

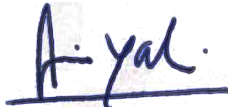


PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk Divisi Infrastruktur II Jl. D.I. Panjaitan Kav. 10 Jakarta		No. Dok : WIKA-QAS-PM-02.01 Rev : 01 Amd 01
Judul : PROSEDUR MANAJEMEN MUTU		Tanggal diberlakukan: 03 April 2021
		Tanggal Review Berikutnya: 03-Apr-26
CAP ASLI	CAP TERKENDALI	CAP TIDAK TERKENDALI
 PPD - INFRA 2 DOKUMEN ASLI TANGGAL : 13 April 2023	 PPD - INFRA 2 SALINAN TERKENDALI NO. TANGGAL : 13 April 2023	
Bentuk Perubahan : Penggabungan Prosedur WIKA-QAS-PM-01.03, WIKA-QAS-PM-02.03, WIKA-QAS-PM-02.04, WIKA-QAS-PM-02.05, WIKA-QAS-PM-02.06, WIKA-QAS-PM-02.07, dan WIKA-QAS-PM-03.01		
Sebab Perubahan : Re-alignment Pedoman dan Prosedur		
Peraturan Peralihan : Tidak ada		

MENYETUJUI


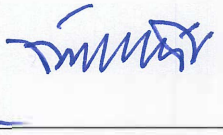
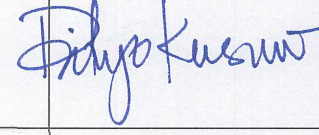
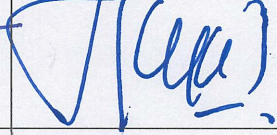
	DEPARTEMENT REPRESENTATIVE
Nama	Ainul Yakin
Jabatan	MQHSE
Tanda Tangan	
Tanggal	13-Apr-2023


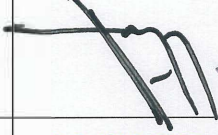
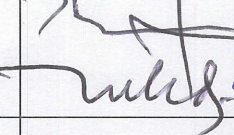


DISTRIBUSI

NO	PENERIMA	NO	PENERIMA
1	PPD - DEPT 3	15	PPD - Rekonstruksi Jalan Kalawara-Kulawi
2	PPD - PKT Bontang	16	PPD - Works for PASIGALA raw water transmission system
3	PPD - Relokasi Jalan Sei Duri (Lingkar Kijing)	17	PPD - Kuwil Paket III
4	PPD - Underpas Tatakan 101	18	PPD - Reconstruction of Donggala Port
5	PPD - Pengamanan Pantai Sei Taiwan	19	PPD - Makassar New Port
6	PPD - Jalan & Jembatan Tumbang Samba	20	PPD - Irigasi Gumbasa
7	PPD - Duplikasi Jembatan Kapuas	21	PPD - Reconstruction of Wani Port
8	PPD - Jalan Tol IKN Segment KTT	22	PPD - Bendungan Jenelata
9	PPD - Dredging Tursina	23	PPD - Bandar Udara Banggai
10	PPD - SPRD Sangatta (KPC)	24	PPD - DEPT 7
11	PPD - Sumbu Timur	25	PPD - Bendungan Manikin
12	PPD - Tol IKN Segmen KKT Kariangau - Sp. Tempadung	26	PPD - Jl SP Goro Muri
13	PPD - Bendungan Pamukkulu	27	PPD - Jalan dan Jembatan Labuan Bajo
14	PPD - Bendungan Ameroro Paket 1	28	PPD - Jalan Oksibil - Towe Hitam Lanjutan

 PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk Jalan D.I Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta Timur		No. Dok. : WIKA-QAS-PM-02.01 No. Rev. : 00	
Judul : Prosedur Manajemen Mutu		Tanggal diberlakukan : 03 APR 2023	Tanggal review berikutnya : 03 APR 2026
CAP ASLI	CAP TERKENDALI	CAP TIDAK TERKENDALI/ TIDAK BERLAKU	
 PPD - PUSAT DOKUMEN ASLI TANGGAL: 03 APR 2023	 P P D - P U S A T SALINAN TERKENDALI NO:13 TANGGAL:03/04/2023		

Bentuk Perubahan	: Penggabungan Prosedur WIKA-QAS-PM-01.03, WIKA-QAS-PM-02.03, WIKA-QAS-PM-02.04, WIKA-QAS-PM-02.05, WIKA-QAS-PM-02.06, WIKA-QAS-PM-02.07, dan WIKA-QAS-PM-03.01.
Sebab Perubahan	: <i>Re-alignment</i> Pedoman dan Prosedur
Peraturan Peralihan	: Tidak ada

	Dibuat	Diperiksa	MR	Disetujui	
Nama	Fredy Dharmawan	Dwi Windarto	Adityo Kusumo	Hadjar Seti Adji	
Jabatan	SM QSM	SVP QHSEE	DKMR	DHCP	
Tanda Tangan					
Tanggal	13 MAR 2023	14 MAR 2023	20 MAR 2023	22 MAR 2023	

	Disetujui				Disahkan
Nama	Ayu Widya Kiswari	Hananto Aji	Harum Akhmad Zuhdi	Rudy Hartono	Agung Budi Waskito
Jabatan	DQHSE	DOP 1	DOP 2	DOP 3	DIRUT
Tanda Tangan					
Tanggal	16 MAR 2023	29 MAR 2023	24 MAR 2023	27 MAR 2023	03 APR 2023



PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk
Jalan D.I Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta Timur

No. Dok. : WIKA-QAS-PM-02.01

Judul : Prosedur Manajemen Mutu

No. Rev. : 00

DISTRIBUS

No. Salinan	Penerima
1	PPD – Direksi
2	PPD – <i>Corporate Secretariat</i>
3	PPD – <i>Internal Audit</i>
4	PPD – <i>PjFK Finance</i>
5	PPD – <i>PjFK Risk Management</i>
6	PPD – <i>PjFK Human Capital</i>
7	PPD – <i>PjFK Strategic Marketing & Transformation</i>
8	PPD – <i>PjFK Legal</i>
9	PPD – <i>PjFK QHSEE</i>
10	PPD – <i>PjFK SCM</i>
11	PPD – <i>PjFK Information Technology</i>
12	PPD – <i>PjPU Infrastructure 1</i>
13	PPD – <i>PjPU Infrastructure 2</i>
14	PPD – <i>PjPU Infrastructure Marketing</i>
15	PPD – <i>PjPU EPCC</i>
16	PPD – <i>PjPU Investment Operation</i>
17	PPD – <i>PjPU Building & Overseas</i>
18	PPD – <i>PjPU Asset Management</i>

 <small>PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.</small>	PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk Jalan D.I Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta Timur	No. Dok. : WIK-QAS-PM-02.01
Judul :	Prosedur Manajemen Mutu	No. Rev. : 00

DAFTAR ISI

DISTRIBUSI	2
DAFTAR ISI.....	3
SEJARAH PERUBAHAN.....	4
1.0. TUJUAN	5
2.0. RUANG LINGKUP.....	5
4.0. REFERENSI.....	8
5.0. KETENTUAN UMUM.....	8
5.1 Perencanaan dan Pengelolaan Manajemen Mutu	8
5.2 Pelaksanaan, Pemantauan dan Pemeriksaan <i>Quality</i>	12
5.3 Peningkatan dan Perbaikan <i>Quality</i> dan Sistem Manajemen	16
6.0. KETENTUAN KHUSUS	21
7.0. KETENTUAN PERALIHAN.....	21
8.0. TANGGUNG JAWAB & URUTAN KERJA	21
9.0. PENGECEUALIAN	21
10.0. REKAMAN.....	21
11.0. LAMPIRAN	21
11.1 Proses Bisnis <i>Quality Assurance</i>	23
11.2 Tanggung Jawab dan Urutan Kerja	24
11.3.a. Sasaran Dan Target Mutu	36
11.3.b. Tahapan Produksi (<i>Flowchart</i>)	37
11.3.c. Penjelasan Pekerjaan (Cara Kerja)	38
11.3.d. Identifikasi <i>Defect</i> Dan Penilaian Risiko Mutu.....	39
11.3.e. Program Kerja QA/QC.....	42
11.3.f. Rencana Biaya Mutu	43
11.3.g. <i>Inspection Test Plan</i> (ITP)	44
11.3.h. Daftar Induk Peralatan / Mesin	45
11.3.i. Jadwal Pemeliharaan Alat / Mesin.....	46
11.4. Contoh Rencana Mutu	47
11.5. Contoh Format <i>Quality Plan</i>	48
11.6. Contoh Penjelasan Pekerjaan	49
11.7. Contoh Identifikasi <i>Defect</i> dan Penilaian Risiko Mutu	50
11.8. Contoh <i>Inspection Test Plan</i> (ITP).....	51
11.9. Kebijakan Sistem Manajemen WIK	53
11.10. Penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.....	54
11.11. Form Daftar Hadir	56
11.12. Kuesioner Kepuasan Pelanggan PPU Konstruksi	57
11.13. Kuesioner Kepuasan Pelanggan PPU <i>Operation & Maintenance</i>	58
11.14. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU Konstruksi	59
11.15. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU <i>Operation & Maintenance</i>	60
11.16. Form CPP-PTKP untuk Temuan Intern dan Keluhan Pelanggan.....	61
11.17. Form Laporan Bulanan CPP & PTKP	63



PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk
Jalan D.I Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta Timur


No. Dok. : WIKA-QAS-PM-02.01

Judul : Prosedur Manajemen Mutu

No. Rev. : 00

SEJARAH PERUBAHAN

No.	Revisi	Tanggal	Perubahan
1	00	03 APR 2023	<p>1. Prosedur ini menggabungkan beberapa prosedur yang berhubungan dengan Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan, Pemeriksaan, Peningkatan dan Perbaikan <i>Quality</i> sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. WIKA-QAS-PM-01.03, Prosedur Umum Rencana Mutu;b. WIKA-QAS-PM-02.03, Prosedur Penerapan dan Pemeliharaan Kebijakan Sistem Manajemen WIKA;c. WIKA-QAS-PM-02.04, Prosedur Alat Ukur Kinerja Penerapan SMM, SMK3L, 5R dan SMP;d. WIKA-QAS-PM-02.05, Prosedur Pengelolaan Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) di WIKA;e. WIKA-QAS-PM-02.06, Prosedur Manajemen Perubahan;f. WIKA-QAS-PM-02.07, Prosedur <i>Quality Product Assessment System (QPASS)</i>;g. WIKA-QAS-PM-03.01, Prosedur Catatan Peluang Perbaikan dan Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif.

	PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk Jalan D.I Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta Timur	No. Dok. : WIKA-QAS-PM-02.01
Judul : Prosedur Manajemen Mutu	No. Rev. : 00	

1.0. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini disusun sebagai acuan dalam :
 - a. Perencanaan dan pengelolaan manajemen *quality*.
 - b. Pelaksanaan, pemantauan dan pemeriksaan mutu di lingkungan perusahaan.
 - c. Peningkatan dan perbaikan *quality* dan sistem manajemen.
- 1.2 Menjamin bahwa kegiatan “*Quality Assurance*” pada setiap tahapan proses dilaksanakan sebagaimana mestinya di PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk, dari menyusun rencana, melaksanakan komunikasi, konsultasi serta identifikasi *defect* dan penilaian risiko mutu sehingga persyaratan-persyaratan mutu yang disepakati dengan Pelanggan dapat dipenuhi.
- 1.3 Prosedur ini disusun sebagai acuan yang digunakan dalam penerapan dan pemeliharaan Kebijakan Sistem Manajemen Mutu WIKA, serta pelaksanaan, pemantauan dan pemeriksaan mutu di lingkungan perusahaan. Adapun tujuan tersebut meliputi :
 - a. Menjamin bahwa Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk (WIKA) dapat dipahami, diterapkan, dan serta dipelihara oleh seluruh jajaran di WIKA;
 - b. Memberikan pedoman pada pelaksanaan pengukuran kinerja penerapan Sistem Manajemen WIKA yang meliputi Sistem Manajemen Mutu (SMM), Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja dan Lingkungan (SMK3L), 5R serta Sistem Manajemen Pengamanan;
 - c. Memberikan pedoman pada pelaksanaan pengukuran upaya pencapaian mutu suatu pekerjaan dengan melakukan pendekatan atas upaya awal untuk mencapai spesifikasi pemilik proyek dalam metode pengukuran yang obyektif dan sistematis;
 - d. Memberikan pedoman pada pelaksanaan pengukuran sampai sejauh mana pelanggan puas terhadap kinerja WIKA, dan sebagai bahan masukan untuk WIKA dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi juga “*Delighted*” (sangat puas) sebagaimana yang dijabarkan dalam Kebijakan Sistem Manajemen WIKA (SMW);
 - e. Memastikan bahwa setiap perubahan yang terjadi pada kebijakan/prosedur, organisasi, metode kerja, desain, proses, produk, lingkungan tempat kerja, perkembangan teknologi, peraturan perundangan dan persyaratan lainnya termasuk kontrak telah diidentifikasi, di analisa dan dimonitor implementasinya.
- 1.4 Mengatur tata cara pelaksanaan tindakan korektif dan preventif dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki mutu serta menjamin efektivitas sistem manajemen WIKA di PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

2.0. RUANG LINGKUP

- 2.1. Prosedur ini digunakan setiap unit kerja di PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen WIKA.
- 2.2. Prosedur ini menjadi panduan bagi setiap pimpinan unit kerja dan setiap pegawai dalam melakukan pelaksanaan, pemantauan, pemeriksaan, dan pengelolaan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan perusahaan yang meliputi:
 1. Penerapan dan pemeliharaan Kebijakan SMW;
 2. Penerapan dan pemantauan SMW;
 3. Penerapan alat ukur kinerja SMW;
 4. Penerapan *Quality Product Assessment System* (QPASS);
 5. Penerapan pengelolaan kepuasan pelanggan;
 6. Penerapan manajemen perubahan.

- 2.3. Prosedur ini digunakan di seluruh Unit kerja yang terkait dengan penerapan sistem manajemen WIKA untuk mengidentifikasi, memisahkan, menangani dan mendokumentasikan semua yang menyimpang atau tidak sesuai dari ketentuan, dimana penyimpangan yang terjadi bersifat tidak kritis dan memberikan peluang perbaikan (Catatan Peluang Perbaikan/CPP) atau dimana penyimpangan yang terjadi bersifat kritis sehingga diperlukan tindakan korektif dan preventif (Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif/PTKP).

