentingan dan kriteria keberterimaan
- serta memperjelas karakteristik produk dan jasa yang penting untuk tujuan yang dimaksudkan dan keamanan dan ketentuan yang sesuai

8.3.5. Balittas mengendalikan setiap perubahan desain dan pengembangan secara terdokumentasi mencakup :

- perubahan desain dan pengembangan,
- hasil tinjauan,
- persetujuan dan
- tindakan yang diambil untuk mencegah dampak yang ditimbulkan

Penetapan mekanisme penerapan dan pengendalian desain dan pengembangan ditetapkan sesuai ***Prosedur Kegiatan Penelitian dan Diseminasi Hasil Penelitian (PK.BALITTAS.YT.2.5.)***

8.4 PENGENDALIAN PROSES, PRODUK DAN LAYANAN PENYEDIA EKSTERNAL

8.4.1 Persyaratan Umum

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan pengendalian untuk proses produk dan layanan yang disediakan pihak eksternal, sehingga sesuai dengan persyaratan. Adapun persyaratan yang dimaksud adalah :

- a) Produk dan jasa yang berasal dari penyedia eksternal menjadi bagian dari jasa layanan BALITTAS
- b) Produk atau jasa ditujukan untuk pelanggan atas nama BALITTAS
- c) Proses atau bagian dari proses yang disediakan penyedia eksternal merupakan keputusan dari BALITTAS

Untuk memastikan keberterimaan produk/ jasa yang diterima, maka sebelum proses



PEDOMAN MUTU

pengadaan barang dan jasa, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat melakukan seleksi terhadap penyedia eksternal terlebih dahulu berdasarkan kriteria kemampuan yang ditetapkan. Pemilihan terhadap penyedia eksternal didasarkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah yang disempurnakan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Pemantauan dan evaluasi kinerja terhadap penyedia eksternal dilakukan pada setiap proses pengadaan barang dan jasa. Proses seleksi, evaluasi dan evaluasi ulang dibahas dalam ***Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa***

8.4.2 Jenis dan Perluasan Pengendalian

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat harus memastikan bahwa proses, produk atau jasa yang dikendalikan penyedia eksternal tidak berpengaruh pada kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara :

- a) Memastikan proses di penyedia eksternal berada dalam pengendalian Sistem Manajemen Mutu
- b) Menetapkan pengendalian yang dimaksud, untuk diterapkan di penyedia eksternal dan hasilnya

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat juga mempertimbangkan :

- a) Dampak potensial penyedia eksternal untuk memenuhi permintaan pelanggan dan aturan dan perundang-undangan
- b) Efektivitas pengendalian yang dilakukan penyedia eksternal
- c) Menetapkan verifikasi atau aktivitas lain untuk memastikan penyedia eksternal memenuhi persyaratan

8.4.3 Informasi Pengadaan bagi Penyedia Eksternal

Dalam proses pengadaan barang/ jasa, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat melalui Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa harus memastikan mengenai spesifikasi / Informasi produk/ jasa yang diinginkan sebelum berkomunikasi dengan penyedia eksternal, mencakup:

- a. Informasi proses, produk atau jasa yang disediakan
- b. Persetujuan terhadap :
 - Produk dan layanan
 - Metode, proses dan peralatan
 - pelepasannya
- c. Kompetensi, termasuk kualifikasi personal yang diminta
- d. Interaksi penyedia eksternal dengan organisasi
- e. Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal
- f. Aktivitas verifikasi dan validasi oleh organisasi atau pelanggan di lokasi penyedia eksternal

Pengadaan produk/jasa dilaksanakan oleh Panitia Pengadaan barang dan Jasa berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang



PEDOMAN MUTU

Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang disempurnakan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Penetapan mekanisme penyediaan proses, produk/ jasa layanan dari penyedia eksternal dan pengendalian kinerjanya ditetapkan sesuai ***Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa***.

