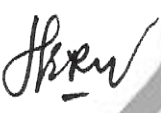
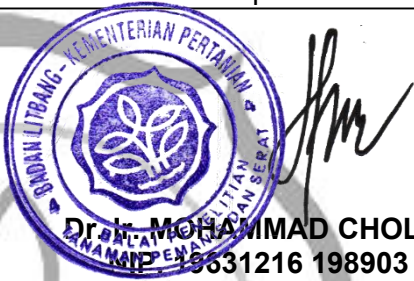




PENINGKATAN BERKELANJUTAN

0.1 LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Wakil Penanggung Jawab	Penanggung Jawab/ Kepala Balai
 Ir. ERNA NURDJAJATI, MSc. NIP. 19640903 199003 2 001	 Dr. Ir. MOHAMMAD CHOLID, M.Sc NIP. 19631216 198903 1 003
Distribusi Ke :	
Nomor Distribusi :*)	
Tanggal Distribusi :/...../.....	
Status Dokumen**) : DIKENDALIKAN TIDAK DIKENDALIKAN	
*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi) Beri tanda <input type="radio"/> 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



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

03. DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
0.1.	LEMBAR PENGESAHAN	1
0.2.	SEJARAH REVISI	2
0.3.	DAFTAR ISI	3
1.	TUJUAN	4
2.	RUANG LINGKUP	4
3.	DEFINISI	4
4.	TANGGUNG JAWAB	5
5.	PROSEDUR	5
5.1	IDENTIFIKASI KETIDAKSESUAIAN	5
5.2	PENETAPAN AKAR MASALAH	5
5.3	TINDAKAN PERBAIKAN DAN VERIFIKASI EFEKTIVITASNYA	5
5.4	UMPAN BALIK PELANGGAN INTERNAL	8
5.5	ANALISA DAN EVALUASI	8
6.	DOKUMEN TERKAIT	9



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

1. TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan mekanisme tindaklanjut terhadap:

- 1.1. Penanganan ketidaksesuaian yang teridentifikasi atau yang berulang dari Penerapan Sistem Manajemen Mutu, keluhan pelanggan internal, dan sebagainya.
- 1.2. Penanganan produk atau layanan yang tidak sesuai kriteria yang ditetapkan.
- 1.3. Penanganan potensi ketidaksesuaian yang teridentifikasi dari hasil analisa dan evaluasi terhadap :
 - Kesesuaian pada persyaratan produk/ jasa layanan
 - Derajat kepuasan pelanggan
 - Kinerja dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu
 - Penerapan rencana secara efektif
 - Efektivitas tindaklanjut yang dilakukan untuk mengatasi resiko dan peluang
 - Kinerja penyedia eksternal
 - Kebutuhan peningkatan Sistem Manajemen Mutu
- 1.4. Penetapan dan pemutakhiran identifikasi resiko dan peluangnya, isu-isu internal dan eksternal serta pihak berkepentingan dan persyaratannya

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan di lingkup Balittas, mencakup penanganan perbaikan atas penyimpangan/ potensinya yang ditemukan dalam :

- 2.1. Pencapaian rencana dan sasaran mutu yang telah ditetapkan
- 2.2. Produk atau Layanan yang tidak sesuai
- 2.3. Keluhan dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 2.4. Penerapan Sistem Manajemen Mutu
- 2.5. Audit internal/ eksternal
- 2.6. Analisa dan evaluasi data