3.0. DEFINISI

- 3.1. 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) adalah alat ukur untuk mengukur kinerja penerapan *house keeping*.
- 3.2. *Advise* pada SASAA adalah aktivitas memberikan nasehat dan atau saran serta *feedback* yang dibutuhkan dalam implementasi QHSE.
- 3.3. *Assessment* adalah suatu proses penilaian termasuk di dalamnya meliputi proses perencanaan lokasi dan sample yang akan dinilai serta jadwal pelaksanaannya
- 3.4. *Assessor* adalah petugas yang melaksanakan penilaian QPASS yang ditetapkan oleh Tim *Assessor* dan / atau melekat dalam tanggung jawab fungsi QA/QC Proyek.
- 3.5. *Assist* pada SASAA memberikan dan melakukan asistensi serta pengarahan terhadap QHSE.
- 3.6. Atribut jasa konstruksi adalah '*Customer Service Attributes*', yaitu interpretasi jasa yang dihasilkan WIKA, sehingga sifat jasa yang '*intangible*' (tak berwujud) dapat dipersepsikan sebagai '*tangible*' (berwujud).
- 3.7. Audit bahwa kegiatan SASAA ini menyerupai audit/pemeriksaan terhadap kesesuaian dalam implementasi QHSE, tapi bukan Audit.
- 3.8. CPP singkatan dari Catatan Peluang Perbaikan adalah Catatan Penyimpangan (*non-conformity*) yang bersifat tidak kritis.
- 3.9. *Defect* adalah semua cacat dan gagal yang terjadi sebelum, sedang, dan setelah proses produksi di unit kerja.
- 3.10. *Health, Safety & Environment Level* (HSE Level) adalah alat ukur untuk mengukur kinerja penerapan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L).
- 3.11. Identifikasi risiko mutu adalah kegiatan mengidentifikasi akibat dari *defect* yang terjadi serta tingkat kemungkinan terjadinya.
- 3.12. Kepuasan adalah jasa yang WIKA hasilkan memenuhi persyaratan (sesuai spesifikasi teknis dan administratif) dari pelanggan.
- 3.13. Klinik adalah suatu kegiatan pembinaan penerapan sistem manajemen WIKA, agar sistem manajemen WIKA dapat diterapkan secara efektif dan efisien.
- 3.14. Lonjakan CPP/PTKP adalah jumlah CPP/PTKP yang terjadi dalam 1 (satu) bulan berada diatas rata-rata CPP/PTKP yang terjadi dalam 3 (tiga) bulan terakhir.
- 3.15. Mutu (*Quality*) diartikan mencakup :
- Mutu Biaya, yang diukur dari tingkat daya guna dan hasil guna pemakaian biaya oleh setiap aparat perusahaan;
 - Mutu Produk, yang diukur dari kesesuaian produk dengan standar / spesifikasi, di mana standar / spesifikasi tersebut disusun berdasarkan kebutuhan pelanggan perusahaan;
 - Mutu Waktu, yang diukur dari ketepatan waktu dan kebenaran penyerahan produk kepada pelanggan;
 - Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan serta Keamanan Kerja, selama dalam proses produksi, pelaksanaan pekerjaan dan / atau pemakaian oleh pelanggan;
 - Peningkatan pengetahuan, kemampuan, etos kerja, dan motivasi setiap pegawai dan tenaga kerja perusahaan.

3.16. *Originator* :

- a. Pihak yang menemukan peluang perbaikan/penyimpangan dan mengajukan Catatan Peluang Perbaikan (CPP)/Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif (PTKP);
 - b. Pegawai WIKA yang pertama kali menerima keluhan pelanggan.
- 3.17. Pegawai adalah orang bekerja pada PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk yang pekerjaannya akan berpengaruh terhadap proses dan produk.
- 3.18. Pelanggan adalah pihak eksternal, *owner*, konsultan pengawas dan pihak lain yang memungkinkan WIKA mendapatkan order / pekerjaan baru.
- 3.19. Penyimpangan adalah segala sesuatu yang menyimpang dari ketentuan kontrak atau standar yang ditetapkan oleh Perusahaan.
- 3.20. Penyimpangan berulang adalah penyimpangan yang timbul lebih dari satu kali dengan akar masalah yang sama.
- 3.21. Penyimpangan kritis adalah penyimpangan yang sangat berpengaruh terhadap mutu produk, keterlambatan produksi, *performance cost* dan penyelesaiannya dibutuhkan waktu yang relatif lama (kurang dari sama dengan 60 hari kalender).
- 3.22. Penyimpangan tidak kritis adalah penyimpangan yang tidak begitu berpengaruh terhadap mutu produk dan penyelesaiannya dalam waktu yang relatif singkat (kurang dari sama dengan 14 hari kalender).
- 3.23. Perubahan yang dimaksud dalam prosedur ini adalah perubahan kontrak, perubahan yang terjadi pada semua kebijakan/prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, perubahan desain dan metode kerja pada setiap tahapan, lingkungan tempat kerja, isu internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan, perkembangan teknologi, peraturan perundangan dan persyaratan lainnya serta perubahan yang terjadi pada proses konstruksi meliputi: spesifikasi, volume dan sumber daya.
- 3.24. *Product* adalah hasil suatu proses pekerjaan.
- 3.25. Proses khusus ("*special processes*") adalah proses produksi yang hasilnya tidak dapat langsung diverifikasi melalui pemeriksaan dan pengujian produk, dan penyimpangan proses dapat diketahui setelah produk tersebut digunakan.
- 3.26. PTKP singkatan dari Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif adalah Catatan Penyimpangan (*non-conformity*) yang bersifat kritis.
- 3.27. *QSHSE Information System* (QIS) adalah aplikasi IT yang digunakan untuk pengukuran dan pelaporan kinerja QSHSE.
- 3.28. *Quality Management System Level* (QMSL) adalah alat ukur untuk mengukur kinerja penerapan sistem manajemen mutu.
- 3.29. *Quality Product Assesment System* (QPASS) adalah suatu sistem penilaian upaya pencapaian mutu produk pekerjaan konstruksi secara objektif dengan cara skoring.
- 3.30. Rencana Mutu Proyek (*Quality Plan/Q-Plan*) adalah dokumen yang menjabarkan secara spesifik praktik atau penerapan mutu proyek, sumber daya dan kegiatan yang relevan dilaksanakan untuk memastikan bahwa sasaran mutu proyek tercapai secara terkendali dan sistematis dalam seluru proses bisnisnya.
- 3.31. Risiko adalah peristiwa yang bersifat probabilitas di luar pemenuhan kontrak, peraturan perundangan (regulasi) dan komitmen perusahaan yang membawa akibat yang tidak dikehendaki atas hal yang ingin dicapai perusahaan yang telah dirumuskan dalam tujuan, strategi, sasaran, dan atau rencana hasil kegiatan. Risiko tidak pernah menggagalkan tujuan, namun risiko berpotensi menggagalkan tujuan.
- 3.32. *Sample* adalah produk yang akan dinilai oleh *Assessor*.
- 3.33. SASAA adalah kegiatan *Support, Assist, Supervise, Advise* dan *Audit*.

- 3.34. *Security Management System Level* (SMSL) adalah alat ukur untuk mengukur kinerja penerapan sistem manajemen pengamanan.
- 3.35. Sistem Manajemen WIKA (SMW) mencakup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) ISO 45001, Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001, Sistem Manajemen Risiko, Sistem Manajemen Pengamanan, Sistem Manajemen Pengamanan Informasi ISO 27001, Sistem Manajemen Layanan ISO 20000-1, Sistem Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001 dan sistem manajemen lainnya yang ditetapkan perusahaan.
- 3.36. Skor adalah nilai upaya pencapaian mutu pekerjaan konstruksi yang dicapai oleh *Team* Manajemen Proyek.
- 3.37. *Supervise* pada SASAA adalah aktivitas melakukan pengawasan atas perencanaan dan pelaksanaan QHSE.
- 3.38. *Support* pada SASAA adalah memberikan dukungan dan sekaligus *back up* pada Pusat Pengelola Usaha (PPU).
- 3.39. Tim *Assessor* adalah tim yang bertugas menyusun QPASS di mana tanggung jawab penyusunannya melekat pada fungsi *quality* pada proyek yang bersangkutan.
- 3.40. TPP adalah Tim Persiapan Proyek.

4.0. REFERENSI

- 4.1. WIKA-QAS-QM-01.01 tentang Pedoman Sistem Manajemen WIKA (SMW)
- 4.2. WIKA-QAS-PM-01.01 tentang Prosedur Sistem Manajemen
- 4.3. WIKA-PPP-PM-01.01 tentang Prosedur Persiapan Proyek dan Penyusunan Rencana Kerja Proyek (RKP).
- 4.4. WIKA-PPP-PM-02.01 tentang Prosedur Evaluasi Perencanaan dan Pengendalian.
- 4.5. WIKA-SMR-QM-01.01 tentang Pedoman Sistem Manajemen Risiko.
- 4.6. WIKA-SMR-PM-01.01 tentang Prosedur Sistem Manajemen Risiko.
- 4.7. Permen PUPR No.10 Tahun 2021 tentang Pedoman Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi.
- 4.8. Prosedur-prosedur WIKA terkait pelaksanaan konstruksi.

5.0. KETENTUAN UMUM

5.1 Perencanaan dan Pengelolaan Manajemen Mutu

Dalam perencanaan dan pengelolaan manajemen mutu harus memenuhi ketentuan umum sebagai berikut :

- 5.1.1. Rencana Mutu ("*Quality Plan*") harus dibuat sebelum produksi dilaksanakan yang penyusunannya disesuaikan dengan persyaratan pelanggan dan RKP serta Sistem Manajemen Mutu.
- 5.1.2. Rencana Mutu Proyek ditetapkan, dipelihara dan dievaluasi sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- 5.1.3. Rencana Mutu Proyek didetailkan dalam bentuk Dokumen Mutu dapat berupa Prosedur, Metode Kerja, dan Instruksi Kerja di Proyek.
- 5.1.4. Rencana Mutu yang dibuat harus berisi dokumen yang penjelasan tentang:
 - a. Tujuan dan Sasaran Mutu yang akan dicapai;
 - b. Alokasi tanggung jawab dan wewenang serta keterkaitan dengan fungsi lain pada setiap tahap proses/bagian pekerjaan;
 - c. *Flowchart* Proses Produksi yang mencakup Proses dan Inspeksi;
 - d. Prosedur dan/atau Instruksi Kerja dan/atau Metode Kerja yang digunakan pada pekerjaan tersebut;

- e. *Inspection Test Plan* (ITP);
 - f. *Form* pemeriksaan proses dan *form* pengujian;
 - g. Pengendalian dan pemeliharaan alat uji;
 - h. Metode perubahan dan modifikasi rencana mutu yang digunakan;
 - i. Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu yang mungkin terjadi terhadap masing-masing tahapan pekerjaan;
 - j. Program Kerja *Quality* yang terdiri atas Program *Appraisal* dan Program Pencegahan (*Preventive*) yang item detailnya dapat dilihat pada IK *Cost of Quality* No. WIKA-QAS-IK-01.02;
 - k. Daftar induk dokumen dan rekaman mutu.
- 5.1.5. Setiap tahapan produksi mempunyai prosedur pelaksanaan produksi dan instruksi kerjanya, dan program pemeriksaan dan pengujian beserta instruksi kerjanya (menggunakan *form* pada lampiran 11.9.3, a, b, c). Instruksi Kerja tersebut harus sesuai dengan ketentuan teknis yang telah disepakati oleh perusahaan.
- 5.1.6. Proses khusus harus diidentifikasi dan diuraikan secara khusus baik kegiatan pekerjaannya maupun pemeriksaan dan pengujiannya.
- 5.1.7. Penanggung jawab setiap tahapan produksi adalah para pimpinan unit kerja dimana produksi itu dilakukan.
- 5.1.8. Pelaksanaan produksi di masing-masing tahap sesuai dengan kode yang dicantumkan pada "tahapan proses produksi/*flow-chart*", dan sesuai dengan instruksi kerjanya.
- 5.1.9. Teknik Statistik digunakan untuk menentukan jumlah *sample* inspeksi pekerjaan yang dapat mewakili seluruh populasi guna mengukur hasil kinerja pekerjaan.
- 5.1.10. Proses yang membutuhkan teknik statistik untuk pengendaliannya harus diberi tanda pada tahapan produksi (*flow-chart*) dan cara pelaksanaannya diuraikan dengan jelas dalam Instruksi Kerja yang berkaitan.
- 5.1.11. Setiap hasil analisis statistik harus ada kesimpulan dan tindak lanjutnya :
 - a. Jika kesimpulan memenuhi persyaratan, maka tidak perlu ada tindak lanjut.
 - b. Jika kesimpulan tidak memenuhi persyaratan, maka perlu dibuat rencana perbaikan/pencegahan yang dibuat dalam bentuk CPP atau PTKP.
- 5.1.12. Dalam Rencana Mutu harus ada identifikasi mengenai proses/inspeksi mana saja yang perlu diketahui oleh *owner* dan dijelaskan siapa yang berwenang mengesahkan hasil kerja/inspeksi.
- 5.1.13. Rencana Mutu harus mencantumkan tahapan pelaksanaan "*Commissioning & Test*". Pelaksanaannya diatur dalam IK tersendiri.
- 5.1.14. Apabila terjadi perubahan lingkup pekerjaan, maka *Q-Plan* diubah sesuai hal tersebut.
- 5.1.15. Tujuan dan Sasaran Mutu
 - a. Rencana Mutu harus mencakup informasi Tujuan dan Sasaran Mutu yang akan dicapai oleh PPU.
 - b. Tujuan & Sasaran Mutu harus ditentukan dengan mempertimbangkan persyaratan pemberi pekerjaan dan arahan strategis mutu WIKA.
 - c. Tujuan dan Sasaran Mutu harus terukur dan dapat dimonitor secara berkala ketercapaiannya.
- 5.1.16. Inspeksi dan Pengujian
 - a. Rencana Pemeriksaan dan Pengujian/ *Inspection Test Plan* (ITP)
 - 1) ITP dibuat untuk mengidentifikasi secara rinci kegiatan inspeksi dan uji.
 - 2) Rencana tersebut menjadi dasar pelaksanaan kegiatan inspeksi dan pengujian hasil seluruh pekerjaan di lapangan.

- 3) ITP adalah dokumen aktif yang harus selalu direview secara berkala untuk menyesuaikan dengan item pekerjaan yang ada.
- b. Pemeriksaan (Inspeksi) dan Pengujian (*Testing*) untuk *Incoming Material* atau *Material* yang dikerjakan di *Workshop* (Fabrikasi) di lingkungan proyek maupun diluar lingkungan proyek.
 - 1) Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU akan mengendalikan semua koordinasi inspeksi dan pengujian untuk barang yang dibeli termasuk meninjau laporan inspeksi yang disiapkan oleh petugas yang ditentukan untuk memastikan bahwa persyaratan pesanan pembelian dan persyaratan hukum setempat yang relevan.
 - 2) Setelah mengkonfirmasi bahwa semua inspeksi dan pengujian telah selesai dan barang yang diinspeksi/diuji dapat diterima, Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU atau petugas yang ditunjuk akan membuat laporan hasil keseluruhan inspeksi atau pengecekan yang merupakan Laporan inspeksi akhir (*Final Inspection Report*), dan mengeluarkan Pemberitahuan Rilis Inspeksi/pengujian kepada vendor untuk dilakukan pengemasan dan persiapan pengiriman barang atau peralatan tersebut.
 - 3) Salinan Pemberitahuan Rilis Inspeksi/pengujian akan didistribusikan ke Fungsi Pengadaan/Transportasi yang akan melakukan inspeksi pengemasan dan persiapan pengiriman.
- c. Pengendalian Mutu Selama Pelaksanaan Konstruksi dan/atau Instalasi
 - 1) Proses konstruksi akan dikendalikan sesuai dengan dokumen-dokumen Proyek yang telah ditetapkan seperti gambar, spesifikasi, instruksi, dan prosedur.
 - 2) Kepatuhan terhadap pekerjaan yang dilakukan di lokasi dengan dokumen-dokumen tersebut akan dijamin oleh pengawasan mutu yang direncanakan, inspeksi, pengujian, pemeriksaan dan metode pemantauan lainnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
 - 3) Seluruh kegiatan inspeksi dan pengujian di lapangan akan dikendalikan oleh Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU.
 - 4) PPU harus mengeluarkan persyaratan untuk pengendalian inspeksi dan pengujian yang harus dilakukan oleh Vendor/Subkontraktor.
 - 5) PPU bertanggung jawab untuk memverifikasi implementasi dan efektivitas pelaksanaan inspeksi dan pengujian yang dilakukan oleh Vendor/Subkontraktor.
 - 6) Seluruh inspeksi dan pengujian yang dilakukan selama pelaksanaan konstruksi dan/atau instalasi mengacu kepada Rencana Mutu Proyek (*Quality Plan*) dan ITP.
 - 7) Seluruh ketidaksesuaian yang terdeteksi dalam proses inspeksi dan pengujian akan dikontrol dan dilaporkan sesuai prosedur ini (lihat butir 5.3)
 - 8) Hasil inspeksi dan pengujian harus terdokumentasi dengan baik sebagai rekaman kerja di bawah kendali Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU.
 - 9) Penanggung-jawab Fungsi *Quality* PPU wajib membuat *Form* Pemeriksaan Proses disesuaikan dengan ITP yang telah dibuat. *Form* Pemeriksaan Proses dapat berisi pemeriksaan satu atau lebih proses yang ada di ITP.
 - 10) Penanggung-jawab fungsi *Quality* PPU wajib membuat *Form* Pengujian disesuaikan dengan ITP yang telah dibuat. *Form* Pengujian dapat berupa

pengujian material ataupun kekuatan struktur sesuai yang diprasyaratkan pada ITP.

