



PT LSBU INDONESIA GATRIK

PT LSBU INDONESIA GATRIK (LIGAT)
LEMBAGA SERTIFIKASI BADAN USAHA

PEDOMAN MUTU

Jl. Re. Soemantadiredja No. 23 RT. 03 RW. 07 Kel. Pamoyanan,
Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor Jawa Barat 16136 (Lantai 1)
Telp . 0251-7571947 - 081369182800 / 083818004900
E-mail : lsbuligat@gmail.com

DAFTAR ISI

	Hal.
Daftar Isi	2
Kebijakan Mutu Perusahaan	3
1. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu	4
2. Acuan Standar / Normatif	4
3. Istilah dan Definisi	5
4. Konteks Organisasi	6
5. Kepemimpinan	9
6. Perencanaan	13
7. Dukungan/Support	14
8. Operasional	16
9. Evaluasi Kinerja	22
10. Peningkatan Berkelanjutan	25



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

PENDAHULUAN

A. PENGANTAR

Standardisasi merupakan salah satu Instrumen Regulasi Teknis yang dapat melindungi kepentingan Produsen maupun Konsumen itu sendiri. Melalui Regulasi Teknis yang berbasiskan standardisasi dapat dicegah Pelayanan maupun Produk yang tidak bermutu di Pasar Domestik khususnya yang terkait dengan Kesehatan, Keamanan, Keselamatan, dan Pelestarian fungsi Lingkungan Hidup. Sebagai salah satu upaya Perlindungan terhadap Industri Dalam Negeri sekaligus Perlindungan terhadap Konsumen Pengguna Produk, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Regulasi Teknis berupa pemberlakuan penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) secara wajib.

Salah satu Sistem Manajemen yang dipersyaratkan untuk dapat memenuhi Standar SNI adalah penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai suatu Standarisasi Sistem yang diakui oleh Dunia Internasional dan diperlukan dalam membangun Manajemen Mutu didalam Perusahaan, sehingga mampu beroperasi dan memproduksi sesuai dengan Mutu yang dipersyaratkan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Manual Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasiskan Standar SNI ISO 9001:2015 disusun, agar PT LSBU INDONESIA GATRIK (PT LIGAT) dapat memastikan Proses Perencanaan, Penerapan, Pengawasan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan Persyaratan Pelanggan dan Undang – Undang baik Domestik maupun Internasional, dapat dipenuhi serta sebagai Pedoman tertulis dalam rangka meningkatkan Standar Kepuasan Pelanggan secara berkelanjutan.

Sesuai Standardisasi International dengan penerapan High Level Structure (HLS) yaitu Penerapan 10 (sepuluh) Klausul ISO diseluruh Seri ISO terbaru, kemudian juga penekanan pada Manajemen Resiko (Risk Management), Konsep Perbaikan Berkelanjutan di PDCA Lifecycle, serta Proses Operasi yang lebih Rinci dan Detail dari Pihak Mitra Usaha, PT LIGAT akan menerapkan Sistem Manajemen Mutu sebagai bentuk Komitmen Manajemen terhadap Prinsip Persyaratan para Mitra Usaha.



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

ISO 9001:2015 Quality Management System – QMS Merupakan Sistem Manajemen Mutu, sebagai Persyaratan Sistem Manajemen yang paling populer di Dunia. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi dan yang paling akhir adalah ISO 9001:2015 (edisi ke V). Salah satu Ciri penerapan ISO 9001:2015 adalah diterapkannya Pendekatan Manajemen Resiko (Risk Management), yang bertujuan untuk meningkatkan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu. Pendekatan ini menggerakkan Organisasi untuk melakukan Identifikasi, Penerapan, Pengelolaan dan melakukan Peningkatan Berkesinambungan (Continual Improvement).

C. PROFILE PERUSAHAAN

Pembentukan PT LSBU INDONESIA GATRIK (PT LIGAT) sebagai Lembaga Inspeksi Ketenagalistrikan yang melakukan pengujian instalasi listrik, berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan
3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga PT LIGAT



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

MAKLUMAT LAYANAN / KEBIJAKAN MUTU

PT LSBU INDONESIA GATRIK (LIGAT) adalah Perusahaan jasa dengan Ruang Lingkup Sertifikasi Badan Usaha yang bertekad untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk mewujudkan tekad tersebut serta menjadi perusahaan jasa yang unggul dan terpercaya maka segenap Pimpinan, Staff dan karyawan PT LSBU INDONESIA GATRIK (LIGAT) berkomitmen untuk :

- Konsisten menerapkan dan melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan peraturan yang berlaku
- Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi: Keputusan pelanggan adalah reaksi emosional dan rasional positif pelanggan. Untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, segenap personil organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya masing – masing
- Memberikan nilai tambah / kesejahteraan bagi pemegang saham, karyawan dan mitra perusahaan dalam meraih kesuksesan bersama
- Membuka jalur komunikasi dengan pelanggan selama 24/7 termasuk cepat tanggap terhadap keluhan
- Melakukan perbaikan secara berkesinambungan terhadap sistem manajemen mutu dengan melakukan peninjauan secara berkala terhadap efektifitas pemenuhan persyaratan

Pernyataan tekad tersebut merupakan Kebijakan Mutu Perusahaan yang akan selalu dikomunikasikan kepada seluruh karyawan untuk dapat dipahami serta dievaluasi secara berkala agar selalu sesuai dengan misi perusahaan.

Bogor, 24 Januari 2022

Syahrul Ramadhansyah Makki
Direktur Utama



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

1. RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

1.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT LIGAT adalah untuk lingkup proses bisnis jasa sertifikasi “Sertifikasi Badan Usaha” yang bermutu sesuai permintaan pelanggan dan memenuhi persyaratan standar, peraturan dan perundangan yang berlaku. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT LIGAT ini juga dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu yang efektif termasuk proses perbaikan berkelanjutan terhadap sistem ini dan memastikan kesesuaian produk/jasa terhadap permintaan pelanggan serta persyaratan standar, peraturan dan perundangan yang berlaku.

2. ACUAN STANDAR / NORMATIF

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di PT LIGAT mengacu pada standar International Organization for Standardization, ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM – REQUIREMENTS

3. ISTILAH DAN DEFINISI

Untuk memperjelas istilah dan pengertian dalam Manual Mutu ini, maka ditentukan beberapa arti dari beberapa istilah dalam kata atau kalimat yang digunakan sebagai berikut :

3.1 MANAGEMENT REPRESENTATIVE : atau Koordinator Mutu adalah Perwakilan manajemen yang ditunjuk oleh Direktur Utama untuk melaksanakan dan mengendalikan Sistem Manajemen Mutu di PT LIGAT

3.2 PROSEDUR MUTU: Dokumen yang mendetailkan Manual Mutu

3.3 REVIEW: Meninjau ulang dokumen untuk meyakinkan bahwa dokumen tersebut sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

3.4 PELANGGAN / PEMESAN: Orang, sekelompok orang yang tergabung dalam Organisasi perorangan atau gabungan, yang memesan jasa ke PT LIGAT dengan persyaratan tertentu

3.5 SISTEM MANAJEMEN MUTU: Aturan yang diberlakukan dalam satu Organisasi untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

permintaan pemesan dan standard yang ada.

