**PROSEDUR MUTU**

**(PR)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PROSEDUR MUTU** | | |
| No. Dokumen No. Terbitan | :  : | PR-4.1 ..1 |
| **PROSEDUR KETIDAKBERPIHAKAN PERSONIL LABORATORIUM** | | Tgl. Terbit | : |  |
| No/Tgl. Revisi Halaman  Disahkan oleh Diketahui oleh | :  :  :  : |  |

### PROSEDUR KETIDAKBERPIHAKAN PERSONIL LABORATORIUM (PR-4.1)

##### TUJUAN

Untuk menghindari resiko keberpihakan laboratorium dalam kegiatannya yang dapat mengurangi kepercayaan pada kompetensinya, ketidakberpihakannya, dan integritas pertimbangan operasionalnya dalam pengujian.

##### RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku bagi semua personil pelaksana kegiatan Laboratorium.

##### REFERENSI

3.1 SNI ISO/IEC 17025:2017.(Klausul 4.1)

3.2 Panduan mutu (Klausul PM-4.1)

##### DEFINISI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1 | Ketidak Berpihakan Laboratorium | Laboratorium bersikap netral, tidak memihak atau berpihak dan bebas dari pengaruh siapapun. |
| 4.2 | Pengujian | Pembuktian terhadap sesuatu melalui sebuah proses (Pengujian atau analisis). |
| 4.3 | Kompetensi | Kemampuan yang dimiliki untuk menciptakan kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. |
| 4.4 | Integritas | Menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran dan keyakinan. |

1. **TANGGUNG JAWAB**

Setiap personil unit kerja di laboratorium.

##### URAIAN PROSEDUR

* 1. Personil Laboratorium harus menjaga ketidakberpihakan untuk semua personil dari tekanan komersial, keuangan, atau tekanan lainnya, berkompromi dengan ketidakberpihakan pada proses kegiatannya yang dapat

### PROSEDUR KETIDAKBERPIHAKAN PERSONIL LABORATORIUM (PR-4.1)

berpengaruh buruk terhadap mutu pekerjaan, serta melindungi kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan.

* 1. Setiap personil laboratorium yang menjumpai pelanggaran atas ketentuan tersebut berkewajiban untuk segera melaporkannya pada Kepala laboratorium.
  2. Jika seorang personil sesuai bukti-bukti yang ada terbukti melanggar ketentuan tersebut di atas, maka Kepala laboratorium akan menindak hal tersebut dan akan dilakukan tindakan pengamanan

/ pencegahan yang semestinya.

* 1. Ketua Bidang Pengujian dan Sertifikasi berkewajiban untuk mencermati integritas personil yang terbukti melakukan pelanggaran yang dimaksud.
  2. Sejauh personil yang bersangkutan tetap melibatkan dirinya dengan ketentuan tersebut di atas, menjadi kewajiban Ketua Bidang Pengujian dan Sertifikasi untuk memposisikan personil yang bersangkutan pada fungsi yang tidak terkait dengan pelaksanaan sampling, analisa dan penerbitan sertifikat.
  3. Kepala laboratorium bersama Ketua Bidang Mutu melakukan identifikasi resiko terhadap ketidakberpihakan secara berkelanjutan, termasuk resiko yang muncul dari kegiatan dan hubungan pekerjaan, hubungan personil serta memastikan menghindari kegiatan yang dapat mengurangi kepercayaan pada kompetensi, keberpihakan, integritas pertimbangan dan operasional sesuai peraturan yang ada.
  4. Kepala Laboratorium memberikan sanksi kepada setiap personil Laboratorium untuk setiap pelanggaran sesuai peraturan kepegawaian yang berlaku.