5.1.17. Pengendalian dan Pemeliharaan Alat Uji.

- a. Peralatan yang akan digunakan untuk inspeksi, pengukuran dan pengujian selama pelaksanaan pekerjaan konstruksi harus diidentifikasi, terdaftar dalam daftar kendali dan direkam sesuai prosedur yang berlaku.
- b. Alat yang digunakan untuk inspeksi, pengukuran dan pengujian harus dikalibrasi secara berkala untuk menjamin keakuratan hasil pengujian.
- c. Pelaksanaan kegiatan kalibrasi mengacu kepada Instruksi Kerja Kalibrasi Terhadap Alat Ukur, Alat Inspeksi dan Uji.

5.1.18. Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu:

- a. Seluruh tahapan proses pekerjaan harus dilakukan Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu serta menentukan rencana mitigasinya.
- b. Hasil Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu dikomunikasikan dengan fungsi terkait.
- c. Tahapan proses yang hasil identifikasi *defect* dan penilaian risiko mutunya tinggi atau sedang diidentifikasi dalam peta *Q-Plan* yang ada, serta hasil mitigasinya menjadikan *review* untuk IK atau *statement methode* sebelumnya dan/atau dibuatkan IK khusus.
- d. Apabila ada perubahan lingkup pekerjaan, maka dokumen Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko mutu juga perlu dikaji kembali.

5.1.19. Program Kerja Mutu:

- a. Program kerja *Quality* dibuat dan dimonitor secara berkala oleh Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU.
- b. Program Kerja Mutu disusun mengacu kepada sasaran mutu, hasil analisa risiko dan lingkup pekerjaan.
- c. Apabila terjadi penyimpangan dari Program Kerja Mutu, Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU harus melakukan analisa dan evaluasi yang terdokumentasi dalam notulen rapat dan/atau CPP-PTKP.

5.1.20. Rencana Biaya Mutu

- a. Rencana Biaya Mutu didasarkan pada program mutu proyek dimana perencanaan biayanya adalah yang menjadi tanggung jawab proyek, sedangkan perencanaan biaya yang menjadi tanggung jawab vendor ataupun *owner* tidak masuk dalam perencanaan biaya mutu.
- b. Dalam penyusunan Rencana Biaya Mutu, cakupan pekerjaan agar sudah disesuaikan dengan *Work Breakdown System* (WBS) sesuai dengan aturan pengisian ERP pada *Platform* SAP WIKA.
- c. Tim Proyek harus bisa mengidentifikasi persentase Rencana Biaya Mutu terhadap Omzet Kontrak.

5.1.21. Pengendalian Dokumen (*Document Control*)

- a. Pusat Pengendalian Dokumen (PPD) PPU di bawah Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU bertugas untuk memastikan bahwa seluruh dokumen baik internal maupun eksternal yang digunakan dalam proses operasional PPU dikendalikan dan dipelihara.
- b. Pengendalian dokumen oleh PPD PPU mengacu kepada Prosedur Sistem Manajemen WIKA-QAS-PM-01.01.

5.1.22. Rekaman Mutu

- a. Mekanisme pengelolaan dokumen dan rekaman mutu (baik digital maupun non digital) selama pelaksanaan kerja PPU harus disusun dalam Prosedur/IK yang ditetapkan oleh PPU untuk mendukung Sistem Manajemen Mutu PPU.
- b. Prosedur/IK terkait mekanisme pengelolaan dokumen dan rekaman mutu PPU (baik digital maupun non digital) harus mengacu kepada Prosedur Sistem Manajemen WIKA-QAS-PM-01.01.
- c. Dokumen-dokumen yang akan disimpan sebagai catatan mutu selama pelaksanaan pekerjaan konstruksi akan ditetapkan dalam prosedur yang mendukung Rencana Mutu PPU.
- d. Catatan kendali mutu akan dikumpulkan dan disimpan di tempat yang mudah ditelusur atau diambil (baik dengan media digital maupun non digital), dan disimpan juga di Pusat Dokumen PjPU. Catatan-catatan itu harus diserahkan kepada Klien sesuai persyaratan kontrak.

5.2 Pelaksanaan, Pemantauan dan Pemeriksaan *Quality*

5.2.1 Prosedur ini adalah prosedur pokok yang dalam pelaksanaannya dibuatkan Instruksi Kerja tersendiri meliputi :

- a. Penerapan pemantauan SMW;
- b. Penerapan alat ukur kinerja SMW;
- c. Penerapan *Quality Product Assessment System (QPASS)*;
- d. Penerapan pengelolaan kepuasan pelanggan;
- e. Penerapan Manajemen Perubahan;

5.2.2 Dalam Penerapan Pemeliharaan Kebijakan Sistem Manajemen WIKA :

- a. Setiap pimpinan Unit Kerja (Direksi, PjFK, PjPU, PPU, Unsur Pengawasan dan Perwakilan Perusahaan) harus menjamin bahwa Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk (sebagaimana tersebut pada lampiran 11.9) dipahami, diterapkan, dikelola, dan dipelihara oleh seluruh jajaran yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- b. Untuk memastikan bahwa hal tersebut di atas (butir 5.2.2 poin a) telah dilaksanakan, maka setiap unit kerja terkait harus melakukan hal-hal sebagai berikut :
 - 1) Setiap pimpinan unit kerja menunjukkan komitmen, keterlibatan, dan kepemimpinan dalam penerapan SMW yang telah ditetapkan di perusahaan, secara konsisten dan konsekuen;
 - 2) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dan perbandingannya dengan perusahaan terbaik sejenis (*benchmarking*). Mengukur tingkat efektivitas penerapan SMW;
 - 3) Mengukur efektivitas pelatihan;
 - 4) Menjelaskan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk kepada pegawai yang menjadi tanggung jawabnya;
 - 5) Membina Mitra Kerja antara lain dengan jalan:
 - a) Menetapkan target kinerja subkontraktor skor lebih dari atau sama dengan (\geq) 800, melalui pengelolaan dan pengendalian kinerja subkontraktor secara profesional;
 - b) Memilih subkontraktor terbaik dari alternatif yang ada;
 - c) Menetapkan rencana kerja dan metode kerja/metode produksi serta spesifikasi yang tepat sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan subkontraktor;
 - d) Memonitor dan menilai/mengevaluasi kinerja subkontraktor secara berkala;

- e) Melakukan langkah-langkah peningkatan kinerja subkontraktor;
 - f) Melakukan evaluasi kinerja sub kontraktor untuk mendapatkan penghargaan sebagai mitra kerja teladan.
 - c. Setiap unit kerja wajib melakukan Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan sesuai dengan ketentuan butir 5.2.5.
 - d. Setiap pegawai baru yang ditempatkan di Unit Kerja harus mendapatkan penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk yang relevan dengan bidang usahanya, kecuali apabila sudah dijelaskan pada program pelatihan calon pegawai atau program sejenis. Secara berkala, saat Rapat Koordinasi/Tinjauan Manajemen Pimpinan Unit Kerja memberikan arahan mengenai keterkaitan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk dengan Unit Kerjanya.
 - e. Apabila Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk secara konsep mengalami perubahan, maka harus diberikan penjelasan ulang kepada seluruh yang menjadi tanggung jawabnya.
 - f. Pada saat menjelaskan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk, Instruktur harus mendefinisikan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk termasuk aspek-aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Lingkungan.
 - 1) Tujuan dan Sasaran penerapan K3L.
 - 2) Manfaat penerapan K3L.
 - 3) Contoh-contoh penerapan di unit kerjanya.
 - g. Organisasi penanggung jawab K3L dapat ditentukan sebagai berikut :
 - 1) Di tingkat Pusat oleh *Management Representative* (MR).
 - 2) Di tingkat PjPU oleh *Division Representative* (DR).
 - 3) Di tingkat PPU oleh *Project Representative* (PR).
 - h. Efektivitas dan efisiensi penerapan SMW akan diukur dengan QMSL, HSE Level, 5R, SMSL, QPASS dan alat ukur lainnya yang ditetapkan perusahaan.
- 5.2.3 Alat Ukur Kinerja Penerapan Sistem Manajemen WIKA
- a. Penilaian QMSL dilakukan per bulan oleh Penanggung jawab Fungsi *Quality* PPU.
 - b. Penilaian HSE Level dilakukan per bulan oleh Penanggung jawab Fungsi HSE PPU.
 - c. Penilaian 5R dan SMSL dilakukan per bulan oleh Penanggung jawab Fungsi Umum PPU.
 - d. Seluruh proses pelaporan QMSL, HSE Level, 5R dan SMSL dilakukan menggunakan sistem QSHSE *Information System* (QIS).
 - e. Laporan bulanan QMSL, HSE Level, 5R dan SMSL PPU harus disahkan oleh Kepala PPU/Manajer Proyek.
 - f. Penilaian QMSL, HSE Level, 5R, dan SMSL yang dilaksanakan oleh PPU dilaporkan kepada PjPU bersama laporan bulanan PPU dan selanjutnya PjPU melaporkan rekap kinerja seluruh PPU di bawah tanggung jawabnya per bulan pada laporan bulanan PjPU kepada *Management Representative*.
 - g. Tanggal pelaporan mengikuti Prosedur Pembuatan Laporan Bulanan Proyek dan Prosedur Pembuatan Laporan Bulanan Divisi dan Perusahaan Anak dan Proses Evaluasi di Tingkat Pusat. Bobot penilaian pada QMSL didasarkan pada progres proyek yaitu pada progres proyek 0-20%, >20-80% dan >80-100%.
 - h. Bila pada waktu tertentu dilakukan Audit Internal SMW, maka skor QMSL, HSE Level, 5R dan SMSL yang diakui pada bulan tersebut adalah skor hasil audit internal.

- i. Bila hasil penilaian menunjukkan skor QMSL, HSE Level, 5R, dan SMSL tidak memenuhi target yang telah ditetapkan, maka harus dibuat rencana tindak lanjut untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

5.2.4 *Quality Product Assessment System (QPASS)*

- a. Pengukuran QPASS diterapkan di seluruh unit kerja PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.
- b. Tim *Assessor* harus merencanakan lokasi yang akan di-assess mengacu pada masing-masing item penilaian dan jumlah *sample* berdasarkan gambar dan lingkup pekerjaan unit kerja (PPU), jadwal pelaksanaan *assessment* sesuai jadwal produksi proyek serta spesifikasi untuk menentukan batasan dan *range* penilaian.
- c. Penentuan jumlah dan lokasi *sample* direncanakan sedemikian rupa agar merata dan mewakili sesuai jenis tahapan pekerjaan.
- d. *Assessment* dilakukan oleh *Assessor* disesuaikan dengan jadwal produksi proyek.
- e. Pemilihan dan penetapan *Assessor* Tetap berdasarkan kompetensi personil sesuai dengan pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman yang ditetapkan oleh Penanggung jawab Fungsi *Quality* pada unit kerja.
- f. Produk yang telah di-assess, kemudian diadakan perbaikan kualitas, tidak dapat diassess kembali.
- g. Pelaporan dilakukan selama pemeriksaan (sesuai *check list*) dan akhir proyek (*resume*) guna mengetahui nilai yang didapat. Pelaporan dilakukan secara rutin setiap bulan.
 - 1) Apabila proyek belum melakukan kegiatan fisik sama sekali, karena belum ada *assessment sample*, maka QPASS yang disusun bernilai 0%.
 - 2) Apabila dalam masa satu bulan tidak ada *assessment*.
- h. *Assessment* dan Pelaporan
 - 1) *Assessment* dan pelaporan QPASS dilaksanakan menggunakan aplikasi *online* QSHSE Information System (QIS).
 - 2) Detail *Assessment* QPASS dapat dilihat pada Instruksi Kerja (IK) berdasarkan jenis Proyek (Infrastruktur, Bangunan Gedung, *Energi* dan *Industrial Plant*).
 - 3) Notasi *assessment* QPASS:
 - V = Jika pekerjaan / produk memenuhi syarat yang ada dalam form *Assessment*;
 - X = Jika pekerjaan / produk tidak memenuhi syarat yang ada dalam form *Assessment*;
 - = Jika persyaratan yang ada dalam form tidak diperiksa / belum di-assess / tidak *applicable*;
- i. Skor QPASS di tingkat PPU dikelompokkan berdasarkan Lingkup Pekerjaan sebagai berikut:
 - 1) QPASS Struktur;
 - 2) QPASS *Finishing*;
 - 3) QPASS MEPI;Skor QPASS dihitung dengan cara:

$$SKOR = \frac{\text{Jumlah Item Penilaian Diterima}}{\text{Jumlah Item yang Dinilai}} \times \text{Bobot pekerjaan}$$

- j. Skor QPASS PPU akan dikonsolidasi menjadi kinerja QPASS PjPU dan QPASS PjPU akan dikonsolidasi menjadi kinerja QPASS Korporasi.
- k. Target Skor QPASS setiap tahun akan diterbitkan oleh Penanggung jawab Fungsi *Quality* tingkat Korporat.

5.2.5 Pengelolaan Kepuasan Pelanggan WIKA

- a. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan eksternal akan dilakukan pada :
 - 1) Setiap kontrak/ pesanan, dilakukan dua kali selama pelaksanaan kontrak/pesanan, yaitu pada progres pekerjaan 20%-40%, dan pada progres pekerjaan 95%-100%, pada proyek konstruksi atau EPC (lihat lampiran 11.12 dan 11.13). Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan dianalisis dan dilaporkan oleh PPU pada Penanggung jawab Fungsi Pemasaran PjPU untuk dievaluasi.
 - 2) Akhir tahun, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (tingkat korporat). Pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan di tingkat korporat dilaksanakan oleh PjFK Proses Bisnis Pemasaran atau pihak yang ditunjuk. Hasil pengukuran tersebut harus dibahas dalam Tinjauan Manajemen ditingkatnya.
- b. Pengukuran tingkat kepuasan kinerja PjFK terhadap pegawai yang menjadi pelanggan internalnya, dilakukan satu tahun sekali berdasarkan IK Pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI) Internal* WIKA-QAS-IK-02.01.
- c. Pada setiap tinjauan manajemen dilakukan evaluasi atas hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang telah dimintakan, kemudian dirumuskan kebijakan strategis yang harus diputuskan untuk meningkatkannya.