3.6 JASA: Suatu yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui kegiatan pada titik temu antara pemasok dengan pelanggan dan kegiatan internal pemasok.

3.7 KEBIJAKAN MUTU: Keseluruhan maksud dan tujuan organisasi yang berhubungan dengan mutu yang secara formal dinyatakan oleh pimpinan puncak.

3.8 REKAMAN: Dokumen yang memberikan bukti objective dari kegiatan yang dilaksanakan atau hasil yang dicapai.

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Persyaratan Umum

Dalam rangka memelihara, melengkapi dan menyempurnakan Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) serta pelaksanaan Improvement yang berkesinambungan terhadap efektifitas penerapan Sistem, maka PT LIGAT akan :

- a. Menentukan proses-proses yang ditentukan Sistem Manajemen Mutu dalam Operasional Perusahaan.
- b. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menyakinkan bahwa operasional dan pengendalian setiap proses dapat berlangsung secara efektif.
- c. Menyakinkan bahwa ketersediaan sumber daya dan informasi mencukupi untuk mendukung kegiatan operasional dan pemantauan setiap proses.
- d. Memantau, mengukur dan menganalisa setiap proses.
- e. Menerapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil yang ditargetkan dan improvement yang berkesinambungan terhadap proses-proses tersebut.

Manajemen PT LIGAT akan mengelola proses-proses tersebut sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang tertuang dalam Standard ISO 9001:2015. Untuk memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang cukup, diperlukan kegiatan-kegiatan pendukung yang harus disediakan oleh



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

Organisasi/perusahaan, dimana masing-masing aspek kegiatan dapat berinteraksi satu dengan yang lainnya, baik dengan kegiatan proses bisnis utama maupun dengan proses pendukung lainnya. Kriteria dan metode operasi proses bisnis tersebut diatur dan ditetapkan dalam dokumen sistem mutu yang harus selalu dipantau, diukur dan dianalisa untuk mencapai target yang direncanakan dan berlangsungnya perbaikan yang berkelanjutan serta kebutuhan untuk meningkatkan efektifitas proses bisnis tersebut secara keseluruhan. Proses-proses yang dilaksanakan diluar Organisasi oleh pihak eksternal (Subkon, Supplier atau yang lainnya) dan akan berdampak pada kesesuaian dengan persyaratan produk, maka proses tersebut dikendalikan dan diatur dalam suatu prosedur yang disepakati bersama.

4.2 Persyaratan Dokumentasi

4.2.1 Umum

Dokumen Sistem manajemen mutu yang diterbitkan merupakan salah satu bagian pedoman bagi Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya.

Dokumen ini merupakan satu kesatuan dokumen yang terdiri dari :

- Pernyataan terdokumentasi mengenai Kebijakan Mutu
- Pedoman Mutu/Manual Mutu Perusahaan
- Prosedur terdokumentasi dan rekaman yang dipersyaratkan oleh standar ISO 9001:2015
- Dokumen lain, termasuk rekaman yang ditetapkan oleh PT LIGAT yang penting untuk memastikan efektifitas perencanaan, operasi dan pengendalian proses.

4.3 Manual Mutu

Manajemen PT LIGAT telah menetapkan dokumen Manual Mutu sebagai pedoman penerapan Sistem Manajemen Mutu Perusahaan dan harus dipelihara sesuai ketentuan persyaratan Sistem Manajemen Mutu.

Penulisan dokumen Manual Mutu ini memuat diantaranya :

- Ruang lingkup sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di PT LIGAT



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

- b. Penjelasan singkat proses kerja di PT LIGAT yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan apabila diperlukan penjelasan yang lebih rinci, maka dijelaskan dalam prosedur terdokumentasi.
- c. Uraian dari interaksi antara proses-proses yang dipersyaratkan dalam Sistem Manajemen Mutu yang secara umum telah digambarkan dalam gambar proses bisnis.

Manual Mutu ini adalah sebagai dokumen referensi untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan mutu yang dilakukan oleh Perusahaan dan dipakai untuk tujuan mengaudit efektifitas dari Sistem Manajemen Mutu.

4.4 Informasi Terdokumentasi

Management Representative memastikan bahwa semua dokumen yang dipakai dalam Sistem Manajemen Mutu diidentifikasi dan dikontrol secara tepat. Semua dokumen yang dipakai harus memiliki persetujuan oleh pihak yang berwenang sebelum didistribusikan. Pengendalian dokumen ini juga berlaku untuk dokumen eksternal yang digunakan sebagai referensi dalam menjalankan proses jasa di PT LIGAT . Penjelasan detail mengenai identifikasi, kontrol, pengesahan dan distribusi terhadap dokumen diatur dalam Prosedur terdokumentasi mengenai Pengendalian Dokumen.

Rekaman mutu yang ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap persyaratan dan efektifitas proses Sistem Manajemen Mutu harus dikendalikan. Prosedur terdokumentasi untuk menjelaskan: cara identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pencarian, masa penyimpanan dan disposisi rekaman telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Rekaman mutu harus mudah dibaca, mudah diidentifikasi dan mudah dicari

REF : SOP-LIGAT-MR-01 INFORMASI TERDOKUMENTASI



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5. KEPEMIMPINAN

5.1 Komitmen Manajemen

Direktur Utama PT LIGAT memberikan bukti komitmennya terhadap pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan secara terus menerus memperbaiki tingkat keefektifannya, yaitu dengan:

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan tentang pentingnya arti memenuhi persyaratan pelanggan sesuai spesifikasi teknis yang sudah ditetapkan dan selalu mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku, baik dalam bentuk Surat Edaran, dan dalam rapat-rapat di Perusahaan maupun di pekerjaan.
- b. Telah menetapkan Kebijakan Mutu PT LIGAT untuk segera dipahami oleh semua karyawan sebagai bentuk pernyataan komitmen.
- c. Sasaran Mutu telah ditetapkan berdasarkan target-target yang ditentukan dalam Rapat Tahunan Pemegang Saham, dan didukung dengan target-target setiap Kepala Divisi.
- d. Melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen Perusahaan.
- e. Menyediakan sumber daya yang cukup dan dipastikan tersedia untuk menjamin efektifitas terselenggaranya pelaksanaan pekerjaan.

5.2 Fokus Pelanggan

Direktur Utama PT LIGAT selalu memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah dipenuhi dalam setiap pelaksanaan pekerjaan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan:

- a. Memperhatikan dan memantau kegiatan pelaksanaan pekerjaan secara periodik terhadap pemenuhan kesesuaian kontrak dan spesifikasi teknis dari pemberi kerja serta peraturan dan perundangan yang berlaku.
- b. Selalu memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan dengan menggunakan metoda dan kriteria yang telah ditetapkan.