3. DEFINISI

- 3.1. Produk atau Pelayanan yang Tidak Sesuai adalah produk atau layanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan persyaratan pelanggan internal dan eksternal, program maupun dokumen Sistem Manajemen Mutu yang telah disusun atau adanya keluhan dari pelanggan termasuk keluhan dari internal dan eksternal.
- 3.2. Pihak berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan Balai Penelitian Tanaman Serat dan Pemanis
- 3.3. Konsensi adalah ijin menggunakan atau melepas produk yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan
- 3.4. Tindakan Perbaikan adalah Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian yang sama.
- 3.5. PTKP : Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Penanggung Jawab/ Kepala Balai memastikan bahwa setiap ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian yang teridentifikasi, ditindaklanjuti secara efektif
- 4.2. Wakil Penanggung Jawab bertanggung jawab melakukan pengendalian terhadap ketidaksesuaian/ potensi yang terjadi di Lingkup Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, mengkoordinir penetapan, dan pemutakhiran identifikasi resiko dan peluangnya yang mencakup pemutakhiran isu-isu internal dan eksternal serta pihak-pihak berkepentingan dan persyaratannya, dan memantau efektifitasnya
- 4.3. Masing-masing Kepala Seksi/ Penanggungjawab Area bertanggungjawab mengkoordinasikan pelaksanaan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi, melakukan tindakan perbaikan yang sesuai untuk memperbaiki atau menghilangkan akar penyebab terjadinya ketidaksesuaian/ potensinya serta dan melakukan analisa dan evaluasinya terhadap efektivitas tindaklanjut yang telah dilakukan
- 4.4. Sekretariat ISO bertanggungjawab untuk melaksanakan pemantauan status Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang direncanakan, secara berkala

5. PROSEDUR

5.1 PENETAPAN DAN PEMUTAKHIRAN IDENTIFIKASI RESIKO DAN PELUANGNYA

- 5.1.1 Setiap Penanggung jawab area dan personal terkait bersama dengan Wakil Penanggung jawab melakukan identifikasi terhadap resiko-resiko dan peluang yang berpotensi terjadi dari isu-isu internal dan eksternal serta persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan secara berkala di setiap aktivitas yang diterapkan
- 5.1.2 Dalam setiap resiko yang ditetapkan, maka setiap Penanggung jawab area atau personal terkait wajib menetapkan rencana tindaklanjut yang diperlukan guna meminimalisasi risiko atau bahkan menghilangkannya
- 5.1.3 Penerapan rencana tindaklanjut yang telah ditetapkan, dipantau efektifitasnya
- 5.1.4 Bilamana terjadi perubahan isu-isu dan persyaratan pihak berkepentingan, maka dilakukan pemutakhirant erhadap rekaman yang terkait dan dikaji ulang dalam Tinjauan Manajemen
- 5.1.5 Identifikasi resiko dan peluangnya direkam dalam formulir Identifikasi resiko dan peluangnya, **FM.BALITTAS.WP.2.3.03**

5.2 PENETAPAN KETIDAKSESUAIAN/ REKOMENDASI PERBAIKAN BERKELANJUTAN

- 5.2.1 Berdasarkan identifikasi resiko yang telah ditetapkan, bilamana sudah dilakukan tindaklanjut yang telah ditetapkan namun masihterjadi ketidaksesuaian/ penyimpangan dari :



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

- 1) Hasil pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi kegiatan/ pemenuhan persyaratan produk/ layanan
- 2) Hasil audit
- 3) Adanya keluhan dari pelanggan, dsb

Maka harus ditetapkan tindaklanjut yang diperlukan guna meminimalisasi atau menghilangkan ketidaksesuaian/ penyimpangan yang telah terjadi.

5.2.2 Penyimpangan atau ketidaksesuaian tersebut dapat berupa:

- Tidak terpenuhinya jadwal penelitian, jadwal kegiatan Kebun Percobaan dan jadwal penyediaan benih sumber yang ditentukan,
- Tidak terpenuhinya target penelitian, target hasil Kebun Percobaan dan target produksi benih sumber,
- Tidak terlaksananya penelitian,
- Tidak terpenuhinya mutu benih sumber sesuai persyaratan yang ditetapkan, atau
- Adanya keluhan dari pelanggan internal dan eksternal, dsb.

5.2.3 Dalam hal terjadinya ketidaksesuaian atau penyimpangan, maka Penanggungjawab area/ personal kunci akan mengisi formulir (masalah/ temuan) pada lembar Rekapitulasi PTKP atau media rekaman lainnya yang relevan, untuk selanjutnya diserahkan ke Wakil PenanggungJawab untuk pemrosesan lebih lanjut.