5.2.6 Pemantauan Sistem Manajemen WIKA

- a. Pemantauan Sistem Manajemen WIKA dalam pelaksanaannya ditentukan sebagai berikut:
 - a. Klinik SMW
 - b. SASAA SMW
 - c. *Assessment Quality Control*
- b. Setiap pelaksanaan Klinik, SASAA, *Assessment Quality Engineering* dan *Assessment Quality Product* Sistem Manajemen WIKA agar berpedoman pada persyaratan-persyaratan yang terdapat dalam Sistem Manajemen WIKA (SMW) yang telah ditetapkan oleh perusahaan seperti Kebijakan, Pedoman Mutu & HSE, Prosedur, IK, dll. dan dapat dibantu dengan *checklist* Audit Internal SMW serta temuan SPI.
- c. Mekanisme pelaksanaan hasil pemantauan dapat berupa :
 - a. Tanya jawab, diskusi.
 - b. Pemeriksaan (menyerupai audit)
 - c. Penggabungan kedua cara di atas.
- d. Kegiatan Klinik SMW direncanakan dan dilaksanakan oleh PjPU untuk memastikan SMW berjalan dengan baik.
- e. Kegiatan SASAA SMW direncanakan oleh PjFK QHSEE kepada PPU dengan kriteria pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Kategori Proyek untuk SASAA

Kategori Proyek	Progress Proyek
Proyek Strategis Nasional	<30%
Proyek Strategis WIKA	<30%
Proyek atas penunjukan khusus	<30%
Proyek baru dimulai	<30%

- f. Kegiatan *Assessment Quality Control* direncanakan oleh PjFK QHSEE pada awal semester, dengan didasarkan pada permintaan PjPU untuk dilakukan kegiatan asesmen pada PPU dibawahnya.
- g. Kegiatan *Assessment Quality Control* juga dapat dilakukan atas permintaan PPU

kepada PjFK QHSEE atas persetujuan PjPU.

- h. Kegiatan *Assessment Quality Control* direncanakan oleh PjFs QSM dengan kriteria pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Kategori Proyek untuk *Quality Control*

Kegiatan	Progress Proyek
<i>Assessment Quality Engineering</i>	30% dan 70%
<i>Assessment Quality Product</i>	≥95% atau sebelum BAST 1

- i. Sebelum melakukan Pemantauan, petugas agar menghubungi unit kerja yang akan dipantau tentang pelaksanaan dan kemudian menyusun jadwal pemantauan. Saat pelaksanaan klinik dimulai dengan rapat pembukaan yang menjelaskan tujuan klinik dan diakhiri dengan rapat penutup yang menyampaikan hal-hal yang harus diperbaiki serta ditingkatkan.

5.2.7 Manajemen Perubahan

- Semua unit kerja yang melakukan perubahan terhadap Kebijakan/Prosedur, organisasi, metode kerja, desain, proses, produk, lingkungan tempat kerja, isu internal dan eksternal, perkembangan teknologi, peraturan perundangan dan persyaratan lainnya termasuk kontrak yang dilaksanakan sesuai dengan kewenangannya, maka harus menginformasikan perubahan tersebut kepada seluruh fungsi terkait.
- Semua unit kerja yang terkait dengan perubahan harus mengidentifikasi perubahan yang terjadi, apabila perubahan tersebut terkait dengan metode kerja/proses/konstruksi maka wajib membuat analisa perancangan/desain teknik dengan persetujuan Penanggung jawab Fungsi Enjiniring.
- Setiap rencana perubahan harus dilakukan analisa risiko, dampak yang dihasilkan dan rencana mitigasinya.
- Setiap rencana perubahan yang dapat berdampak kepada aspek K3L wajib disertai dengan identifikasi bahaya dan analisa terhadap HIRARC dan *Environmental Aspect Impact Identification* yang ada disesuaikan dengan metode kerja/proses/konstruksi yang baru, dan disetujui oleh Penanggung jawab Fungsi HSE (Ahli K3).
- Setiap perubahan yang membutuhkan pengendalian risiko bahaya yang spesifik wajib dibuatkan instruksi kerjanya.
- Status perubahan harus ditinjau secara berkala dan konsisten.

5.3 Peningkatan dan Perbaikan *Quality* dan Sistem Manajemen

Dalam perencanaan dan pengelolaan manajemen mutu harus memenuhi ketentuan umum sebagai berikut :

- 5.3.1 CPP/PTKP dapat dibuat oleh semua karyawan dengan mengisi *Form* CPP/PTKP pada lampiran 11.16 dan/atau melalui aplikasi QIS.
- 5.3.2 Untuk *originator* yang tidak memiliki akses ke aplikasi QIS dapat melaporkan CPP-PTKP dengan mengisi *Form* pada Lampiran 11.16 dan menyerahkannya kepada penanggung jawab fungsi QA pada unit kerjanya/penanggung jawab QIS.
- 5.3.3 CPP dapat diajukan apabila:
 - Ditemukan adanya peluang untuk meningkatkan/memperbaiki kinerja suatu unit kerja dalam aspek apa pun.
 - Peluang perbaikan yang dimaksud adalah suatu hal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat (kurang dari sama dengan 2 minggu/ 14 hari)/ bersifat minor/ penyimpangan tidak kritis.

- 5.3.4 PTKP dapat diajukan apabila terjadi hal-hal sebagai berikut :
- a. Ditemukan adanya penyimpangan pada proses kegiatan (seperti : keterlambatan progres, penyimpangan Mutu, *HSE*, pengamanan, dan lain-lain.) yang berdampak luas/kritis serta pelanggaran peraturan perundangan yang berlaku.
 - b. Untuk *HSE* PTKP diterbitkan bila :
 - 1) Tidak tercapainya sasaran/target
 - 2) Pelanggaran terhadap peraturan perundangan
 - 3) Keluhan terkait lingkungan dari pelanggan, masyarakat atau pihak lain
 - 4) Penyimpangan terhadap prosedur/kebijakan *HSE* yang berdampak cukup signifikan
 - 5) Penyimpangan berulang
 - c. Ditemukan adanya penyimpangan produk/proses yang berulang-ulang pada tempat atau hal yang sama yang merupakan hasil dari proses inspeksi/tes yang dilakukan oleh fungsi "QA" (*Quality Assurance*). Keputusan untuk mengajukan PTKP ini ada pada penanggung jawab fungsi QA Pelaksana Pengelola Usaha (PPU).
 - d. Adanya kegagalan operasi (*breakdown*) pada peralatan/mesin yang sifatnya berulang, dalam hal ini originatornya adalah operator mesin atau teknisi pemeliharaan dengan persetujuan atasan masing-masing.
 - e. Adanya keluhan yang datang dari pelanggan tentang kekurangan pada produk atau jasa yang telah disampaikan.
 - f. Adanya kondisi tidak aman yang berpengaruh terhadap stabilitas dan efektivitas kerja
 - g. Bila terjadi CPP lebih dari 3 (tiga) kali pada hal atau item yang sama, maka harus diterbitkan PTKP.
- 5.3.5 Apabila target *scorecard* tidak tercapai maka harus diterbitkan PTKP untuk masing-masing KPI.
- 5.3.6 CPP & PTKP yang dilaporkan harus divalidasi terlebih dahulu sebelum masuk ke dalam proses tindak lanjut sesuai dengan unit kerjanya, yaitu:
- a. CPP & PTKP yang terjadi di tingkat PPU divalidasi oleh penanggung jawab fungsi QA di tingkat PPU;
 - b. CPP & PTKP yang terjadi di tingkat PjPU divalidasi oleh penanggung jawab fungsi QA di tingkat PjPU / *Division Representative*;
 - c. CPP & PTKP yang terjadi di tingkat PjFK divalidasi oleh PjFs *Quality & Sistem Manajemen* yang telah ditunjuk oleh *Management Representative*;
- 5.3.7 Validasi laporan CPP/PTKP dilakukan melalui aplikasi QIS dan tidak memerlukan tanda tangan basah sesuai dengan Lampiran 11.17.
- 5.3.8 Setiap tindakan korektif dan preventif harus diselesaikan paling lama 2 (dua) bulan/ 60 (enam puluh) hari kalender. Apabila penyelesaian akan menyimpang dari waktu tersebut atau menurut tim PTKP waktu penyelesaian diperkirakan akan lebih dari 2 (dua) bulan/ 60 (enam puluh) hari kalender maka, eskalasi pembahasan akan mengikuti sebagaimana tabel berikut:
- a. Pimp. PjPU/PjFK : Untuk masalah intern PjPU/PjFK. Hal ini akan dilaporkan juga kepada *Management Representative* sebagai informasi dan bahan kajian MR atau dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen Divisi.

- a. *Management Representative* : Untuk masalah yang melibatkan antar PjPU/PjFK/antar unit kerja atau dibahas dalam MR (*Management Review*)/Rapat Tinjauan Manajemen Pusat.

5.3.9 Untuk PTKP Keluhan Pelanggan (Ekstern), informasi atas PTKP harus disampaikan selambat-lambatnya 1 (satu) hari setelah keluhan pelanggan diterima. Dengan detail sebagai berikut:

Tabel 5.3 Tujuan Informasi Penyimpangan

Lokasi Terjadinya Penyimpangan	Disampaikan Informasi Kepada
PPU	<i>Division Representative</i> (DR) Pimp. PjFs Operasi Pimp. PjPU <i>Management Representative</i> (MR)
PjPU	<i>Division Representative</i> (DR) Pimp. PjPU <i>Management Representative</i> (MR)
PjFK	Pimp. PjFK <i>Management Representative</i> (MR)

Apabila terdapat temuan minor pada saat pelaksanaan audit ekstern maka harus diterbitkan PTKP *intern* dan verifikasi seluruh tingkatan (PPU, PjPU dan PjFK) dilakukan oleh PjFs *Quality* & Sistem Manajemen.

5.3.10 Setiap CPP/PTKP harus dilakukan analisa penyebab utama untuk memastikan tindak lanjut pencegahan & perbaikan yang diambil dapat mencegah hal serupa terulang kembali.

5.3.11 Hasil analisa penyebab dikategorikan menjadi 20 (dua puluh) kategori, yaitu:

- Pemahaman Prosedur;
- Pemahaman Gambar Kerja;
- Pemahaman Alur Proses Kerja;
- Leadership* Keputusan Manajemen;
- Leadership* Keputusan Pelaksanaan Lapangan;
- Kompetensi Pekerja/ Subkontraktor;
- Kompetensi *Supervisor/ Leader*;
- Sumber Daya Manusia;
- Sumber Daya Alat;
- Sumber Daya Mesin;
- Sumber Daya Material;
- Sumber Daya Finansial;
- Komitmen Penerapan Prosedur;
- Komitmen Menjaga Mutu;
- Komitmen *Progress*;
- Komitmen HSE;
- Standard Code*;
- System/* Alur Proses Kerja;
- Komunikasi Antar Bagian;
- Eksternal (Tak Terduga);

5.3.12 Setiap CPP/PTKP harus dilakukan analisa tingkat keparahannya sesuai kriteria dampak Prosedur Sistem Manajemen Risiko.

Tabel 5.4 Tingkat Keparahan

KELOMPOK / AREA RISIKO	DAMPAK			
	RINGAN	BERAT	SANGAT BERAT	MALAPETAKA/ THRESHOLD DIVISI
<i>Financial (cost of money)</i>	Loss < 1% dari Cadangan Risiko	1% ≤ Loss ≤ 2% dari Cadangan Risiko	2.1% ≤ Loss ≤ 5% dari Cadangan Risiko	Loss > 5% dari Cadangan Risiko dan/atau Loss > 0.5% LSP Divisi
<i>Revenue (cadangan Risiko)</i>				
<i>Operational</i>				
<i>Performance Cost and Schedule</i>				
<i>Marketing</i>				
<i>Strategic</i>				
<i>K3L / HSE</i>				
<i>Law & Compliance</i>				
<i>Human Resources</i>				
<i>Third Party (LSM, mitra kerja, dan lembaga nirlaba yang berdampak bagi perusahaan)</i>				
<i>Social (lingkungan, dan masyarakat sosial)</i>				

5.3.13 Setiap keputusan penyimpangan harus disetujui oleh pihak yang berwenang seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5. Keputusan Penyimpangan

Keputusan	Persetujuan / Wewenang	Customer
a. Digunakan sebagaimana adanya	Penanggung Jawab Fungsi QA PPU	#)
b. Dikelompokkan ulang untuk pemakaian alternatif (<i>down grade</i>)	Pimpinan PPU	
c. Diperbaiki (<i>Repair</i>)	Penanggung Jawab Fungsi QA PPU	#)
d. Ditolak/dibuang (<i>scrap</i>)	Pimpinan PPU	
e. Dikerjakan ulang (<i>Rework</i>)	Pimpinan PPU	

Catatan : #) Customer dilibatkan bila terkait dengan spesifikasi dalam kontrak.

5.3.14 Setiap Keputusan tindakan perbaikan terhadap penyimpangan, pihak-pihak yang berwenang harus menentukan tindakan-tindakan korektif dan preventif yang harus dilakukan baik yang berdampak jangka pendek (*short term*) maupun jangka panjang (*long term*).

5.3.15 Setiap tindakan-tindakan korektif dan preventif atas CPP/PTKP harus diperhitungkan rencana biaya yang akan digunakan (dihitung oleh komersial proyek) yang didasarkan pada proposal perbaikan yang disetujui pihak terkait (PTKP Ekstern) atau standar

perbaikan yang sudah ada di Instruksi Kerja Perbaikan atau Metode perbaikan yang dibuat oleh *Engineering* Proyek atau kantor pusat (CPP/PTKP *Intern*).