8.5 PENYEDIAAN PRODUK DAN LAYANAN JASA

8.5.1 Pengendalian Penyediaan Jasa Layanan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat harus memastikan dilakukannya pengendalian dalam proses penyediaan produk dan jasa layanan sesuai perencanaan yang mencakup:

- Ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk atau jasa layanan dan hasil yang akan dicapai
- Penyediaan pemantauan dan pengukuran sumberdaya yang sesuai
- Penerapan pemantauan dan pengukuran untuk menverifikasi pemenuhan atas produk dan jasa sesuai kriteria
- Penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang sesuai
- Penunjukkan personal yang kompeten, termasuk kualifikasi yang diminta
- Validasi, revalidasi secara periodik perlu dilakukan agar memenuhi hasil yang direncanakan, selanjutnya diverifikasi dan dilakukan pengendalian dan pemantauan.
- Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan yang diakibatkan manusia
- Penerapan persetujuan penyerahan hasil produksi atau jasa layanan dan aktivitas setelahnya

Penetapan mekanisme pengendalian pelayanan dijelaskan antara lain dalam ***Prosedur Pengelolaan Rencana Kerja dan Anggaran, Prosedur Pengelolaan Kebun Percobaan Karang Ploso, Prosedur Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan***

8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat tidak terlepas dari kebutuhan identifikasi dan mampu telusur produk/ jasa layanan yang dihasilkan. Seluruh tahapan proses produksi benih dan pelayanan diberikan identifikasi yang spesifik berdasarkan tahapan proses yang dilakukan. Identifikasi dilakukan untuk memudahkan penelusuran apabila terjadi ketidaksesuaian. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mengendalikan dan merekam identifikasi unik dari produk dan jasa layanan yang dihasilkan

8.5.3 Barang Milik Pelanggan dan Penyedia Eksternal

Klausul Barang Milik Pelanggan dikecualikan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat. Sedangkan Penyedia Eksternal diterapkan terutama untuk penyediaan jasa dan tenaga ahli. Apabila terjadi perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu dan klausul ini menjadi termasuk dalam ruang lingkup, maka akan dilakukan penambahan dalam Pedoman Mutu dan dokumen yang terkait



PEDOMAN MUTU

8.5.4 Perlindungan Produk/Jasa Layanan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menerapkan perlindungan Jasa Layanan terhadap hasil karya atau temuan hasil penelitian dan pengembangan dan menjaga kesesuaian produk selama proses produksi sampai penyerahan ke tujuan yang direncanakan. Perlindungan ini harus mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan selama proses sampai produk dikirimkan.

8.5.5 Aktivitas setelah jasa layanan diserahkan kepada Pelanggan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat memiliki tanggungjawab terhadap perbaikan pelaporan yang diperlukan atas jasa layanan setelah diterima pelanggan, namun demikian untuk produk benih sumber yang telah dikirimkan/ diserahkan kepada pelanggan sudah melalui proses pemeriksaan dan telah diberikan komunikasi mengenai penanganan produk benih sumber secara tepat, sehingga produk benih sumber menjadi tanggungjawab pelanggan sepenuhnya.

8.5.6 Pengendalian Perubahan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat meninjau dan mengendalikan perubahan penyediaan produksi benih sumber dan jasa layanan, sesuai kebutuhannya untuk memastikan keberlanjutan terhadap kesesuaian dan persyaratan. Setiap tinjauan terhadap perubahan didokumentasikan dengan baik

8.6 PENYERAHAN PRODUK DAN JASA LAYANAN

Penyerahan hasil jasa layanan kepada pelanggan dilakukan setelah ada pemastian pemenuhan persyaratan. Jika tidak sesuai dengan rencana yang ditetapkan, maka penyerahan hasil jasa layanan harus disetujui Kepala Balai dan jika memungkinkan, disetujui pelanggan.

BALITTAS memastikan bahwa informasi terdokumentasi mengenai bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan dan ketertelusuran personal yang berwenang menyerahkan produk benih dan jasa layanan, dikendalikan dengan baik.

8.7 PENGENDALIAN OUTPUT JASA LAYANAN TIDAK SESUAI

Pelayanan produk atau layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan sebelum, selama atau setelah penyerahan produk/ hasil kegiatan layanan, akan diidentifikasi dan ditindaklanjuti untuk mencegah penggunaan atau penyerahan produk atau jasa layanan yang tidak dikehendaki dan menghindari kesalahan yang berulang.