5.3 Kebijakan Mutu

Direktur Utama PT LIGAT menetapkan kebijakan mutu Perusahaan seperti yang terdapat pada bagian depan Manual Mutu ini. Kebijakan mutu akan

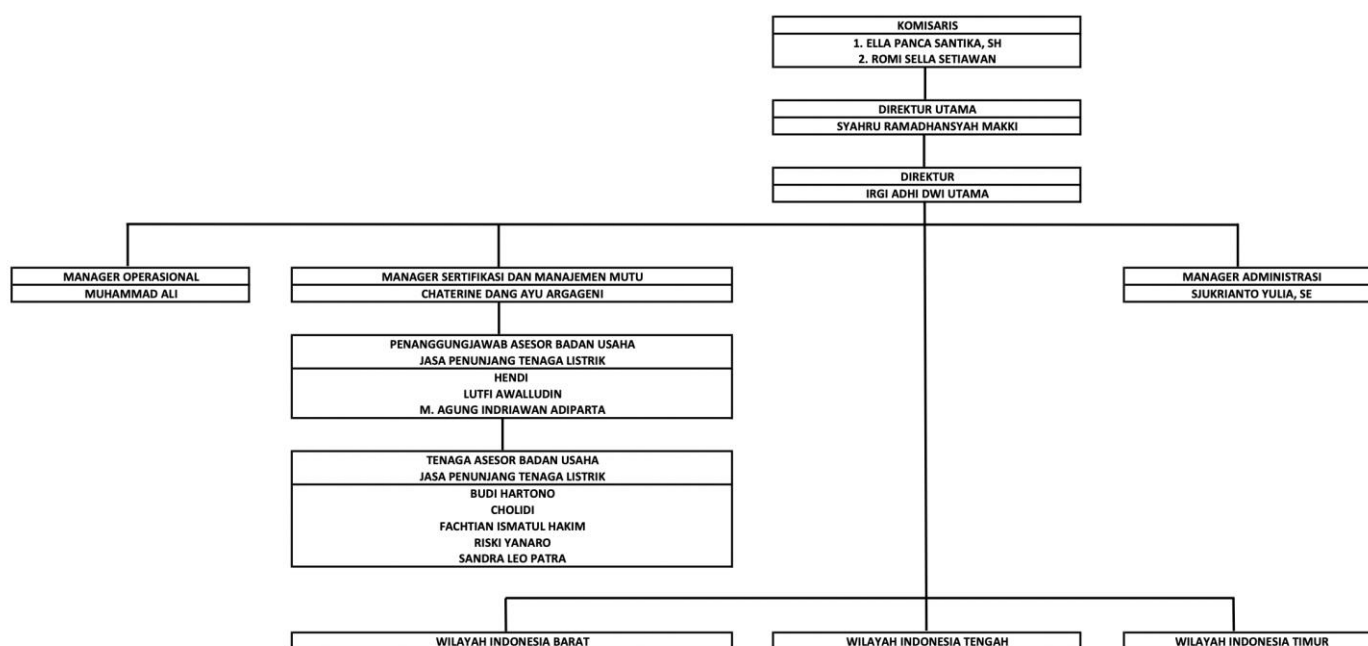
dikomunikasikan, sehingga seluruh karyawan memahami dan menerapkannya. Setiap Divisi/Bagian yang terkait akan membuat sasaran mutu yang sesuai dengan kebijakan mutu ini.

Kebijakan mutu ini akan ditinjau kembali untuk memastikan kesesuaiannya dengan Sistem Manajemen Mutu Perusahaan.

5.4 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

5.4.1 Tanggung Jawab dan Wewenang

Direktur Utama PT LIGAT memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang telah ditetapkan berdasarkan Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Tanggung Jawab & Wewenang (*Job Description*)



Gambar 1. Struktur Organisasi



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5.4.2 Job Description

5.4.2.1 Direktur Utama :

Tugas & Fungsi :

1. Bersifat Matriks dengan Divisi dan Direktorat terkait di Perusahaan;
(Koordinasi dengan Direktur dan Bagian yang terdapat dalam struktur organisasi);
2. Memimpin dan bertanggungjawab dalam menjalankan operasional Perusahaan ;
3. Membuat sasaran strategi dan kebijakan untuk mencapai visi dan misi perusahaan
4. Membuat rencana kegiatan kerja tahunan dan target perusahaan
5. Melaporkan hasil kinerja perusahaan kepada Komisaris
6. Melakukan monitoring dan evaluasi perusahaan
7. Melakukan pengembangan usaha dan bisnis
8. Memimpin, membina, merencanakan, mengendalikan, mengawasi,
menganalisa serta mengevaluasi program kerja perusahaan
9. Bertanggungjawab kepada pihak regulator
10. Memegang teguh rahasia jabatan serta rahasia penting pimpinan yang berkaitan dengan perusahaan

5.4.2.2 Direktur:

Tugas & Fungsi :

1. Bersifat Matriks dengan Divisi /Bagian terkait di Perusahaan;
(Koordinasi dengan Direktur Utama);
2. Memimpin dan bertanggungjawab dalam menjalankan operasional Perusahaan ;
3. Membantu Direktur Utama dalam merencanakan kegiatan kerja tahunan dan target perusahaan.
4. Melaporkan hasil kinerja perusahaan kepada Direktur Utama
5. Melakukan monitoring dan evaluasi seluruh Divisi/Bagian
6. Memastikan ketersediaan sumber daya di tiap wilayah
7. Memonitoring kegiatan kalibrasi alat ukur
8. Memonitoring seluruh kegiatan Divisi/Bagian
9. Melakukan pengembangan wilayah usaha



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

10. Melakukan koordinasi dengan perwakilan wilayah usaha
11. Bertanggung jawab atas pelaksanaan survey kepuasan pelanggan
12. Membantu Direktur Utama dalam memimpin, membina, merencanakan, mengendalikan, mengawasi, menganalisa serta mengevaluasi program kerja perusahaan

5.4.2.3 KEUANGAN:

Tugas & Fungsi :

1. Membantu Direksi untuk memastikan kompensasi yang diberikan perusahaan bersifat kompetitif, adil, dan sesuai dengan hukum yang berlaku.
2. Mengendalikan fungsi manajemen keuangan berdasarkan kebijakan dari Direksi untuk diimplementasikan kepada manajemen Pusat – Wilayah sampai Area
3. Mengevaluasi dan menyampaikan laporan keuangan (neraca, laporan laba / rugi, laporan arus kas) yang auditable secara berkala beserta rinciannya (bulanan, triwulan maupun akhir tahun) sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan Direksi
4. Membuat laporan pendapatan PT.LIGAT secara berkala dalam periode bulan – semester dan tahunan untuk dilaporkan kepada Direksi
5. Menangani dan mengevaluasi perhitungan kewajiban perpajakan sesuai Undang-Undang Perpajakan.
6. Mengusulkan sistem dan prosedur akuntansi dan keuangan yang memadai untuk pengembangan system informasi & keuangan dan bentuk – bentuk pelaporan sebagai penunjang operasional PT.LIGAT
7. Menyelenggarakan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) yang terkait dengan pengelolaan keuangan perusahaan, ADMINISTRASI dan hubungan dengan lingkungan secara nasional.
8. Melaksanakan perencanaan dan pengendalian anggaran bulanan, triwulan dan tahunan