- 5.3.16 Tindakan pencegahan/preventif terhadap penyimpangan yang terjadi harus memiliki keterkaitan dengan *risk register* atau HIRARC (jika terkait HSE) dan apabila tindakan pencegahan tersebut belum tercantum dalam *risk register* atau HIRARC (jika terkait HSE) maka hal tersebut digunakan sebagai bahan inputan untuk perbaikan *risk register*/HIRARC.
- 5.3.17 Setiap keputusan pencegahan & perbaikan yang diambil harus disahkan/ disetujui oleh pimpinan unit kerja dimana perbaikan tersebut diimplementasikan.
- 5.3.18 Khusus untuk mutu produksi, tindakan pencegahan terhadap penyimpangan yang terjadi harus memiliki keterkaitan dengan identifikasi *defect* dan penilaian risiko untuk mekanisme mitigasi yang sudah dilakukan.
- 5.3.19 Setiap keputusan perbaikan yang diambil harus ditentukan target waktu penyelesaiannya, kecuali keputusan digunakan sebagaimana adanya dan scrap. Penyimpangan yang berulang harus dianalisa penyebab utamanya dan dilakukan evaluasi terhadap *Risk Register* jika menyangkut tindakan pencegahan, sebagai dasar untuk tindakan perbaikan dan pencegahan. Untuk Bidang Konstruksi berlaku 3 penyimpangan:
- a. Digunakan sebagaimana adanya;
 - b. Diperbaiki (*Repair*);
 - c. Dikerjakan Ulang (*Rework*);
- Apabila penyimpangan terkait dengan spesifikasi teknis yang ditetapkan dalam Dokumen Kontrak, maka keputusan tersebut harus mendapat persetujuan pelanggan.
- 5.3.20 Apabila penyimpangan dikenali setelah terkirim atau dipakai oleh pelanggan, maka harus dilakukan tindakan perbaikan terhadap akibat maupun pengaruh dari penyimpangan tersebut dan diterbitkan PTKP Keluhan Pelanggan.
- 5.3.21 Proses yang menyimpang dari persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (berbahaya untuk digunakan), lingkungan dan pengamanan mengacu kepada dokumen identifikasi pemenuhan peraturan perundangan di tingkat masing-masing harus dilakukan perbaikan dan pencegahan. Dan bila ditemukan harus diberi tanda dan diterbitkan CPP/PTKP.
- 5.3.22 Bagian yang bertanggung jawab atas tindakan pencegahan & perbaikan harus menjelaskan hasil pencegahan & perbaikan serta melampirkan bukti implementasinya dalam laporan CPP/PTKP.
- 5.3.23 CPP & PTKP harus mengandung unsur perbaikan dan pencegahan terhadap masalah yang sifatnya berulang, sehingga diperlukan adanya tindakan verifikasi sesuai tingkatnya yaitu :
- a. Untuk PTKP *intern* berulang yang terjadi di PPU dan PjPU, verifikasi dilakukan oleh *Division Representative*;
 - b. Untuk PTKP *intern* yang terjadi di pusat, verifikasi dilakukan oleh PjFs *Quality & Sistem Manajemen* di tingkat pusat;
 - c. Untuk PTKP *ekstern* berulang yang terjadi di PPU, PjPU dan Pusat, Verifikasi dilakukan oleh *Management Representative*;
 - d. Untuk PTKP *intern* dan *ekstern* yang tidak berulang diverifikasi oleh penanggung jawab fungsi QA pada unit kerjanya;
- 5.3.24 Setiap CPP/PTKP yang telah ditindaklanjuti harus dicantumkan realisasi biaya yang digunakan dan dilaporkan dalam laporan bulanan sesuai Instruksi Kerja *Cost of Quality* (WIKA-QAS-IK-01.02).

- 5.3.25 Verifikasi dilakukan dengan menilai hasil pencegahan & perbaikan yang dilampirkan dalam laporan CPP/PTKP oleh bagian yang bertanggung jawab atas implementasi pencegahan & perbaikan.
- 5.3.26 Secara berkala penanggung jawab QHSE di tingkat PjPU dan penanggung jawab fungsi QA di tingkat PPU harus melakukan peninjauan terhadap kuantitas CPP/PTKP yang terjadi, dan apabila terjadi lonjakan CPP/PTKP harus dilakukan analisa untuk mengetahui penyebab terjadinya lonjakan CPP/PTKP dengan cara:
- Membuat grafik CPP/PTKP yang terjadi.
 - Menentukan permasalahan dengan menggunakan pareto.
 - Analisa *trend* CPP/PTKP dilaksanakan di tingkat PPU.
- 5.3.27 Di akhir tahun PjFs *Quality* & Sistem Manajemen tingkat pusat melakukan evaluasi CPP/PTKP yang terjadi selama periode tersebut dan tindak lanjut yang perlu dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari rekapitulasi bulanan pada aplikasi QIS.
- 5.3.28 Bila hasil tindak lanjut CPP/PTKP yang mempengaruhi Sistem Manajemen WIKA (IK atau prosedur), maka sistem tersebut harus disesuaikan.

6.0. KETENTUAN KHUSUS

Tidak ada

7.0. KETENTUAN PERALIHAN

- 7.1 Dengan berlakunya Prosedur Manajemen Mutu ini, maka perubahan-perubahan yang sebelumnya tercantum pada Prosedur yang di-*alignment* (dalam Sejarah Perubahan) tidak perlu lagi disampaikan pada prosedur ini karena telah diubah dan digantikan dengan prosedur Manajemen Mutu.
- 7.2 Hal-hal yang belum diatur dalam Prosedur Manajemen Mutu, akan diatur lebih lanjut dalam ketentuan secara tersendiri dengan persetujuan oleh Direksi secara kolektif kolegial.
- 7.3 Prosedur-prosedur lain yang menggunakan referensi prosedur yang di-*alignment* menjadi prosedur ini, jika prosedur-prosedur tersebut belum dilakukan *review* maka referensinya menggunakan prosedur ini.

8.0. TANGGUNG JAWAB & URUTAN KERJA

Tanggung jawab dan urutan kerja dapat dilihat pada lampiran

9.0. PENGECUALIAN

Tidak ada

10.0. REKAMAN

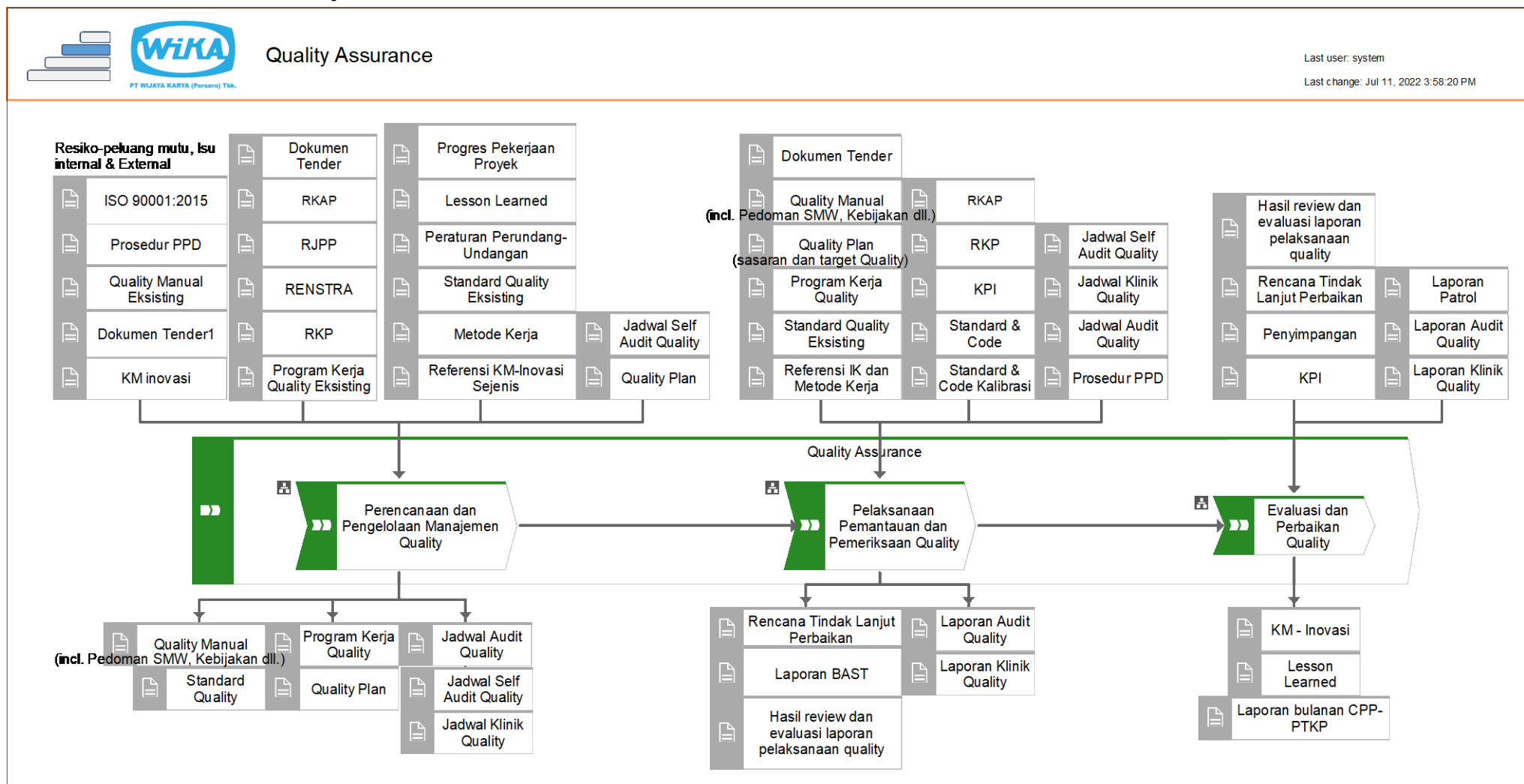
Tidak ada

11.0. LAMPIRAN

- 11.1. Proses bisnis *Quality Assurance*
- 11.2. Tanggung Jawab dan Urutan Kerja
- 11.3. Format Rencana Mutu
- Sasaran & Target Mutu
 - Tahapan Produksi (*Flowchart*)
 - Penjelasan Pekerjaan (Cara Kerja)
 - Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu (termasuk petunjuk pengisiannya)
 - Program Kerja QA/QC

- 10.3.f. Rencana Biaya Mutu
- 10.3.g. *Inspection Test Plan* (ITP)
- 10.3.h. Daftar Induk Peralatan / Mesin
- 10.3.i. Jadwal Pemeliharaan Alat / Mesin
- 11.4. Contoh Rencana Mutu
- 11.5. Contoh Format *Quality Plan*
- 11.6. Contoh Penjelasan Pekerjaan
- 11.7. Contoh Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu
- 11.8. Contoh *Inspection Test Plan* (ITP)
- 11.9. Kebijakan Sistem Manajemen WIKA
- 11.10. Penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen WIKA
- 11.11. Form Daftar Hadir
- 11.12. Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan untuk PPU Konstruksi
- 11.13. Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan untuk PPU *Operation & Maintenance*
- 11.14. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU Konstruksi
- 11.15. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU *Operation & Maintenance*
- 11.16. Form CPP & PTKP untuk Temuan *Intern* dan Keluhan Pelanggan
- 11.17. Form Laporan Bulanan CPP & PTKP

11.1 Proses Bisnis Quality Assurance






Gambar 11.1. Proses Bisnis Quality Assurance

11.2 Tanggung Jawab dan Urutan Kerja

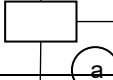
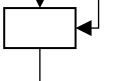
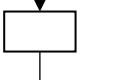
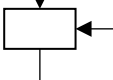
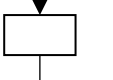
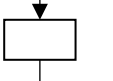
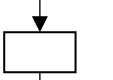
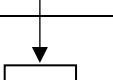
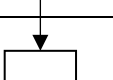
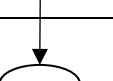
A. Tanggung Jawab dan Urutan Kerja Perencanaan dan Pengelolaan *Quality*

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
1.		Menerima dokumen tender, evaluasinya, metode kerja, spesifikasi proses dari TPP	Pimpinan PPU						- Dokumen Tender - <i>Scope</i> Pekerjaan dan Metode Pekerjaan - Daftar Spesifikasi	
2.		Mereview dokumen-dokumen & menyusun detail metode kerja, proses, spesifikasi	Penanggung Jawab Fungsi Engineering PPU		Penanggung Jawab QA PPU	Pimpinan PPU		- Dokumen Tender - <i>Scope</i> Pekerjaan dan Metode Pekerjaan - Daftar Spesifikasi	- Dokumen Metode Kerja Proyek - Dokumen Spesifikasi Detail	
3.		Menyerahkan dokumen metode kerja, proses (IK) & spesifikasi detail	Penanggung Jawab Fungsi Engineering PPU	Pimpinan PPU			Tim Manajemen PPU	- Dokumen Metode Kerja Proyek - Dokumen Spesifikasi Detail	- Dokumen Metode Kerja Proyek - Dokumen Spesifikasi Detail	
4.		Menerima & mereview dokumen-dokumen enjiniring - Menandai/identifikasi prosedur dan instruksi kerja yang terkait dengan pekerjaan - Identifikasi, menetapkan dan mendokumentasikan program pengujian dan pemeriksaan pada setiap tahap pekerjaan	Penanggung Jawab QA PPU		Pelaksana Utama, Penanggung Jawab HSE	Pimpinan PPU		- Daftar Induk Prosedur dan IK - Dokumen Metode Kerja Proyek dan Dokumen Spesifikasi Detail	- Dokumen Metode Kerja Proyek dan Dokumen Spesifikasi Detail - <i>Form</i> Pemeriksaan & Pengujian	
5.		Menyusun rencana mutu, termasuk inspeksi & test	Penanggung Jawab QA PPU					- Dokumen Metode Kerja Proyek dan Dokumen Spesifikasi Detail - <i>Form</i> Pemeriksaan & Pengujian	- Dokumen <i>Quality Plan</i> - <i>Form</i> Pemeriksaan & Pengujian	
6.		Memverifikasi & mengesahkan Rencana Mutu dan Instruksi Kerja	Pimpinan PPU		Pelaksana Utama, Penanggung Jawab HSE		Penanggung Jawab QA PPU	- Dokumen <i>Quality Plan</i> - <i>Form</i> Inspeksi & test	- Dokumen <i>Quality Plan</i> - Dokumen Instruksi Kerja	

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
7.		Menyerahkan RKP termasuk Rencana Mutu dan Instruksi Kerja	Penanggung Jawab PPP PPU	Pimpinan PPU	Penanggung Jawab QA PPU		PjFs PPP Operasi	- Dokumen RKP (termasuk Dokumen <i>Quality Plan</i> & Dokumen Instruksi Kerja)		
8.		Menerima Salinan RKP termasuk Rencana Mutu dan Instruksi Kerja	Penanggung Jawab QA PPU						Dokumen RKP	
9.		Melakukan sosialisasi <i>Q-Plan</i> ke semua fungsi	Pimpinan PPU		Penanggung Jawab QA PPU			- Dokumen RKP - Dokumen <i>Quality Plan</i>		
10.		Melaksanakan pekerjaan, inspeksi dan test berdasarkan Rencana Mutu	- Penanggung Jawab QA PPU - Penanggung Jawab Fungsi Engineering PPU					- Dokumen <i>Quality Plan</i> - Dokumen Instruksi Kerja - Dokumen RKP		









B. Tanggung Jawab dan Urutan Kerja Penerapan Dan Pemeliharaan Kebijakan SMW

No	Alur Proses	Uraian Kegiatan	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
		Pemeliharaan Kebijakan SMW								
1.		Menyebarluaskan / mendistribusikan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk kepada PPD PjPU sesuai dengan prosedur nomor WIK-QAS-PM-01.01	PPD PUSAT					Dok. Kebijakan SMW		
2.		Menerima salinan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari PPD Pusat dan mendistribusikan kepada setiap unit kerja terkait, dan Pimp. PjFK/ PjPU sesuai dengan prosedur nomor. WIK-QAS-PM-01.01	PPD PjPU PPD PjFK					Dok. Kebijakan SMW		
3.		Menerima salinan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari PPD PjPU dan mendistribusikan kepada setiap bagian/seksi terkait, dan Pimp. PPU sesuai dengan prosedur nomor WIK-QAS-PM-01.01.	PPD PPU					Dok. Kebijakan SMW		
4.		Menerima salinan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari PPD PPU.	PIMP. PPU					Resume kegiatan sosialisasi		
5.		Menjelaskan/menjabarkan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk kepada pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.	PIMP. PPU					Dok. Kebijakan SMW	Daftar hadir Resume kegiatan sosialisasi	
6.		Menerima resume pelaksanaan penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari Pj Fungsi QA.	PIMP. PPU						Resume kegiatan sosialisasi	