5.2.4 Wakil PenanggungJawab akan mempelajari isi dari PTKP atau informasi terdokumentasi lainnya dan berkoordinasi dengan bagian yang terkait melakukan tindak lanjut berupa :

- 1) Komunikasi tindaklanjut/ rencana investigasi kepada pelanggan yang telah mendapatkan produk atau layanan yang tidak sesuai. Jika memungkinkan, mendapatkan persetujuan untuk penerimaan dibawah konsensi
- 2) Melakukan pengendalian produk/ layanan dengan :
 - a) Melakukan pemisahan, penahanan, pengembalian atau penarikan produk dengan member tanda “karantina” pada produk
 - b) Merencanakan perbaikan produk, jasa layanan/ laporan
 - c) Pemusnahan produk yang tidak sesuai

5.2.5 Bilamana tindaklanjut yang diperlukan didasarkan dari hasil audit internal, mekanisme tindaklanjut mengacu pada Prosedur Audit Internal, PK.BALITTAS.WP.2.2., keluhan pelanggan eksternal mengacu pada Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan, PK. BALITTAS.JP.2.4 untuk hasil rapat dan Tinjauan Manajemen mengacu pada Prosedur Tinjauan Manajemen, PK.BALITTAS.WP.2.4.

5.3 TINDAKLANJUT KETIDAKSESUAIAN

- 5.3.1. Wakil Penanggung Jawab menyerahkan Rekapitulasi PTKP kepada bagian terkait guna mengidentifikasi analisa penyebab timbulnya penyimpangan atau potensi penyimpangan yang terjadi serta menetapkan tindakan perbaikan atau tindakan lain yang diperlukan dan melengkapinya dengan



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

target waktu penyelesaian.

- 5.3.2. 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(*Man*).
 - 2) Faktor metode/cara yang digunakan (*Method*) pegawai.
 - 3) Faktor penggunaan peralatan (*Machine*).
 - 4) Faktor penggunaan bahan baku dan atau bahan pendukung (*Material*).
 - 5) Faktor kondisi lingkungan (*Working Environment*).
- 5.3.3. Kelima faktor tersebut dapat dipertimbangkan melalui kegiatan diskusi antara kepala Seksi/ bagian terkait, dan atau melibatkan pihak eksternal terkait.
- 5.3.4. Hasil kesepakatan dan analisa bersama dari diskusi, dapat ditetapkan salah satu atau lebih sebagai penyebab ketidaksesuaian, sehingga dapat disimpulkan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan secara tepat. Jika memungkinkan, untuk menetapkan faktor penyebab tersebut perlu dilakukan pengukuran dan atau pengujian, guna didapat sebuah keputusan tindakan koreksi yang tepat berdasarkan analisis data yang representatif
- 5.3.5. Selanjutnya Rekapitulasi PTKP diinformasikan kembali kepada Wakil Penanggung Jawab, dan penanggung jawab area bertanggungjawab untuk memastikan tindaklanjut yang telah ditetapkan, dilaksanakan sesuai rencana yang telah ditetapkan

5.4 PELAKSANAAN VERIFIKASI EFEKTIVITASNYA

- 5.4.1. Sekretariat ISO akan memantau status tindaklanjut yang dilakukan tersebut secara berkala dengan menggunakan Formulir Rekapitulasi PTKP, FM.BALITTAS.WP.2.2.04 atau informasi terdokumentasi lainnya yang relevan
- 5.4.2. Hasil perbaikan produk/ layanan harus diverifikasi ulang untuk membuktikan kesesuaian produk/ layanan dengan persyaratan.
- 5.4.3. Apabila telah dilakukan verifikasi dan dapat diterima, maka Personal berwenang akan melaporkan hasil pemantauannya kepada Wakil Penanggung Jawab.
- 5.4.4. Tindakan perbaikan dinyatakan selesai apabila ketidaksesuaian sudah dapat diperbaiki dan dinyatakan efektif bilamana ketidaksesuaian tidak berulang kembali selama minimal 3 (tiga) bulan
- 5.4.5. Bilamana tindaklanjut yang ditetapkan belum sesuai atau tidak efektif dilaksanakan, maka Sekretariat ISO akan melaporkan kepada Wakil Penanggung Jawab, dan menuliskan komentar pada kolom verifikasi dan berkoordinasi dengan bagian terkait untuk menetapkan target yang baru
- 5.4.6. Selanjutnya Wakil Penanggung Jawab akan melaporkan hasil perbaikan kepada PenanggungJawab/ Kepala Balai, serta dikomunikasikan kepada pelanggan terkait, bilamana diperlukan
- 5.4.7. Rekaman pelaksanaan tindakan perbaikan dan tindaklanjutnya disimpan



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

oleh Wakil PenanggungJawab.