Jika terdapat produk atau jasa layanan yang tidak sesuai maka akan dikendalikan dengan cara :

- a) Perbaikan produk sesuai persyaratannya atau perbaikan rencana dan jasa layanan
- b) Pemisahan, penanganan, pengembalian atau penarikan produk atau hasil jasa layanan
- c) Pemberitahuan kepada pelanggan
- d) Mendapatkan persetujuan untuk penerimaan dibawah konsensi



PEDOMAN MUTU

- e) Apabila hasil produk atau jasa layanan yang tidak sesuai diperbaiki, hasilnya harus diverifikasi ulang untuk membuktikan kesesuaian produk atau jasa layanan dengan persyaratan.

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mengendalikan Informasi terdokumentasi yang mencakup : Gambaran ketidaksesuaian, tindakan yang diambil, konsensi yang diperoleh dan identifikasi kewenangan pengambilan keputusan tindakan pada ketidaksesuaian. Penanganan pelayanan yang tidak sesuai terdapat dalam ***Prosedur Peningkatan Berkelanjutan***

9.0 EVALUASI KINERJA SMM

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN EVALUASI

9.1.1 Persyaratan Umum

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisa, evaluasi dan perbaikan yang diperlukan, mencakup:

- Penetapan pemantauan dan pengukuran,
- Penetapan metoda pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan validitas hasilnya
- Penetapan frekuensi atau waktu pemantauan dan pengukuran yang harus dilaksanakan
- analisa dan evaluasi dari hasil pemantauan dan pengukuran yang telah dilaksanakan

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu secara berkala melalui tinjauan manajemen

9.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan sebagai salah satu ukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat melakukan pemantauan dan pengukuran informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan, guna memastikan apakah produk atau jasa yang diberikan BALITTAS telah sesuai dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau persyaratan lain yang relevan.

Metode untuk memperoleh dan mengolah informasi tentang kepuasan pelanggan, salah satunya adalah melalui survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan perangkat kuesioner guna mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.

Hasil survey ini untuk dapat memahami dan memperhitungkan kebutuhan pelanggan, sehingga manajemen dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik dibandingkan dengan waktu sebelumnya. Mekanisme survey kepuasan pelanggan diatur dalam ***Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan***

9.1.3 Analisa Dan Evaluasi



PEDOMAN MUTU

Wakil Penanggung Jawab bersama dengan masing-masing Kepala Seksi bertanggung jawab untuk berdiskusi menetapkan, menghimpun dan menganalisis hasil data pemantauan dan pengukuran dan melaksanakan evaluasi efektifitasnya. Analisa dan evaluasi data mencakup :

- Kesesuaian pada persyaratan produk/ jasa layanan
- Derajat kepuasan pelanggan
- Kinerja dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu
- Rencana diterapkan secara efektif
- Efektivitas tindaklanjut yang dilakukan untuk mengatasi risiko dan peluang
- Kinerja penyedia eksternal
- Kebutuhan peningkatan Sistem Manajemen Mutu

Analisis dan evaluasi dilakukan dengan memperhatikan mekanisme dan hasil pemantauan serta pengukuran produk pelayanan dan proses yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

9.2 AUDIT INTERNAL

Audit Internal dilakukan untuk memverifikasi kegiatan yang mempengaruhi mutu dan untuk menentukan keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu. Audit Internal dilaksanakan minimal 1 (satu) kali setahun dan dilaksanakan oleh personal yang berkompeten serta independen (auditor internal tidak boleh mengaudit unit tanggung jawab kerjanya sendiri).

Audit tambahan di luar jadwal yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan jika terdapat indikasi penyimpangan dari suatu Proses atau Prosedur yang signifikan. Program Audit harus direncanakan mencakup penetapan kriteria dan lingkup audit dengan memperhatikan status dan pentingnya proses-proses dan area yang diaudit juga hasil audit sebelumnya.

Tanggung jawab perencanaan, pengelolaan dan pelaporan hasil audit dilakukan oleh Wakil Penanggung Jawab. Ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit internal oleh Tim Auditor Internal harus ditindaklanjuti oleh auditee sesuai dengan tanggal penyelesaian yang telah disepakati, untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang berulang berikut penyebabnya. Tindak lanjut audit meliputi verifikasi efektivitas tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasinya. Hasil audit internal dijadikan sebagai salah satu agenda dalam Tinjauan Manajemen. Mekanisme audit internal lebih detail diatur dalam ***Prosedur Audit Internal***

9.3 TINJAUAN MANAJEMEN

Penanggung Jawab/ Kepala Balai melaksanakan pengkajian terhadap hasil atau laporan penerapan Sistem Manajemen Mutu BALITTAS yang telah dilaksanakan.