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5.4.2.4 ADMINISTRASI:

Tugas & Fungsi :

1. Membantu Direksi untuk mengembangkan atau memperbarui standar operasional prosedur khususnya untuk bidang Administrasi sesuai ISO 9001:2015.
2. Membangun hubungan yang kuat dengan Wilayah – Area untuk bertindak sebagai konsultan internal yang bertugas mengumpulkan informasi, menentukan solusi atas masalah yang ada dan memberikan panduan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi Wilayah – Area atas arahan dan persetujuan dari Direksi.
3. Membantu Direksi dalam hal staffing, evaluasi kinerja, pengangkatan dan pemberhentian hubungan kerja, dalam hal ini memberi masukan yang membantu para Direksi untuk mengambil keputusan.
4. Mengendalikan fungsi manajemen Administrasi berdasarkan kebijakan dari Direksi untuk diimplementasikan kepada manajemen Pusat – Wilayah sampai Area.
5. Berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak vendor dalam hal pengadaan atau pemeliharaan dan lain-lain yang bersifat penunjang operasional PT.LIGAT.
6. Mengembangkan potensi Wilayah dan organisasi dengan mengatur sistem asas manfaat, penghargaan dan juga tingkat kepatuhan Wilayah atas arahan dari Direksi.
7. Mempersiapkan dan mengadakan pelatihan, pembinaan dan bahkan pendidikan yang dapat meningkatkan kemampuan Administrasi dan mengembangkan karirnya.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5.4.2.5 IT

Tugas & Fungsi :

1. Membantu Direksi untuk mengembangkan atau memperbarui prosedur operasi standar khususnya untuk pelaksanaan bidang system IT sesuai peraturan Pemerintah yang berlaku.
2. Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelaksanaan system IT dalam melakukan pelayanan sertifikasi laik operasi di seluruh Wilayah kerja operasional PT.LIGAT secara tepat.
3. Merancang system software yang akan digunakan PT.LIGAT dalam melaksanakan pelayanan sertifikasi laik opsai dan melakukan instalasi hardware jika diperlukan.
4. Mendefinisikan dan megidentifikasi atribut system yang dibutuhkan oleh PT.LIGAT.
5. Melakukan dokumentasi konfigurasi system milik PT.LIGAT.
6. Menjaga tingkat keamanan system IT yang dimiliki PT.LIGAT.
7. Memastikan infrastruktur dan jaringan system dalam keadaan baik.
8. Melakukan backup dan restore data atas perintah dari Direksi.
9. Melakukan audit software dan hardware jika diperlukan.
10. Mengidentifikasi ancaman dan tanggap terhadap isu yang berhubungan dengan system khususnya dalam pelaksanaan pelayanan Sertifikasi Laik Operasi PT.LIGAT.
11. Mengenalkan teknologi baru kepada Direksi dalam system yang tengah digunakan.
12. Mengantisipasi resiko apa yang ditimbulkan jika administrator melakukan kesalahan.
13. Merancang, mengelola dan mengawasi serta meng-evaluasi operasional dari sistem informasi (software dan aplikasi) dan pendukungnya (hardware, infrastruktur, telekomunikasi)
14. Membuat dan mengimplementasikan prosedur IT (IT policy) termasuk kebijakan keamanan IT
15. Berkerja sama dengan IT vendor untuk merancang, membuat dan mengimplementasikan sistem atau aplikasi jika diperlukan PT.LIGAT.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

16. Membuat anggaran IT (budget) dan expenditures atas pengawasan dan persetujuan Direksi.
17. Bertanggung jawab pada penyediaan layanan infrastruktur termasuk aplikasi, jaringan komputer (LAN / WAN), keamanan Teknologi Informasi dan telekomunikasi.
18. Menjaga dan melindungi kerahasiaan informasi apapun yang bisa diakses melalui system informasi tanpa dengan metode apapun.
19. Dalam menjalankan tugasnya, divisi IT bertanggungjawab penuh kepada Direksi

5.4.2.6 TEKNIK & OPERASIONAL

Tugas & Fungsi :

1. Bersifat Matriks dengan Divisi dan Direktorat terkait di Perusahaan;
(Koordinasi dengan Direktur Utama);
2. Memimpin dan bertanggungjawab dalam menjalankan operasional Perusahaan ;
3. Membuat rencana kegiatan kerja tahunan dan target perusahaan terkait Divisi Operasional
4. Melaporkan hasil kinerja perusahaan kepada Direktur Utama
5. Melakukan monitoring dan evaluasi Divisi Operasional
6. Memastikan ketersediaan sumber daya di tiap wilayah dan area
7. Memonitoring kegiatan kalibrasi alat ukur
8. Memonitoring seluruh kegiatan operasional lapangan
9. Melakukan pengembangan wilayah dan area baru
10. Melakukan koordinasi dengan perwakilan wilayah dan area
11. Bertanggungjawab atas pelaksanaan survey kepuasan pelanggan
12. Membantu Direktur Utama dalam memimpin, membina, merencanakan, mengendalikan, mengawasi, menganalisa serta mengevaluasi program kerja perusahaan



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5.4.2.7 PENANGGUNG JAWAB TEKNIK

Tugas & Fungsi :

1. Membantu tugas pemeriksaan dan administrasi wilayah
2. Melakukan pengawasan pemeriksaan dan kelayakan data konsumen
3. Melakukan evaluasi pemeriksaan kelayakan data konsumen
4. Melakukan verifikasi atas hasil kerja tenaga teknik
5. Bertanggung jawab penuh atas hasil pemeriksaan data dari tenaga teknik
6. Berhak menolak ketidaklayakan hasil pemeriksaan teknik jika tidak sesuai dengan SOP yang berlaku.
7. Melakukan pemasaran Setifikat Badan Usaha (SBU) kepada masyarakat umum
8. Memberi pemahaman kepada konsumen secara khusus dan masyarakat secara umum
9. Mengupdate tentang perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia maupun global
10. Melakukan tindak lanjut pemeriksaan data konsumen yang telah diperiksa oleh Tenaga Teknik
11. Memberi masukan dan pelajaran kepada tenaga teknik

5.4.2.8 TENAGA TEKNIK

Tugas & Fungsi :

1. Melakukan pemeriksaan data persyaratan administrasi
2. Melakukan pemeriksaan data konsumen
3. Melakukan kegiatan Pemeriksaan dan verifikasi sesuai dengan Tugasnya
4. Bertanggungjawab atas hasil pemeriksaan yang telah dilakukan
5. Menjalankan SOP yang berlaku.
6. Melakukan pemasaran Setifikat Badan Usaha (SBU) kepada masyarakat umum
7. Memberi pemahaman kepada konsumen secara khusus dan masyarakat secara umum
8. Membuat laporan atas hasil pemeriksaan dan memberikan rekomendasi ke konsumen
9. Memberi masukan dan pelajaran kepada Konsumen



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

5.4.3 Komunikasi Internal

Direktur Utama PT LIGAT secara periodik menyampaikan informasi penerapan Sistem Manajemen Mutu dan pengembangannya di Perusahaan, memastikan bahwa proses komunikasi kepada seluruh karyawan telah dilakukan dengan baik dan bersedia menerima usulan-usulan dari karyawan untuk memperbaiki keefektifan Sistem Manajemen Mutu di Perusahaan.