5.5 UMPAN BALIK PELANGGAN INTERNAL

- 5.5.1. Secara berkala, Wakil Penanggung Jawab melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan internal Balittas, antara lain pelayanan terhadap penyediaan benih sumber, pelayanan tatausaha, pelayanan bahan pustaka/ referensi yang diperlukan, dsb.
- 5.5.2. Pengukuran dilakukan melalui penyebaran kuisioner minimal 1 (satu) tahun sekali oleh Sekretariat ISO
- 5.5.3. Hasil kuisioner dirangkum dan diserahkan kepada Wakil Penanggung Jawab, agar dapat segera dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan internal dan dilakukan analisa data kepuasan pelanggan
- 5.5.4. Dari hasil analisa data dan evaluasinya ditetapkan rencana tindaklanjut yang diperlukan untuk peningkatan berkelanjutan yang efektif
- 5.5.5. Setiap keluhan dari pegawai internal Balittas dapat disampaikan dengan cara mengisi formulir Umpa Balik Pelanggan atau meminta bantuan Sekretariat ISO untuk langsung dituliskan dalam Rekapitulasi Umpa Balik Pelanggan.
- 5.5.6. Selanjutnya Sekretariat ISO akan melengkapi form Rekapitulasi Umpa Balik Pelanggan dan menyerahkan kepada Wakil Penanggung Jawab guna koordinasi tindaklanjut yang diperlukan kepada penanggungjawab yang terkait.
- 5.5.7. Hasil diskusi Wakil Penanggung Jawab dan penanggungjawab area terkait akan dicatat dan dipantau tindaklanjutnya sampai dinyatakan efektif.

5.6 ANALISA DAN EVALUASI

- 5.6.1. Secara berkala, masing-masing penanggungjawab area yang terkait melakukan analisa dan evaluasi terhadap:
 - Kesesuaian pada persyaratan produk/ jasa layanan
 - Derajat kepuasan pelanggan
 - Kinerja dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu
 - Penerapan rencana secara efektif
 - Efektivitas tindaklanjut yang dilakukan untuk mengatasi resiko dan peluang
 - Kinerja penyedia eksternal
 - Kebutuhan peningkatan Sistem Manajemen Mutu
- 5.6.2. Hasil analisa dan evaluasi data merupakan dasar bagi penentuan target rencana selanjutnya, dalam upaya peningkatan berkelanjutan.
- 5.6.3. Wakil Penanggung Jawab bertanggungjawab untuk memastikan bahwa analisa dan evaluasi dilaksanakan, dan melakukan pemantauan terhadap tindaklanjut yang diperlukan berdasarkan output rekomendasi yang ditetapkan.
- 5.6.4. Setiap hasil analisa dan evaluasi dilaporkan dan ditinjau saat Tinjauan Manajemen



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

6. DOKUMEN TERKAIT

- 6.1 PK.BALITTAS.WP.2.2, Prosedur Audit Internal
- 6.2 PK.BALITTAS.WP.2.4, Prosedur Tinjauan Manajemen
- 6.3 PK. BALITTAS.JP.2.4, Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- 6.4 FM. BALITTAS.WP.2.2.04, Rekapitulasi PTKP
- 6.5 FM. BALITTAS.WP.2.3.01, Pemantauan Tindak Lanjut Kegiatan
- 6.6 FM. BALITTAS.WP.2.3.02, Analisa dan Evaluasi Data
- 6.7 FM.BALITTAS.WP.2.3.03, Identifikasi Resiko dan Rencana Tindaklanjutnya
- 6.8 FM. BALITTAS.JP.2.4.02, Keluhan Pelanggan
- 6.9 FM. BALITTAS.JP.2.4.03, Logbook keluhan Pelanggan