Tinjauan manajemen dilaksanakan setiap periode dengan tata waktu dan agenda tinjauan manajemen yang ditetapkan oleh Wakil Penanggung Jawab yaitu minimal sekali dalam setahun, guna memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem yang meningkat secara berkelanjutan.



PEDOMAN MUTU

9.3.1 Input Tinjauan Manajemen

Agenda pembahasan tinjauan manajemen mencakup informasi tentang:

- a) tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu
- b) perubahan isu-isu internal dan eksternal yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu
- c) Informasi kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu, termasuk tren pada :
 - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik pihak berkepentingan yang relevan
 - 2) Pencapaian sasaran mutu
 - 3) Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan
 - 4) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran
 - 6) Hasil audit
 - 7) Kinerja penyedia eksternal
- d) Kecukupan sumberdaya
- e) Efektivitas tindak lanjut untuk mengatasi risiko dan peluang
- f) Peluang untuk perbaikan

9.3.2 HasilTinjauan manajemen

Hasil rekomendasi yang diputuskan Penanggungjawab/ Kepala Balai mencakup:

- a) Peluang untuk peningkatan
- b) Segala kebutuhan yang diperlukan untuk perubahan Sistem Manajemen Mutu
- c) sumber daya yang diperlukan

Hasil keputusan/ rekomendasi Penanggungjawab/ Kepala Balai harus ditindaklanjuti sesuai batas waktu yang ditetapkan, dilakukan evaluasi efektivitasnya oleh Wakil Penanggungjawab, serta menjadi salah satu agenda pembahasan tinjauan manajemen selanjutnya

Penerapan Tinjauan manajemen ini secara lengkap dilakukan sesuai Prosedur ***Tinjauan Manajemen***

10 PENINGKATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

10.1 PERSYARATAN UMUM

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan peluang peningkatan berkelanjutan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dan mencapai kepuasan pelanggan, serta meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu melalui:

- a) Peningkatan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan dengan baik untuk mengatasi kebutuhan dan harapan di masa datang
- b) Perbaikan, pencegahan atau pengurangan pengaruh yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan kinerja dan efektivitas SMM

Perbaikan berkelanjutan ini ditetapkan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil tinjauan manajemen.

10.2 KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN



PEDOMAN MUTU

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan pelaksanaan tindakan perbaikan yang mengatur bagaimana menangani ketidaksesuaian yang teridentifikasi, termasuk dari hasil keluhan pelanggan.

Tindakan Perbaikan dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan dampaknya, sehingga dapat dicegah agar tidak terulang kembali kejadian yang sama.

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan serat melaksanakan dokumentasi terhadap ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang ditetapkan, mencakup :

- a) Respon atas ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil untuk mengendalikan dan memperbaiki, serta sepakat dengan konsekuensinya
- b) Evaluasi tindakan yang diperlukan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian, dan mencegah terulang kembali, dengan cara :
 - Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian
 - Menetapkan penyebab ketidaksesuaian
 - Menetapkan ketidaksesuaian yang serupa dan berpotensi terjadi
- c) Penerapan tindakan yang diperlukan
- d) Peninjauan efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan
- e) Pemutakhiran risiko dan peluang selama perencanaan, jika diperlukan
- f) Hasil tindakan perbaikan tidak menutup kemungkinan untuk mengubah atau memperbaiki Sistem Manajemen Mutu, jika diperlukan

Mekanisme tindakan perbaikan ini diatur dalam ***Prosedur Peningkatan Berkelanjutan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan***