No	Alur Proses	Uraian Kegiatan	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
7.		Mengesahkan laporan resume penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk untuk disampaikan kepada Pimpinan PjPU.	PIMP. PPU						Resume kegiatan sosialisasi	
8.		Menerima salinan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari PPD PjPU/PjFK	PIMP. PjPU/ PjFK					Dok. Kebijakan SMW		
9.		Menjelaskan/menjabarkan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk kepada pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.	PIMP. PjPU/ PjFK					Dok. Kebijakan SMW	Daftar hadir Resume kegiatan sosialisasi	
10.		Menerima resume pelaksanaan penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk dari PPU dan dilaporkan saat Manajemen Review.	PIMP. PjPU/ PjFK					Resume kegiatan sosialisasi	Draft Notulen RTM	
11.		Mengesahkan laporan resume penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk tingkat PjPU/PjFs dan PPU untuk disampaikan ke MR.	PIMP. PjPU/ PjFK					Draft Notulen RTM	Notulen RTM	
12.		Menerima resume laporan pelaksanaan penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk tingkat Departemen dan PPU.	MR					Resume kegiatan sosialisasi		
13.		Melaporkan pelaksanaan penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk untuk tingkat perusahaan kepada Direksi, bersama catatan-catatan tambahan yang perlu.	MR					Resume kegiatan sosialisasi	Notulen RTM	
14.		Melaksanakan pengecekan terhadap pemahaman pegawai terhadap Kebijakan Sistem Manajemen PT. WIJAYA KARYA (Persero), Tbk melalui audit internal SMW.	Auditor Internal	MR					Laporan Audit Internal SMW	
15.		Memberikan arahan dan / atau tindak lanjut lainnya kepada pimpinan unit kerja terkait, di Kantor Pusat, PjPU, dan Pengelola Pelaksanaan Usaha (PPU).	DIREKSI							
		Selesai								









C. Tanggung Jawab dan Urutan Kerja CPP-PTKP

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform	
			R	A	S	C	I				
I.		CPP-PTKP DI TINGKAT PROYEK/PPU									
1.		<i>Input</i> Temuan CPP/PTKP ke QIS (QSHSE <i>Information System</i>) Pelanggan/ Originator : Menyampaikan keluhan kepada QA	<i>Originator/</i> Pelanggan					PIC QA PPU	Temuan CPP/ PTKP	<i>Draft</i> Temuan CPP/ PTKP	QIS
2.		Validasi Temuan CPP/PTKP (valid/tidak valid)	PIC QA PPU					PIC RTP	<i>Draft</i> Temuan CPP/ PTKP	Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	QIS
3.		<i>Input</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP ke QIS terdiri dari: - Penyebab Utama Penyimpangan (Klasifikasi Penyebab Utama, Uraian Penyebab Utama, Tingkat Keparahan); - Keputusan Jangka Pendek; - Keputusan Jangka Panjang (Keputusan Jangka Panjang, Target Penyelesaian, Rencana Biaya Perbaikan); - Pembuat Keputusan - Bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP) Menyusun bersama bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP) atas CPP/PTKP yang timbul	PIC QA PPU		PIC RTP				Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS
4.		Pengesahan Penyebab Utama, Keputusan Jangka Pendek & Jangka Panjang (Target Penyelesaian), Pembuat Keputusan & PIC RTP oleh MP (Disetujui/Ditolak) di QIS	PIC QA PPU	Pimp. PPU					<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS
5.		Implementasi RTP oleh PIC RTP	PIC RTP	Pimp. PPU					Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Dokumentasi RTP	QIS
6.		Input Tindak Lanjut Hasil Implementasi RTP ke dalam QIS (Uraian Perbaikan, Realisasi Biaya, Lampiran) dan melakukan verifikasi implementasi RTP	PIC QA PPU	Pimp. PPU	PIC RTP				Dokumentasi RTP	Laporan Tindak Lanjut/ <i>Closing</i> RTP	QIS
		Selesai									







No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform	
			R	A	S	C	I				
II.		CPP-PTKP DI TINGKAT PJPU									
1.		<i>Input</i> Temuan CPP/PTKP ke QIS (QSHSE Information System) Pelanggan/ <i>Originator</i> : Menyampaikan keluhan kepada QA	<i>Originator</i> / Pelanggan					Staf PjFs QHSE Operasi	Temuan CPP/ PTKP	<i>Draft</i> Temuan CPP/ PTKP	QIS
2.	 No	Validasi Temuan CPP/PTKP (valid / tidak valid)	Staf PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjFs QHSE Operasi				PIC RTP	Draft Temuan CPP/ PTKP	Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	QIS
3.	 Yes No	<i>Input</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP ke QIS terdiri dari: - Penyebab Utama Penyimpangan (Klasifikasi Penyebab Utama, Uraian Penyebab Utama, Tingkat Keparahan); - Keputusan Jangka Pendek; - Keputusan Jangka Panjang (Keputusan Jangka Panjang, Target Penyelesaian, Rencana Biaya Perbaikan); - Pembuat Keputusan; - Bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP); Menyusun bersama bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP) atas CPP/PTKP yang timbul	Staf PjFs QHSE Operasi		PIC RTP			Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS	
4.		Pengesahan Penyebab Utama, Keputusan Jangka Pendek & Jangka Panjang (Target Penyelesaian), Pembuat Keputusan & PIC RTP oleh Pimp. PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjFs QHSE Operasi					<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS	
5.	 Yes	Implementasi RTP oleh PIC RTP	PIC RTP	Pimp. PjFs QHSE Operasi				Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Dokumentasi RTP	QIS	
6.	 No Yes	<i>Input</i> tindak lanjut hasil implementasi RTP ke dalam QIS (Uraian Perbaikan, Realisasi Biaya, Lampiran) dan melakukan verifikasi implementasi RTP ke Pimp. PjFs QHSE Operasi	Staf PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjFs QHSE Operasi	PIC RTP			Dokumentasi RTP	Laporan Tindak Lanjut/ Closing RTP	QIS	
		Selesai									

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
III.		LAPORAN CPP-PTKP DI TINGKAT PPU DAN PjPU								
1.		QA Proyek meminta otorisasi pengiriman Laporan Bulanan CPP-PTKP di QIS (QSHSE <i>Information System</i>)	Staf QA PPU					Temuan CPP/ PTKP tervalidasi; Laporan Tindak Lanjut/ Closing RTP	<i>Draft</i> Laporan CPP/ PTKP PPU	QIS
2.		Pimp. PPU memberikan <i>feedback</i> dan otorisasi pengiriman Laporan Bulanan Proyek ke Pimp. PjFs QHSE Operasi di QIS	Pimp. PPU				Pimp. PjFs QHSE Operasi	Draft Laporan CPP/ PTKP PPU	Laporan CPP/ PTKP PPU	QIS
3.		Menerima Laporan Bulanan CPP-PTKP PPU dan memberikan <i>feedback</i> kepada MP serta mengotorisasi pengiriman Laporan Bulanan PjPU ke PjFK QHSEE di QIS *Laporan PPU ke PjPU maksimal tanggal 5 setiap bulan *Laporan PjPU ke PjFK QHSEE maksimal tanggal 10 setiap bulan	Pimp. PjFs QHSE Operasi				Pimp. PPU, Pimp. PjPU	Laporan CPP/ PTKP PPU	<i>Feedback</i> PjPU; Draft Laporan CPP/ PTKP PjPU	QIS
4.		Pengesahan Laporan Bulanan PjPU (CPP-PTKP PPU dan CPP-PTKP PjPU) oleh Pimp. PjPU	Pimp. PjPU					<i>Draft</i> Laporan CPP/ PTKP PjPU	Laporan CPP/ PTKP PjPU	QIS
5.		Menerima Laporan Bulanan CPP-PTKP PjPU dan memberikan <i>feedback</i> kepada PjPU	Pimp. PjFs QSM				Pimp. PjPU	Laporan CPP/ PTKP PjPU	<i>Feedback</i> Pimp. PjFs QSM	QIS

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
										
6		Menyusun <i>Executive Summary</i> dari seluruh laporan Bulanan PjPU	Staf PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFs QHSE Operasi			<i>Feedback</i> Pimp. PjFs QSM; Laporan CPP/ PTKP PjPU	Laporan Bulanan CPP/ PTKP seluruh PjPU	QIS
7		Melaporkan <i>Executive Summary</i> kepada *) MR *Maksimal tanggal 15 setiap bulan	Pimp. PjFK QHSEE				MR	Laporan Bulanan CPP/ PTKP seluruh PjPU		QIS
8		Pimp. PjFK QHSEE menyampaikan laporan bulanan CPP/PTKP seluruh PjPU kepada Direktur QHSE	Pimp. PjFK QHSEE				Direktur QHSE	Laporan Bulanan CPP/ PTKP seluruh PjPU		
		Selesai								

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
IV.		CPP PTKP di Tingkat PjFK								
1.	 No	Input Temuan CPP/PTKP ke QIS (QSHSE <i>Information System</i>) Pelanggan/ Originator : Menyampaikan keluhan kepada PIC PjFs QSM	Originator/ Pelanggan				PIC PjFs QSM	Temuan CPP/ PTKP	<i>Draft</i> Temuan CPP/ PTKP	QIS
2.	 Yes	Validasi Temuan CPP/PTKP (valid / tidak valid)	PIC PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM			Pimp. PjFK unit terkait	<i>Draft</i> Temuan CPP/ PTKP	Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	QIS
3.	 No	PIC PjFs QSM menginput Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP ke QIS terdiri dari: - Penyebab Utama Penyimpangan (Klasifikasi Penyebab Utama, Uraian Penyebab Utama, Tingkat Keparahan); - Keputusan Jangka Pendek; - Keputusan Jangka Panjang (Keputusan Jangka Panjang, Target Penyelesaian, Rencana Biaya Perbaikan); - Pembuat Keputusan - Bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP) Menyusun bersama bagian yang bertanggung jawab (PIC RTP) atas CPP/PTKP yang timbul	PIC PjFs QSM		PIC RTP			Temuan CPP/ PTKP tervalidasi	<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS
4.	 Yes	Pengesahan Penyebab Utama, Keputusan Jangka Pendek & Jangka Panjang (Target Penyelesaian), Pembuat Keputusan & PIC RTP oleh Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM				PIC RTP	<i>Draft</i> Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	QIS
5.	 No	Implementasi RTP oleh PIC RTP	PIC RTP				Pimp. PjFs QSM	Analisa Penyebab & RTP CPP/PTKP	Dokumentasi RTP	QIS
6.	 Yes	PIC PjFs QSM menginput tindak lanjut hasil implementasi RTP ke dalam QIS (Uraian Perbaikan, Realisasi Biaya, Lampiran) dan melakukan verifikasi implementasi RTP ke PIC PjFs QSM	PIC PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM			Pimp. PjFK QHSEE; Pimp. PjFK unit terkait	Dokumentasi RTP	Laporan Tindak Lanjut/ <i>Closing</i> RTP	QIS
		Selesai								QIS

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
V.		Laporan Bulanan CPP-PTKP di Tingkat PjFK								
1.		Memonitor dan membuat <i>Executive Summary</i> dari seluruh Laporan Bulanan PjFK di QIS (QSHSE <i>Information System</i>)	PIC PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM				Laporan Tindak Lanjut/ <i>Closing</i> RTP	<i>Draft</i> Laporan CPP/ PTKP PjFK	QIS
2.	 No Yes	Pengesahan dan memberikan <i>feedback</i> Laporan Bulanan PjFK oleh Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFs QSM					<i>Draft</i> Laporan CPP/ PTKP PjFK	Laporan CPP/PTKP PjFK; <i>Feedback</i> Pimp. PjFs QSM	QIS
5.		Melaporkan <i>Executive Summary</i> kepada *) MR *)Paling lambat tanggal 10 setiap bulan	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE			MR	Laporan CPP/PTKP PjFK; <i>Feedback</i> Pimp. PjFs QSM	<i>Feedback</i> Pimp. PjFK QHSEE	QIS
6		Pimp. PjFK QHSEE meneruskan laporan bulanan kepada Direktur QHSE	Pimp. PjFK QHSEE				Direktur QHSE	Laporan CPP/PTKP PjFK; <i>Feedback</i> Pimp. PjFK QHSEE		
		Selesai								

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
VI.		Evaluasi CPP-PTKP di Tingkat PjPU								
1		PjPU menerima Laporan Bulanan CPP-PTKP dari semua PPU melalui Aplikasi QIS	Pimp. PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjPU				Laporan Bulanan CPP-PTKP PPU		QIS
2		Melakukan evaluasi atas Laporan Bulanan CPP-PTKP terkait penyebab utama yang sering terjadi.	Pimp. PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjPU				Laporan Bulanan CPP-PTKP PPU	Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjPU	
3		PjFs QHSE Operasi mengadakan program peningkatan pembinaan terhadap PPU berdasarkan hasil analisa penyebab utama yang sering terjadi. (bisa melalui klinik/patrol)	Pimp. PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjPU				Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjPU	Laporan Kegiatan Peningkatan Pembinaan PjPU	
4		Melaporkan hasil evaluasi & peningkatan pembinaan PPU ke PjFs QSM	Pimp. PjFs QHSE Operasi	Pimp. PjPU			Pimp. PjFs QSM	Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjPU, Laporan Kegiatan Peningkatan Pembinaan PjPU		
		Selesai								

No	Alur Proses	URAIAN KEGIATAN	Matriks Penanggung Jawab					Input	Output	Platform
			R	A	S	C	I			
VI.		Evaluasi CPP-PTKP di Tingkat PjFK								
1.		PjFs QSM monitoring Laporan Bulanan CPP-PTKP dari semua PjFK melalui Aplikasi QIS	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE				Laporan Bulanan CPP-PTKP PjFK		QIS
2.		Melakukan evaluasi atas Laporan Bulanan CPP-PTKP terkait penyebab utama yang sering terjadi PjFK.	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE				Laporan Bulanan CPP-PTKP PjFK	Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjFK	
3.		PjFs QSM mengadakan program peningkatan pembinaan terhadap PjFK berdasarkan hasil analisa penyebab utama yang sering terjadi. (bisa melalui klinik/patrol)	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE				Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjFK	Laporan Kegiatan Peningkatan Pembinaan PjFK	
4.		PjFs QSM menerima laporan hasil evaluasi CPP-PTKP PjPU & hasil peningkatan pembinaan PPU.	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE	Pimp. PjFs QHSE Operasi			Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjPU, Laporan Peningkatan Pembinaan PjPU		
5.		Membuat & melaporkan <i>executive summary</i> Hasil Evaluasi & Peningkatan CPP-PTKP di PjPU dan PjFK kepada MR.	Pimp. PjFs QSM	Pimp. PjFK QHSEE			MR	Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjPU, Laporan Peningkatan Pembinaan PjPU, Hasil Evaluasi CPP-PTKP PjFK, Laporan Kegiatan Peningkatan Pembinaan PjFK		
		Selesai								

11.3.a. Sasaran Dan Target Mutu

Proyek :

No. Revisi :

Tanggal Revisi :

NO	SASARAN	TARGET (Ra)	Ri	Δ	FREKUENSI PENGUKURUAN	PIC	RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)
1	QMSL					
2	QPASS	Struktur:% Finishing:% MEP:%					
3							
4							

Disetujui

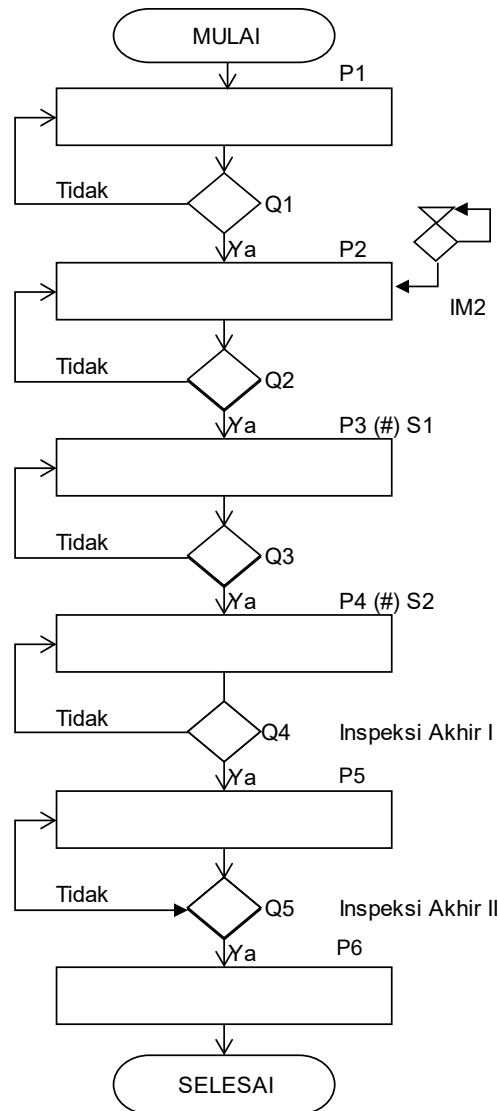
Dibuat Oleh

(Nama)
(Jabatan)

(Nama)
(Jabatan)


Keterangan:
 Rencana Tindak Lanjut (RTL) diisi ketika target tidak tercapai.