5.4.4 Tinjauan Manajemen (Management Review)

5.4.4.1 Umum

Direktur Utama PT LIGAT secara periodik minimal 1 Tahun sekali mengadakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu secara berkelanjutan. Pembahasan didalam Rapat Tinjauan Manajemen mencakup pengasesan peluang perbaikan dan kebutuhan adanya perubahan pada Sistem Manajemen Mutu, termasuk Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

5.4.4.2 Masukan Tinjauan Manajemen

Materi agenda pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen mencakup informasi tentang :

- a. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu
- b. Perubahan isu internal dan isu eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu
- c. Hasil audit, baik Audit Mutu Internal maupun Audit Lembaga Sertifikasi
- d. Umpan balik pelanggan, yaitu saran-saran maupun keluhan mengenai segala sesuatu yang terkait dengan pemberi kerja.
- e. Sejauh mana sasaran mutu telah terpenuhi (pencapaian target).
- f. Kinerja proses dan kesesuaian produk, yaitu permasalahan proses produksi, permasalahan progres (kemajuan) pekerjaan dan kendala- kendala yang dihadapi .
- g. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif.
- h. Kecukupan sumber daya.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

- i. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang.
- j. Usulan perubahan yang menyangkut perbaikan dokumen Sistem Manajemen Mutu.
- k. Saran-saran untuk melakukan perbaikan atau peningkatan lainnya.

5.4.4.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Risalah Rapat Tinjauan Manajemen mencakup keputusan untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk :

- a. Perbaikan atau peningkatan keefektifan proses yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- b. Perbaikan atau peningkatan pada produk yang berhubungan dengan persyaratan pelanggan
- c. Pemenuhan sumber daya yang diperlukan bagi perbaikan.

REF: SOP-LIGAT-MR-03 TINJAUAN MANAJEMEN

6. PERENCANAAN

6.1 Peluang dan Risiko

Ketika merencanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 PT LIGAT telah menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukan untuk :

- 6.1.1** Memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan
- 6.1.2** Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
- 6.1.3** Mencegah atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan
- 6.1.4** Mencapai peningkatan yang berkesinambungan

6.2 Sasaran Mutu/Target

Direktur Utama PT LIGAT memastikan bahwa target telah ditetapkan dan di setiap Divisi ditetapkan pula target-target yang relevan pada masing-masing kegiatan Kepala Divisi, baik di kantor dan maupun di pekerjaan. Sasaran mutu harus terukur dan konsisten dengan kebijakan mutu yang ditetapkan oleh Direktur Utama .

**PEDOMAN MUTU****ISO 9001:2015**

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

Sasaran mutu masing-masing Divisi akan di-evaluasi setidaknya setahun sekali atau setiap akhir periode pekerjaan selesai.

NO	SASARAN MUTU	TARGET
1.	Penerbitan SBU	14 Hari Kerja
2.	Keluhan /Komplain dalam 1 Tahun	Max 1%
3.	Kepuasan Pelanggan	Puas
4.	Membuat laporan tahunan kepada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	On time
5.	Peningkatan jumlah pelanggan baru yang ter registrasi SBU dalam setahun (10/bulan)	75% (50)
6.	Pelatihan Internal per Tahun	3

REF: DP-LIGAT-07 SASARAN MUTU



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

6.3 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Direktur Utama PT LIGAT telah memastikan bahwa:

- a. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam setiap kegiatan proses bisnis Perusahaan, termasuk upaya pencapaian sasaran mutu.
- b. Keterpaduan Sistem Manajemen Mutu harus tetap dipelihara apabila terjadi perubahan dari Sistem Manajemen yang lama ke Sistem Manajemen yang baru. Manajemen harus merencanakan dengan baik pelaksanaan perubahan tersebut dan tidak boleh terjadi kesenjangan penerapannya.

7. DUKUNGAN / SUPPORT

7.1 Umum

Perusahaan akan menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu serta Kepuasan Pelanggan.

7.2 Sumber Daya Manusia

Personil yang mengerjakan pekerjaan yang berpengaruh terhadap kesesuaian persyaratan produk harus mempunyai kompetensi berdasarkan kepada pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

Organisasi telah menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dan untuk operasi serta pengendalian prosesnya.

REF SOP-LIGAT-ADM-01-Prosedur Rekrutmen

7.3 Kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran

- a. Menetapkan kriteria kompetensi sesuai bidang tugasnya bagi setiap personil yang diperlukan di plant maupun pekerjaan, khususnya yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk secara langsung.
- b. Membuat analisa kebutuhan pelatihan, merencanakan pelatihan dan penugasan pelatihan bagi personil untuk memenuhi kriteria kemampuan



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

yang ditetapkan.

- c. Melakukan evaluasi keefektifan pelatihan atas dasar penilaian masing-masing atasan langsung yang bersangkutan.
- d. Melakukan penilaian kinerja untuk memastikan personil sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka bagi pencapaian sasaran mutu.
- e. Memelihara rekaman mutu terkait sumber daya manusia, yang meliputi : Pendidikan, Pelatihan, Keterampilan serta Pengalaman

7.4 Infrastruktur

Untuk mencapai kelancaran dan keefektifan dalam kegiatan proses bisnis di PT LIGAT , maka penyediaan sarana dan prasarana berupa :

- a. Bangunan kantor dengan pembagian ruang kerja yang nyaman dengan sistem pendingin, fasilitas toilet yang cukup.
- b. Untuk kegiatan pelaksanaan pekerjaan di Wilayah pelanggan, maka akan disediakan Kantor Perwakilan yang layak dengan ruangan yang cukup, dan fasilitas yang mendukung.
- c. Menyediakan peralatan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pekerjaan di lokasi/lapangan
- d. Jasa pendukung misalnya berupa kendaraan operasional, telepon, mesin fax, komputer, jaringan email dan radio komunikasi.

7.5 Lingkungan Kerja

Untuk memenuhi persyaratan ini, PT LIGAT mempunyai tanggung jawab untuk mengelola lingkungan kerja yang nyaman dan rapih baik di terutama menyangkut persyaratan kesehatan dan keselamatan kerja untuk pencapaian kesesuaian persyaratan produk.

Lingkungan kerja yang dimaksud juga meliputi: masalah kebisingan, debu, temperature, kelembaban, dan penerangan.