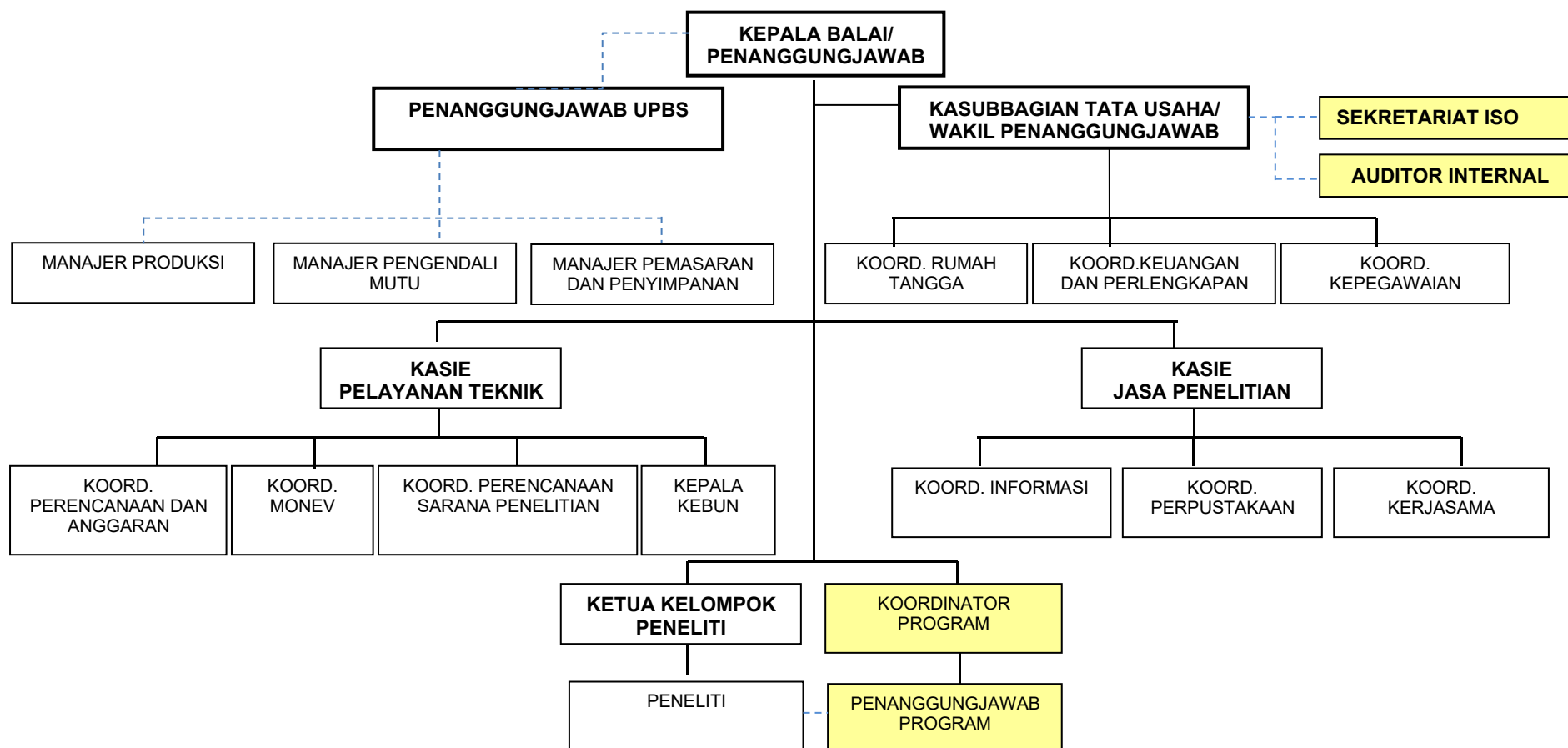
10.3 PENINGKATAN BERKELANJUTAN

Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat menetapkan proses peningkatan berkelanjutan dan meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu melalui analisa dan evaluasi terhadap hasil tinjauan manajemen untuk menetapkan kebutuhan dan peluang yang diperlukan



PEDOMAN MUTU

LAMPIRAN 1.STRUKTUR ORGANISASI BALITTAS





LAMPIRAN 2. INTERAKSI PROSES BALITTAS

PENGENDALIAN INFORMASI TERDOKUMENTASI, AUDIT INTERNAL, TINJAUAN MANAJEMEN, PERBAIKAN BERKELANJUTAN

RENCANA KERJA DAN ANGGARAN