11.3.b. Tahapan Produksi (*Flowchart*)



Keterangan :

1. Simbol  : Proses/Operasi  : Mulai/Selesai Tahapan Pekerjaan

 : Pemeriksaan dan Pengujian

 : Inspeksi Material Langsung

2. Pn : Nama Kegiatan/proses/produksi

3. Qn : Nama Kegiatan pemeriksaan dan pengujian

4. n : Jumlah proses/produksi dan pemeriksaan dan pengujian dari suatu pekerjaan/tahapan pekerjaan, yang ditulis secara numerik

5. Tahapan pekerjaan dalam *Quality Plan* harus disusun secara lengkap, sesuai lingkup pekerjaan yang disepakati dengan pemberi tugas

6. (#) kegiatan ini dikendalikan dengan teknik statistik.

7. Kotak Proses diwarnai sesuai dengan warna hasil identifikasi *defect* dan penilaian risiko mutu (lihat warna dipeta risiko).

11.3.c. Penjelasan Pekerjaan (Cara Kerja)

Kolom Identitas Pekerjaan					
Kode	Nama Kegiatan	Nomor Instruksi Kerja	Judul Instruksi Kerja	Alat yang Digunakan	Penanggung Jawab
P1 P2 Pn					
Kolom Pengesahan					

11.3.d. Identifikasi *Defect* Dan Penilaian Risiko Mutu

Identitas Pekerjaan Unit Kerja:									Tanggal Pembuatan: Revisi:				
Kode	Nama Kegiatan	Identifikasi <i>Defect</i>	Penyebab	Akibat	Penilaian Risiko Awal			Pengendalian/ Mitigasi Risiko	Penilaian Risiko Lanjutan			Dapat Diterima (Y/N)	Peluang
					Probabilitas	Dampak	Score		Probabilitas	Akibat	Score		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
P1													
.													
.													
.													
.													
P2													
.													
.													
.													
.													
.													
Pn													
Pengesahan													

Catatan:

Penjelasan tata cara pengisian form ini dapat dilihat pada halaman selanjutnya

Petunjuk Penyusunan Identifikasi *Defect* Dan Penilaian Risiko Mutu

1. Identitas Pekerjaan disesuaikan dengan persyaratan kontrak dan Sistem Manajemen Mutu dan minimal mencantumkan :
 - a. Identitas Unit Kerja
 - b. Identitas Pekerjaan/Tahapan Pekerjaan (sesuai kontrak)
 - c. Nomor Kontrak & Nama Kontrak
 - d. Nomor Dokumen.
2. Pengesahan disesuaikan dengan persyaratan kontrak dan Sistem Manajemen Mutu dan minimal mencantumkan :
 - a. Pihak-pihak yang mengesahkan
 - Nama
 - Jabatan
 - Tanda Tangan
 - b. Tanggal Pengesahan
3. Kolom (1) berisi kode kegiatan sesuai dengan yang ada di tahapan proses *Q-Plan*.
4. Kolom (2) berisi kegiatan sesuai dengan kolom (1) dan *Q-Plan*.
5. Kolom (3) berisi identifikasi *defect* berupa cacat dan gagal yang mungkin terjadi sebelum, sedang, dan setelah proses produksi sesuai kolom (1).
6. Kolom (4) berisi penyebab *defect*, gunakan *tools fishbone* atau *Why-Why Analysis* dan penyebab utama yang ada di Form CPP-PTKP.
7. Kolom (5) berisi akibat yang ditimbulkan dari adanya *defect*, seperti diperbaiki, dikerjakan ulang, pemakaian alternatif, atau ditolak sesuai tabel 5.5 pada butir 5.3.13.
8. Kolom (6) berisi probabilitas adalah kemungkinan yang akan terjadi diukur dari rasio kejadian yang spesifik terhadap jumlah total kejadian. (lihat table kriteria probabilitas)
9. Kolom (7) berisi dampak adalah pengukuran terhadap tingkat keparahan dari suatu peristiwa *defect* yang menimbulkan *loss*/kerugian, dan *disadvantage*/kondisi tidak menguntungkan, atau *gain*/untung. Adapun pengukuran tingkat keparahan adalah sebagai berikut : (lihat tabel 5.4 pada butir 5.3.12)

Low Defect	Moderate Defect	High Defect	Extreme Defect
$Loss < 1\%$ dari Cadangan Risiko	$1\% \leq Loss \leq 2\%$ dari Cadangan Risiko	$2.1\% \leq Loss \leq 5\%$ dari Cadangan Risiko	$Loss > 5\%$ dari Cadangan Risiko dan/atau $Loss > 0.5\%$ LSP Divisi

10. Kolom (8) berisi *score* merupakan level risiko yang diukur dengan Kriteria Probabilitas x Kriteria Dampak sesuai dengan peta risiko dibawah.

Matriks Score Risiko (Probabilitas x Dampak)					Tingkat Probabilitas		Tingkat Dampak			Tingkat Risiko	
Prob.	Dampak										
	1	2	3	4							
4	H (3)	H (8)	E (12)	E (16)	4	Hampir pasti akan terjadi / <i>almost certain</i>	4	Kerugian materi besar		E	<i>Extreme Risk</i>
3	M (3)	H (6)	E (9)	E (12)	3	Cenderung untuk terjadi / <i>likely</i>	3	Kerugian cukup besar		H	<i>High Hisk</i>
2	L (2)	M (4)	H (6)	E (8)	2	Mungkin dapat terjadi	2	<i>Defect</i> kerugian ringan, materi sedang		M	<i>Moderate Risk</i>
1	L (1)	L (1)	M (3)	E (4)	1	Kecil kemungkinan terjadi / <i>unlikely</i>	1	Kerugian materi kecil		L	<i>Low Risk</i>

11. Kolom (9) berisi pengendalian/mitigasi risiko adalah sebuah strategi untuk menanggulangi *defect*/risiko yang terjadi sehingga dapat menurunkan penilaian risikonya.
12. Kolom (10), (11), dan (12) berisi probabilitas, dampak, dan *score* yang penjelasannya sama dengan kolom (5), (6) dan (7).
13. Kolom (13) berisi peluang.

11.3.e. Program Kerja QA/QC



PT WIJAYA KARYA (Persero) TBK
Divisi.....
Departemen.....

PROGRAM KERJA QA/QC
Proyek.....

No	Uraian	Kode Sumber Daya	RA/RI	JADWAL PELAKSANAAN												PIC	Rekaman
				TAHUN													
				Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember		
I. PREVENTION																	
1	Pelatihan		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
2	Kalibrasi		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
3	Biaya Pembelian dan Pemeliharaan Peralatan mutu		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
4	Pembinaan Subkontraktor		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
5	Pembelian buku-buku standar		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
6	Biaya Kegiatan QEA (Quality Excellent Activity)		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
7	AMI		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
8	Percobaan / trial		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
II. APPRAISAL																	
1	Inspeksi dan Pengujian		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
2	Pelaporan Mutu		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														
3	Inspeksi dan Konfirmasi Subkontraktor		Ra														
	a.		RI														
	b.		Ra														
	dst.		RI														

Disetujui oleh,

Dibuat oleh,

.....
Manajer PPU

.....
Kasie QA/QC

11.3.f. Rencana Biaya Mutu

Nama Proyek :
Divisi Operasi :
Laporan Bulanan : s/d Januari

No	URAIAN	Barang / Jasa	Kode Sumber Daya	Rencana Biaya	Biaya Langsung (BL) / Biaya Tidak Langsung (BLT)	Ri s/d Tahun 2022	Realisasi Bulan Ini				Ri s.d Bulan ini	KETERANGAN
							SATUAN	QTY	HARGA SATUAN	JUMLAH		
I.	PREVENTION COST											
1	Biaya Pelatihan	Jasa Konsultan_Jasa Pelatihan			BTL	Rp -				Rp -	Rp -	
2	Biaya Kalibrasi	Jasa Konsultan_Jasa Kalibrasi			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
3	Biaya Pembelian dan Pemeliharaan Peralatan mutu	Jasa Pemeliharaan_Pemeliharaan peralatan Mutu			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
4	Biaya Pembinaan Subkontraktor	Jasa Konsultan_Jasa Pelatihan_Jasa Pembinaan Subkontraktor			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
5	Biaya Pembelian buku-buku standar	Material_Buku dan Dokumen sejenisnya_Buku			BTL	Rp -				Rp -	Rp -	
6	Biaya Kegiatan QEA (Quality Excellent Activity)	Jasa Konsultan_Jasa kegiatan Quality excellent			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
7	Biaya AML	Jasa Konsultan_Jasa Audit			BTL	Rp -				Rp -	Rp -	
8	Biaya percobaan / trial	Jasa Konsultan_jasa test&Commisioning_jasa test dan percobaan			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
Sub. TOTAL										Rp -	Rp -	
II.	APPRAISAL COST											
1	Biaya Inspeksi dan Pengujian	Jasa Survey dan Pengukuran_Jasa inspeksi			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
2	Biaya Pelaporan Mutu	Jasa Konsultan_Jasa Pelaporan Mutu			BTL	Rp -				Rp -	Rp -	
3	Biaya Inspeksi dan Konfirmasi	Jasa Inspeksi dan test_jasa inspeksi dan			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
Sub. TOTAL										Rp -	Rp -	
III.	INTERNAL FAILURE COST											
1	Biaya Scrap	Material Scrap			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
2	Biaya Analisa Kegagalan	Jasa konsultan_konsultan analisa			BL	Rp -				Rp -	Rp -	Melibatkan pihak ke 3
3	Biaya Repair Produk	Jasa Perbaikan peralatan_jasa Repair			BL	Rp -				Rp -	Rp -	Sebelum BAST
4	Biaya Rework	Jasa Perbaikan peralatan_Jasa Rework			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
5	Biaya Inspeksi Ulang	Jasa inspeksi dan test_ulang			BL	Rp -				Rp -	Rp -	Melibatkan pihak ke 3
Sub. TOTAL										Rp -	Rp -	
IV.	EXTERNAL FAILURE COST											
1	Biaya Produk dikembalikan/ penggantian	Jasa Logistik			BL	Rp -				Rp -	Rp -	
2	Biaya Perbaikan selama masa	Jasa Perbaikan peralatan_Jasa Rework			BL	Rp -				Rp -	Rp -	Setelah BAST
Sub. TOTAL										Rp -	Rp -	

Keterangan

Diisi di awal Tahun
Diisi Setiap Bulan

Disetujui oleh,

Dibuat oleh,

Manajer PPU

Kasie QA/QC

11.3.g. Inspection Test Plan (ITP)

		Kolom Identitas Pekerjaan									
Kode	Nama Kegiatan	Nomor Instruksi Kerja	Persyaratan Mutu		Referensi/ Standar Rujukan	Alat yg digunakan untuk uji atau inspeksi	Frekwensi Pemeriksaan	Penanggung jawab pengesahan			
			Parameter yg diperiksa	Syarat Diterima				Produksi	QA	Owner	Institusi lain
		Kolom Pengesahan									

Catatan :

Pada kolom penanggung jawab pengesahan diisi dengan pihak-pihak yang terkait dengan proses pengesahan (misalnya Owner, Konsultan, QA, Institusi lain bila ada).

11.3.h. Daftar Induk Peralatan / Mesin

Proyek :

No. Revisi :
 Tanggal Revisi :

DAFTAR INDUK PERALATAN / MESIN									
No.	KETERANGAN ALAT / MESIN					KETERANGAN AGEN		NOMOR INSTRUKSI KERJA	LOKASI ALAT
	NO. INVENTARIS	NAMA & MERK	MODEL & NO. SERI	SPESIFIKASI / KAPASITAS	TAHUN BELI	NAMA	ALAMAT		

Disetujui

Dibuat Oleh

(Nama)
 (Jabatan)

(Nama)
 (Jabatan)

11.3.i. Jadwal Pemeliharaan Alat / Mesin

TAHUN :

[illegible]

Keterangan :

Tanggal :

Dibuat oleh :

Disetujui
Manajer / Kepala PPU

(Nama Jelas)

(Nama Jelas)

11.4. Contoh Rencana Mutu

SASARAN & TARGET MUTU

Proyek :

No. Revisi :
 Tanggal Revisi :

NO	SASARAN	TARGET (Ra)	Ri	Δ	FREKUENSI PENGUKURUAN	PIC	RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)
1	QPASS: • Struktur • <i>Finishing</i> • MEP				Menyesuaikan produksi di lapangan	QC	
2	QMSL				Bulanan	QA	
3	CSI				<i>Progress 20-40%</i> <i>Progress 95-100%</i>	QA	
4							
5							
6							