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

8. OPERATIONAL

8.1 Perencanaan Realisasi Produk/Jasa

PT LIGAT merencanakan dan mengembangkan proses-proses realisasi produk yang konsisten dengan persyaratan proses lain dari Sistem Manajemen Mutu Organisasi, antara lain berupa :

- a. Penetapan Sasaran Mutu dan persyaratan yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan.
- b. Penetapan proses, dokumen, dan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan produk, yang dituangkan dalam perencanaan mutu.
- c. Kegiatan verifikasi, validasi, dan pemantauan yang diperlukan serta kriteria penerimaan produk yang pengaturannya didokumentasikan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.
- d. Rekaman yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil produk memenuhi persyaratan.

8.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan

8.2.1 Penetapan Persyaratan Terkait Produk

Untuk suatu pelaksanaan pekerjaan Bagian Marketing harus menetapkan bahwa:

- a. Persyaratan yang dispesifikasikan baik teknis maupun non teknis (administrasi) oleh pemberi tugas telah diketahui, bahwa Perusahaan mampu melaksanakan pekerjaan atau pekerjaan dengan menghasilkan produk yang dipersyaratkan, termasuk kesediaan waktu penyelesaian pekerjaan.
- b. Persyaratan-persyaratan terkait lainnya yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan atau pekerjaan, yang tidak ditetapkan dalam spesifikasi teknis maupun kontrak harus dispesifikasikan pula.
- c. Peraturan dan perundangan maupun peraturan daerah yang berlaku di suatu lokasi dan yang mempengaruhi kondisi pelaksanaan pekerjaan termasuk produknya.

Persyaratan tambahan yang merupakan ketetapan dari PT LIGAT

8.2.2 Tinjauan Persyaratan Terkait Produk



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

Bagian Marketing harus mengkaji ulang semua persyaratan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan sebelum komitmen Perusahaan untuk menyampaikan penawaran harga kontrak pekerjaan.

Kaji ulang harus memastikan bahwa :

- a. Persyaratan yang diminta dalam spesifikasi teknis telah ditetapkan.
- b. Apabila terjadi perbedaan persyaratan atau interpretasi terhadap persyaratan spesifikasi teknis harus diselesaikan terlebih dahulu.
- c. Perusahaan benar-benar mampu menyelesaikan pekerjaan atau pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam kontrak.

Apabila persyaratan produk diubah, maka Bagian admin harus mengganti atau merevisi dokumen yang terkait dan personil yang bertugas terhadap produk tersebut harus segera diberitahu.

8.2.3 Komunikasi Pelanggan

Bagian Marketing dan/atau Bagian Terkait harus menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk melakukan komunikasi dengan pemberi kerja atau yang mewakilinya dalam bentuk rapat-rapat pekerjaan dan pertemuan asistensi dengan pemberi kerja, ntuk menyampaikan :

- a. Informasi mengenai kegiatan pelaksanaan pekerjaan dan produk yang dihasilkan.
- b. Pertanyaan, penjelasan mengenai kontrak, termasuk jika ada perubahannya.
- c. Umpan balik pemberi kerja, termasuk keluhan terhadap pelaksanaan pekerjaan.

8.3 DESAIN DAN PENGEMBANGAN

PT LIGAT merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk. Selama perencanaan desain dan pengembangan, PT LIGAT menetapkan:

- a) tahapan desain dan pengembangan,
- b) tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai bagi tiap tahap desain dan pengembangan, dan
- c) tanggung jawab dan wewenang untuk desain dan pengembangan.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

8.4 PENGADAAN

8.4.1 Proses Pengadaan

PT LIGAT mengendalikan proses pembelian dan mengendalikan pemasok sesuai dengan status produk yang dibeli, terutama barang yang digunakan untuk pelaksanaan pekerjaan. Kriteria untuk memilih dan mengevaluasi pemasok ditetapkan. Bukti pemilihan dan evaluasi pemasok disimpan sebagai rekaman.

Bagian Logistik bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan material untuk pelaksanaan pekerjaan terpenuhi dan barang yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditentukan.

8.4.2 Informasi Pengadaan

PT LIGAT tidak menerapkan klausul 8.4.2

8.4.3 Verifikasi Material/Komponen/Produk Yang Dipasok

PT LIGAT tidak menerapkan klausul 8.4.3

8.5 PRODUKSI DAN PENYEDIAAN PELAYANAN

8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

PT LIGAT merencanakan dan melaksanakan pekerjaan agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:

- Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk, seperti spesifikasi produk, dll.
- Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan untuk realisasi produk, sesuai dengan proses masing-masing;
- Penggunaan peralatan yang sesuai;
- Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pengujian;
- Pelaksanaan pengiriman produk dan pasca pengiriman.

Manajemen Operasional bertanggung jawab dalam pengendalian pekerjaan yang di tangani.

8.5.2 Proses Validasi Untuk Produksi dan Penyediaan Pelayanan

PT LIGAT mengendalikan perencanaan, implementasi dan koordinasi untuk pencapaian optimalisasi pelaksanaan pekerjaan .



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

PT LIGAT mengidentifikasi dan merencanakan proses produksi, pemeliharaan yang secara langsung mempengaruhi mutu untuk menjamin proses-proses tersebut dilaksanakan dibawah kondisi yang terkendali, mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan perencanaan pekerjaan dari admin yang dikoordinasikan dengan Divisi terkait.
- b. Prosedur terdokumentasi yang menentukan tata cara produksi.
- c. Kesesuaian dengan standar acuan, rencana mutu dan atau prosedur terdokumentasi.
- d. Penggunaan peralatan di lingkungan kerja yang sesuai.
- e. Pemeliharaan terhadap peralatan untuk menjamin kesinambungan kemampuan proses.
- f. Kriteria kecakapan kerja yang ditetapkan dengan jelas.
- g. Memantau dan mengendalikan proses dan karakteristik produk yang sesuai.

8.5.3 Property milik pelanggan

8.5.4


PT LIGAT tidak menerapkan klausul terkait property milik pelanggan.

8.5.5 MAMPU TELUSUR PENGUKURAN

Mampu telusur pengukuran merupakan persyaratan yang sangat penting bagi organisasi. Untuk itu PT LIGAT memberikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran, peralatan pengukuran harus :

- a. Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya pada rentang waktu yang terencana
- b. Identifikasi untuk menentukan status kalibrasi
- c. Dijaga dari penyetelan, kerusakan atau penurunan mutu yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

PT LIGAT 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.

	<p align="center">PEDOMAN MUTU</p> <p align="center">ISO 9001:2015</p>	PM-LIGAT-01
		Rev No 00
		Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

9. EVALUASI KINERJA

9.1 Umum

Manajemen Puncak dan seluruh Divisi PT LIGAT merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan/peningkatan yang diperlukan untuk :

- Memperagakan kesesuaian hasil kerja di masing-masing Divisinya,
 - Memastikan kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu.
 - Secara terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu
- Metoda-metoda yang digunakan untuk pengukuran, analisis dan perbaikan bergantung pada tingkat kebutuhan dimasing-masing Divisi, biasanya digunakan teknik statistik, tabel atau diagram.