1. DOKUMEN TERKAIT
   1. Formulir Komitmen Ketidakberpihakan Personil (F-4.1.2)
   2. Formulir Identifikasi Resiko Terhadap Ketidakberpihakan (F- 4.1.4)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PROSEDUR MUTU** | | |
| No. Dokumen No. Terbitan | :  : | PR-4.2 1 |
| **PROSEDUR PERLINDUNGAN KERAHASIAAN INFORMASI DAN HAK KEPEMILIKAN PELANGGAN** | | Tgl. Terbit | : |  |
| No/Tgl. Revisi  Halaman  Disahkan oleh Diketahui oleh | :  :  :  : |  |

1. **TUJUAN**

Untuk melindungi kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan.

##### RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku bagi semua informasi yang berkaitan dengan pelanggan dan hak kepemilikan mereka.

##### REFERENSI

* 1. SNI ISO/IEC 17025 : 2017 (Klausul 4.2)
  2. Panduan Mutu (Klausul PM-4.2)

##### DEFINISI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1 | Kerahasiaan Informasi | Berupa data, dokumen, gambar atau hal lainnya yang berkaitan dengan perusahaan atau pelanggan yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak-pihak yang tidak berhak untuk mengetahuinya. |
| 4.2 | Hak kepemilikan | Mendapatkan kepemilikan terhadap sesuatu. |
| 4.3 | Pelanggan | Seseorang/badan/instansi/perusahaan yang mengunakan layanan jasa pengujian. |
| 4.4 | Kualitas Pelayanan Jasa | Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan. |

1. **TANGGUNG JAWAB**

Seluruh personil di lingkungan Laboratorium

##### URAIAN PROSEDUR

* 1. Semua informasi perihal pelanggan, harus diperlakukan sebagai rahasia oleh personil laboratorium.
  2. Pengumpulan dan penggunaan informasi pelanggan harus dibatasi seminimal mungkin, sebatas yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.
  3. Identitas pelanggan dan identitas sampel tidak boleh diketahui oleh analis dengan cara mengganti identitas pelanggan dan identitas sampel dengan nomor kode sampel.
  4. Personil tidak dibenarkan untuk menyerahkan kepada pihak lain informasi, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, perihal pekerjaan hasil uji yang dilaksanakan oleh laboratorium.
  5. Informasi perihal pelanggan tidak boleh diungkapkan kepada pihak lain kecuali jika sebelumnya telah diberitahukan kepada pelanggan dan telah mendapat persetujuan.
  6. Sertifikat dari contoh yang telah diuji oleh laboratorium hanya boleh diperlihatkan dan diserahkan kepada pemilik yang bersangkutan atau yang mewakilinya yang dibuktikan dengan surat tanda terima bertanda tangan.
  7. Penyimpanan data hasil uji secara manual disimpan di tempat yang aman dan juga disimpan secara elektronik (sesuai prosedur penyimpanan dokumen).
  8. Laboratorium tidak menyampaikan hasil secara elektronik (kecuali jika diminta oleh pelanggan).
  9. Ketua Bidang Pengujian dan Sertifikasi memastikan seluruh personil laboratorium mematuhi prosedur ini.
  10. Untuk memperlihatkan komitmen personil laboratorium tentang kerahasiaan informasi pelanggan, seluruh personil laboratorium membuat Surat Pernyataan Ketidak berpihakkan Personil (R-4.1.2).
  11. Manajemen dengan kebijakannya akan memberikan penghargaan kepada personil laboratorium yang konsisten dan sanksi kepada yang melanggar/ yang tidak konsisten terkait dengan pernyataan bebas dari tekanan komersial dan finansial baik internal maupun eksternal yang dapat berpengaruh negatif terhadap mutu pekerjaannya.
  12. Kepala laboratorium bersama dengan Ketua Bidang Mutu melakukan analisis resiko untuk mengidentifikasi resiko ketidakberpihakan dan menjaga kerahasiaan serta melakukan upaya untuk menghilangkan atau meminimalisasi resiko tersebut.
  13. Kepala Laboratorium memberikan sanksi kepada setiap personil Laboratorium untuk setiap pelanggaran sesuai peraturan kepegawaian yang berlaku.

1. DOKUMEN TERKAIT
   1. Lampiran Surat Pernyataan Ketidakberpihakan Personil Laboratorium (L-4.1.)