9.2 Pemantauan dan Pengukuran

9.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap pekerjaan sepanjang pekerjaan berlangsung atau di akhir pekerjaan.

Manajer pekerjaan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisioner kepada pelanggan dan menganalisa data yang didapat, dan melaporkannya kepada manajemen.

9.2.2 Audit Internal

Untuk memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu telah diterapkan secara benar, minimal 1 Tahun sekali akan dilakukan audit mutu internal. Merupakan Tanggung jawab dari Koordinator Mutu Management Representative (MR) untuk melaksanakan kegiatan audit internal.

Program audit dibuat secara tahunan dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses dan Divisi/Bagian yang diaudit. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode audit harus diterapkan sesuai prosedur yang berlaku.

Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobyektifan dan auditor tidak mengaudit pekerjaannya sendiri. Tanggung jawab pengelolaan perencanaan audit dan pelaporan hasil audit dilakukan oleh Manajemen Representative.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

Pejabat yang bertindak menjadi auditee (pihak yang diaudit) tanpa menunda-nunda harus segera melaksanakan tindakan perbaikan untuk menghilangkan ketidaksesuaian berikut penyebabnya.

Kegiatan tindak lanjut mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

Perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan serta tindak lanjut audit mutu internal dijelaskan dalam Prosedur Audit Internal. Catatan mutu dari kegiatan Internal Audit disimpan oleh Document Control.

REF: SOP-LIGAT-MR-02 INTERNAL AUDIT

9.23 Pemantauan dan Pengukuran Proses

PT LIGAT menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses Sistem Manajemen Mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu disetiap fungsi / bagian. Rekaman dimasing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk.

9.24 Pemantauan dan Pengukuran Produk

Pemantauan dan pengukuran karakteristik produk dilaksanakan melalui kegiatan pemeriksaan oleh tim pemeriksa untuk memverifikasi bahwa persyaratan yang terkait telah dipenuhi. Hal ini akan dilakukan pada tahapan-tahapan pekerjaan berdasarkan aturan yang direncanakan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.

Bukti kesesuaian dengan persyaratan ditunjukkan dengan pengesahan dokumen pemeriksaan. Serah terima produk ke pelanggan hanya bisa dilaksanakan bila produk telah memenuhi persyaratan.

9.25 PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

Produk yang tidak sesuai yang ditemukan pada tahapan pelaksanaan pekerjaan diambil tindakan untuk mengatasi ketidaksesuaian tersebut



PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

dengan cara ;

a. Perbaikan

Setelah pelaksanaan perbaikan atau pengerjaan ulang dilaksanakan pemeriksaan ulang.

Bila produk yang tidak sesuai tersebut diketahui setelah serah terima ke pelanggan, PT LIGAT akan mengambil tindakan yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

9.2.6 ANALISA DATA

Management Representative bertanggung jawab terhadap penerapan metode yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan Sistem manajemen mutu serta mengevaluasi apakah perbaikan berkesinambungan dari Sistem manajemen mutu dapat dilakukan, yang mencakup :

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian pada persyaratan produk
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses dan atau produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan
- d. Serta evaluasi terhadap supplier.

Hasil evaluasi menjadi dasar dalam menentukan teknik statistik yang sesuai untuk diterapkan.

10. PENINGKATAN/PERBAIKAN

10.1 Peningkatan Yang Berkelanjutan

Management Representative dibantu para Manajer PT LIGAT secara terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu dengan menggunakan acuan dan data dari :

- a. Kebijakan mutu
- b. Sasaran mutu
- c. Hasil audit internal maupun audit eksternal
- d. Analisis data
- e. Tindakan koreksi dan pencegahan
- f. Rapat tinjauan manajemen.



PEDOMAN MUTU

ISO 9001:2015

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

10.2 Tindakan Perbaikan

Management Representative dan Divisi/bagian terkait melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi dan menetapkan persyaratan untuk:

- a. Peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan dari pelanggan)
 - b. Penentuan penyebab ketidaksesuaian.
 - c. Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.
 - d. Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan.
 - e. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pembuangan rekaman.
 - f. Peninjauan efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan
- Prosedur terdokumentasi ditetapkan untuk mengatur pelaksanaan Tindakan Perbaikan

10.3 Tindakan Pencegahan

Management Representative dan para Manajer terkait melakukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial, tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensialnya yang menetapkan persyaratan untuk :

- a. Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya.
- b. Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian.
- c. Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan.
- d. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pembuangan rekaman.
- e. Peninjauan tindakan preventif yang dilakukan.



RUANG LINGKUP

PM-LIGAT-01

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

Ruang lingkup dari penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di PT LSBU INDONESIA GATRIK (PT LIGAT) adalah untuk lingkup proses bisnis jasa Sertifikasi Badan Usaha (SBU) Bidang :

1. Konsultansi Perencanaan
2. Pembangunan dan Pemasangan
3. Pengoperasian
4. Pemeliharaan

yang bermutu sesuai permintaan pelanggan dan memenuhi persyaratan standar, peraturan dan perundangan yang berlaku.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di PT LSBU INDONESIA GATRIK (PT LIGAT) ini juga dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu yang efektif termasuk proses perbaikan berkelanjutan terhadap sistem ini dan memastikan kesesuaian produk/jasa terhadap permintaan pelanggan serta persyaratan standar, peraturan dan perundangan yang berlaku.

Bogor, 24 Januari 2022

Syahrul Ramadhansyah Makki
Direktur Utama



ISU INTERNAL & EKSTERNAL

DP-LIGAT-02

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

ISU INTERNAL PT LSBU INDONESIA GATRIK(PT LIGAT)

Nomor	Uraian Isu Internal
Sejarah Organisasi	
1	Didirikan pada bulan Oktober 2021 di Bogor, Jawa Barat
2	Ruang lingkup bisnis adalah Jasa Sertifikasi Badan Usaha (SBU) Bidang : 1. Konsultansi Perencanaan 2. Pembangunan dan Pemasangan 3. Pengoperasian 4. Pemeliharaan
3	Beralamat di : Jl. Re. Soemantadiredja No. 23 RT. 03 RW. 07 Kel. Pamoyanan, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor Jawa Barat 16136 (Lantai 1) Telp . 0251-7571947 - 081369182800 / 083818004900 E-mail : lsbuligat@gmail.com
Visi dan Misi	
4	Telah memiliki Visi dan Misi yang dituangkan dalam Pedoman Mutu
5	Visi dan Misi telah disosialisasikan kepada seluruh pegawai
Kode Etik Organisasi	
6	Telah memiliki kode etik organisasi terkait pelaksanaan Inspeksi
Wilayah	
7	Memiliki Kantor Pusat di Bogor, Jawa Barat
Teknologi	
8	Belum memiliki Aplikasi system informasi PT LIGAT untuk Konsultansi, Perencanaan, Pembangunan dan Pemasangan, Pengoperasian serta Pemeliharaan



ISU INTERNAL & EKSTERNAL

DP-LIGAT-02

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

9	Belum memiliki system informasi manajemen di website berbentuk portal untuk sosialisasi informasi dan kebijakan perusahaan
Sarana & Prasarana	
10	Semua Pegawai telah memiliki Laptop/Alat Kerja
11	Kurangnya <i>Controlling</i> terhadap system aplikasi Badan Usaha
12	Kurangnya Perawatan terhadap inventaris perusahaan
Sumber Daya Manusia (SDM)	
13	Belum adanya BPJS Ketenagakerjaan
14	Belum adanya Jaminan Kesehatan untuk karyawan
15	Memiliki PJT dan TT yang sudah memiliki sertifikat Asesor Badan Usaha /Kompetensi ABU




ISU INTERNAL & EKSTERNAL

DP-LIGAT-02

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

	ISU INTERNAL & EKSTERNAL	DP-LIGAT-02
		Rev No 00
		Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

ISU EKSTERNAL
PT. PT LSBU INDONESIA GATRIK (PT LIGAT)

Nomor	Uraian Isu Eksternal
	Isu Regulasi/Kebijakan
1	Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
2	UU No. 11 Tahun 2020 Tentang CIPTA KERJA Tentang Rencana Umum Ketenagalistrikan
3	Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 Mengatur Tentang Penyelenggaraan Bidang energi dan Sumber Daya Mineral
4	Peraturan Pemerintah No. 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan
5	Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2018 tentang Tata Cara Akreditasi dan Sertifikat Ketenagalistrikan
6	Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero)
7	Peraturan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan No. 556K/20/DJL.1/2014 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penomoran dan Registrasi Sertifikat di Bidang Ketenagalistrikan
8	Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Standardisasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan
	Isu Kompetitor
9	Memiliki kompetitor dengan ruang lingkup yang sejenis 8 Badan Usaha
	Isu Hukum / Legal
10	Legalitas organisasi sudah lengkap sesuai peraturan



ISU INTERNAL & EKSTERNAL

DP-LIGAT-02

Rev No 00


Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

	Isu Market
11	Untuk bisnis SBU masih banyak yang membutuhkan seiring dengan berkembangnya pembangunan Bidang Ketenagalistrikan.

Tanggal : 24 Januari 2022

Disetujui Oleh,

PT LSBU INDONESIA, GATRIK
Syahru Ramadhansyah Makki
Direktur Utama

 PT LIGAT INDONESIA GATRIK	ANALISA STAKEHOLDER	DP-LIGAT-04
		Rev No 00
		Tgl. Efektif : 24 Januari 2022

ANALISA STAKEHOLDER PT LIGAT

No.	Pihak Berkepentingan	Harapan & Kebutuhan	Tindaklanjut
1	Pemegang Saham	Keuntungan perusahaan Meningkat	Membuat budget perusahaan seefisien mungkin
		Pengembangan bisnis	Mencari peluang dan prospek pengembangan bisnis
		Bisnis yang berkelanjutan	Menjaga hubungan relasi terhadap pemangku kepentingan
2	Customer	Proses Pengurusan SBU Mudah dan Cepat	Membuat system untuk mempermudah pendaftaran
		Pelayanan Prima	Menugaskan tenaga teknis yang memiliki Sertifikat Kompetensi
		Responsif terhadap keluhan	Memberikan jangka waktu jika ada keluhan
3	Karyawan	Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan aman	Menerapkan Nilai Luhur Perusahaan, menjaga kebersihan dan ketertiban
		Kesejahteraan ditingkatkan	Meningkatkan kinerja untuk mencapai target keuntungan perusahaan
		Jumlah SDM ditambah	Meningkatkan jumlah dan efisiensi SDM
		Kualitas SDM	Penambahan Pelatihan dan Kursus tertentu.
4	Masyarakat sekitar	Turut berpartisipasi dalam kegiatan warga	Aktif dalam kegiatan pengembangan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat
		Memberikan peluang pekerjaan untuk masyarakat sekitar	Menerima karyawan untuk masyarakat sekitar
5	Pemerintah	Pemenuhan Regulasi	Kegiatan Inspeksi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan

Form Analisa STAKEHOLDER/PIHAK BERKEPENTINGAN



ANALISA STAKEHOLDER

DP-LIGAT-04

Rev No 00

Tgl. Efektif : 24 Januari 2022



ANALISA RESIKO

Nomor Dokumen : DP-LIGAT-05

Rev. No : 00

Tgl. Egektif : 24 Januari 2022

KONTEKS ORGANISASI - RISIKO & PELUANG MUTU

No	Jenis Isu	Aktivitas	Potensi Resiko	Kemungkinan (Probability)	Keparahan (Severity)	Resiko	Tindakan lanjut / Program	Kemungkinan (Probability)	Keparahan (Severity)	Resiko	Dokumen terkait
1	Eksternal	Permohonan sertifikasi	salah permohonan daya	1	3	3	melakukan konfirmasi ulang sebelum registrasi				Whats App (WA)
			kesalahan input alamat bangunan	1	3	3	Edukasi dan sosialisasi melalui media website (alur proses)				website
			Instalasi listrik belum terpasang	1	3	3	Koordinasi dengan pihak terkait				copy surat
2	Internal	Input data pemohon	kesalahan input data	2	1	2	melakukan pemeriksaan ulang				
3	Internal	Penugasan Pemeriksaan	Lokasi pemeriksaan tidak sesuai	2	2	4	koordinasi dengan pelanggan				Whats App (WA)
			Cuaca tidak mendukung	2	2	4	Re-schedule pemeriksaan				Whats App (WA) Surat Perubahan Jadwal
			Peralatan kerja tidak sesuai	1	3	3	Pengecekan sebelum bertugas				
4	Internal	Pemeliharaan peralatan	alat ukur belum dikalibrasi	1	3	3	membuat program / jadwal kalibrasi				program kalibrasi
5	Eksternal/ Internal	Penerbitan SLO	Sistem IT Down	2	3	6	Melakukan maintenance jaringan	1	3	3	Bukti maintenance

6	Eksternal	Pengiriman Blanko	Kerusakan Blanko	1	3	3	Melakukan pencetakan ulang				Blanko rusak
7	Eksternal	Penagihan	Pelanggan tidak bayar	1	3	3	Penundaan pengiriman sertifikat SLO				dokumen penagihan
8	Internal	Kegiatan Inspeksi	Kecelakaan Kerja	1	3	3	Kegiatan Inspeksi sesuai dengan SOP Inspeksi Penggunaan APD Persiapan Peralatan yang akan digunakan				
Tanggal Updated : Januari 2022											

KEMUNGKINAN	3	3	6	9
	2	2	4	6
	1	1	2	3
	1	2	3	
	KEPARAHAN			

Tanggal : 24 Januari 2022

Disetujui Oleh,



Syahrul Ramadhansyah Makki
Direktur Utama

PT LSBU INDONESIA GATUK