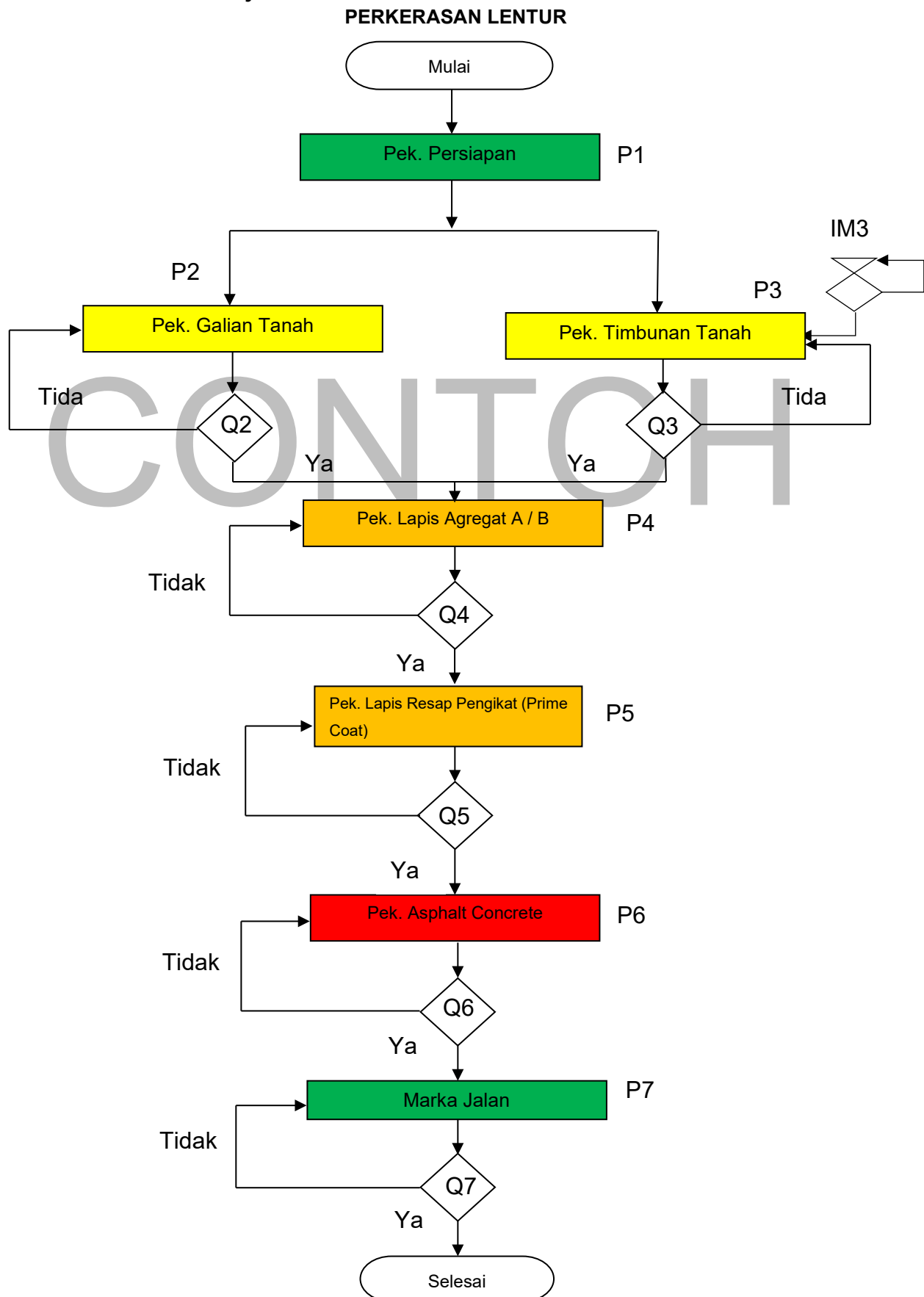
Disetujui

Dibuat Oleh

(Nama)
 (Jabatan)

(Nama)
 (Jabatan)

11.5. Contoh Format *Quality Plan*



11.6. Contoh Penjelasan Pekerjaan

KODE	NAMA KEGIATAN	NOMOR INSTRUKSI KERJA	JUDUL INSTRUKSI KERJA	ALAT YANG DIGUNAKAN	PENANGGUNG JAWAB
P1	Persiapan	WIKA-KON-IK-01-01	Instruksi Kerja Persiapan Kerja	Roll Meter, Jangka Sorong, Sipat Datar, Theodolite, Water Pass, Total Station	Pelaksana utama Surveyor
P2	Pekerjaan Galian Tanah	WIKA-KON-IK-02-02	Instruksi Kerja Pekerjaan Galian Tanah Biasa	Excavator, Bulldozer, Motor Grader, Dump truck	Pelaksana utama Pelaksana
P3	Pekerjaan Timbunan Tanah	WIKA-KON-IK-03-03	Instruksi Kerja Pekerjaan Urugan Tanah	Excavator, Vibro Roller, Motor grader, Dump truck, Water Tank	Pelaksana utama Pelaksana
P4	Pekerjaan Lapis Pondasi Agregat Kls A/B	WIKA-KON-IK-04-04	Instruksi Kerja Pekerjaan Lapis Pondasi Agregat Kls A/B	Tandem Roller	Pelaksana utama Pelaksana
P5	Pekerjaan Lapis Resap Pengikat	WIKA-KON-IK-05-05	Instruksi Kerja Pekerjaan Lapis Resap Pengikat	Asphalt sprayer	Pelaksana utama Pelaksana
P6	Pekerjaan Asphalt Concrete	WIKA-KON-IK-06-06	Instruksi Kerja Pekerjaan Asphalt Concrete	Finisher, Tandem roller, Straight edge, Tyre roler	Pelaksana utama Pelaksana
P7	Pekerjaan Marka Jalan	WIKA-KON-IK-07-07	Instruksi Kerja Pekerjaan Burtu	Peralatan gelar marka	Pelaksana utama Pelaksana

11.7. Contoh Identifikasi *Defect* dan Penilaian Risiko Mutu

Identitas Pekerjaan Unit Kerja: Proyek xxx									Tanggal Pembuatan: 01 September 202x Revisi: 00				
Kode	Nama Kegiatan	Identifikasi Defect	Penyebab	Akibat	Penilaian Risiko Awal			Pengendalian/ Mitigasi Risiko	Penilaian Risiko Lanjutan			Dapat Diterima (Y/N)	Peluang
					Probabilitas	Dampak	Score		Probabilitas	Dampak	Score		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
P8	Pekerjaan Bekisting Kolom	Keropos pada sambungan beton sebelumnya dengan bekisting kolom	Ujung bekisting kolom tidak rapat sehingga menyebabkan air mudah keluar	Produk diperbaiki	2	3	6	Menambah seal pada ujung-ujung bekisting kolom	2	1	2	Yes	Memperbaharui desain bekisting kolom
P9	Pengecoran Kolom	Beton retak karena mutu beton tidak masuk	Pekerjaan Kolom di elevasi +15 meter dengan distribusi dari truk mixer menggunakan bucket cor.	Produk ditolak	3	4	12	a. Pengambilan sample beton dilakukan di area pengecoran sebelum cor. b. Slump beton direncanakan dari awal untuk mudah dikerjakan dengan kolom elevasi +15, rencana slump saat pengecoran 12+- 1 dengan retensi slump 1 jam	2	1	2	Yes	Melakukan inovasi metode pengecoran pada elevasi +15
Pengesahan <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Disetujui, (Manajer PPU) </div> <div> Diperiksa, (Kasie QA/QC) </div> <div> Jakarta, 01 September 202x Pembuat, (Staf QA/QC) </div> </div>													

11.8. Contoh *Inspection Test Plan* (ITP)

KODE	NAMA KEGIATAN	NOMOR INSTRUKSI KERJA	PERSYARATAN MUTU		STANDAR/ REFERENSI	ALAT YANG DIGUNAKAN UNTUK UJI ATAU INSPEKSI	FREKUENSI PEMERIKSAAN	PENANGGUNG JAWAB PENGESAHAN		
			PARAMETER YANG DIPERIKSA	SYARAT DITERIMA				QA	OWNER	INSTITUSI LAIN
Q2	Inspeksi Galian Tanah	WIKA-KON-IK-02-02	Dimensi/ Kerapihan Kemiringan	Sesuai gambar dan spek.	Desain dokumen kontrak	Theodolite, Waterpass, Meteran	Setiap lokasi	v	v	v
Q3	Inspeksi Bahan Timbunan	WIKA-KON-IK-03-03	Kepadatan, CBR	Kepadatan >95 % CBR > 6 % (biasa) CBR>10% (pilihan)	AASHTO T 193-72 (Sand Cone Test) AASHTO T 90-70 AASHTO T 99 – 74 AASHTO M82-75 AASHTO M208-87 AASHTO M20-70	Proctor Test Sand Cone CBR	3 titik per 30 cm jarak 250 m	v	v	v
Q4	Inspeksi Lapis Pondasi Agregat Klas A/B	WIKA-KON-IK-04-04	Kepadatan	Kepadatan>100% Abrasi 0 – 40% CBR LPB > 35 % CBR LPA > 90 %		CBR lapangan Sand Cone	Jarak 25 meter @2 titik	v	v	v
Q5	Inspeksi Resap Pengikat & Lapis Perekat	WIKA-KON-IK-05-05	Ketebalan	Prime Coat 0,4 – 1,3 lt/m ² –LPA Tack Coat 0,15 – 0,35 lt/m ²		Termometer Pengukur vol. Tachometer	Setiap lintasan penyemprotan	v	v	v

KODE	NAMA KEGIATAN	NOMOR INSTRUKSI KERJA	PERSYARATAN MUTU		STANDAR/ REFERENSI	ALAT YANG DIGUNAKAN UNTUK UJI ATAU INSPEKSI	FREKUENSI PEMERIKSAAN	PENANGGUNG JAWAB PENGESAHAN		
			PARAMETER YANG DIPERIKSA	SYARAT DITERIMA				QA	OWNER	INSTITUSI LAIN
Q6	Inspeksi Asphalt Concrete	WIKA-KON-IK-06-06	Ketebalan	Tebal sesuai 3 cm CBR, Marshall, Flow dan stabilitas sesuai spek.	AASHTO T245-90 AASHTO T182-84 AASHTO T51-89	Jangka Sorong Marshall Test	Setiap titik pengambilan	v	v	v
Q7	Inspeksi Marka Jalan	WIKA-KON-IK-07-07	Material, Dimensi/Kerapihan	Sesuai Spek dan gambar		Theodolite, Waterpass	Setiap lokasi	v	v	v
IM3	Inspeksi Material Alam	WIKA-KON-IK-03-08	Visual dan Mutu material	Sesuai spek dan sample		Meteran	Tiap kedatangan	v	v	v

11.9. Kebijakan Sistem Manajemen WIKA

11.10. Penjelasan Kebijakan Sistem Manajemen PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk

1. EKSELEN : memberikan hasil lebih, dengan pola *Benchmark* terhadap pesaing Kinerja Ekselen (dibanding dengan Pesaing dan *Benchmark Industry*).
 - a. Selalu memberikan Nilai (*Value*) yang terus meningkat kepada Pelanggan & *Stakeholder* kontribusi pada keberlangsungan Perusahaan.
 - b. Meningkatkan efektivitas & kemampuan Perusahaan secara keseluruhan.
 - c. Sarana pembelajaran bagi Perusahaan & Pegawai.
2. SMW (Sistem Manajemen WIKA) : penerapan sistem di WIKA secara komprehensif seperti Sistem Manajemen Mutu (SMM), SMK3L (Sistem Manajemen K3 & Lingkungan), Sistem Manajemen Risiko, Sistem Manajemen Pengamanan Informasi & Manajemen Layanan IT, dan Sistem Manajemen Anti Penyuapan.
3. *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) : sistem yang mengatur bagaimana korporasi diarahkan dan dikendalikan untuk memberikan nilai tambah bagi pemegang saham dalam jangka panjang dengan tidak mengabaikan kepentingan *stakeholder* lain sesuai peraturan perundangan dan norma yang berlaku, mengacu pada prinsip-prinsip :
 - a. Transparansi (*transparency*);
 - b. Keadilan (*fairness*);
 - c. Akuntabilitas (*accountability*);
 - d. Pertanggungjawaban (*responsibility*);
 - e. Kemandirian (*independency*).
4. BUDAYA MUTU : suatu pola sikap, kebiasaan dan iklim kerja yang didasarkan pada keyakinan tiap karyawan bahwa keberhasilan perusahaan ditentukan oleh mutu yang bersumber dari mutu keluaran setiap individu.

MUTU meliputi :

 - a. *Quality*;
 - b. *Cost*;
 - c. *Delivery*;
 - d. *Safety, Health & Environment*;
 - e. *Morale*.
5. DAYA SAING : memberikan *value* / nilai tambah yang lebih baik dibandingkan pesaing dengan cara yang efisien.
6. SEMUA PIHAK YANG BERKEPENTINGAN : *stakeholder* utama yang terdiri dari :
 - a. Pelanggan;
 - b. Pemasok;
 - c. Pegawai;
 - d. Pemegang saham;
 - e. Mitra keuangan.
7. PERATURAN PERUNDANGAN : seluruh peraturan perundangan yang berlaku yang terkait dengan

pekerjaan WIKA sebagai perusahaan jasa konstruksi seperti :

- a. UU Jasa Konstruksi.
 - b. Peraturan perundangan yang terkait dengan K3 : UU Keselamatan Kerja, Permen pesawat angkat & angkut, P2K3, Permen kualifikasi juru las, operator keran angkat, dll.
 - c. Peraturan perundangan yang terkait dengan lingkungan : PP pengelolaan limbah B3, PP pengolahan limbah B3, AMDAL, dll.
8. Yang termasuk persyaratan lainnya adalah :
- a. Perjanjian dengan pihak otoritas.
 - b. Perjanjian dengan 'customers'.
 - c. Panduan yang bukan peraturan (*non regulatory*).
 - d. Prinsip atau '*codes of practice*' yang bersifat sukarela.
 - e. Komitmen ekolabel atau pelayanan produk (*product stewardship*) yang bersifat sukarela.
 - f. Persyaratan asosiasi perdagangan.
 - g. Perjanjian dengan kelompok masyarakat atau lembaga swadaya masyarakat.
 - h. Komitmen organisasi atau organisasi induk kepada masyarakat.
 - i. Persyaratan korporasi/perusahaan.
9. Fokus utama dari penerapan Sistem Manajemen Lingkungan (SML) adalah pencegahan terjadinya pencemaran. Pencegahan terjadinya pencemaran adalah penggunaan proses, praktek, teknik, bahan, produk, jasa atau energi untuk menghindari, mengurangi atau mengendalikan (secara terpisah atau kombinasi) pembentukan emisi atau buangan cemar atau limbah apapun, agar dapat mengurangi dampak lingkungan yang merugikan.
10. Kebijakan yang telah ditetapkan ini tersedia bagi masyarakat yang memerlukan.

11.11. Form Daftar Hadir

DAFTAR HADIR

Acara

:

Tanggal

:

Waktu

:

Tempat


:

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA	EMAIL/NO. HP	JAM MASUK	PARAF	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Pimpinan Rapat

()

11.12. Kuesioner Kepuasan Pelanggan PPU Konstruksi

<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	 <p>KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN PPU KONSTRUKSI :</p> <p>.....</p> <p>Silahkan memberi tanda (V) pada angka-angka yang tertera sesuai tingkat kepentingan dan kepuasan anda terhadap jasa kami</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas 																																																																																																																																																			
Tingkat Kepentingan	FAKTOR-FAKTOR YANG DINILAI	Tingkat Kepuasan																																																																																																																																																			
<p>I. MUTU PRODUK, MUTU WAKTU, HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) DAN PENGAMANAN</p> <p>Seberapa penting dan puaskah anda terhadap :</p> <p>1.1. Mutu hasil pekerjaan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.2. Pencapaian progress pekerjaan dalam penyelesaian proyek</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.3. Kinerja Pelaksanaan HSE & Pengamanan diproyek dalam hal :</p> <p>1.3.1 Kelengkapan alat-alat pelindung diri dan kepatuhan pekerja dalam pemakaian alat-alat pelindung diri</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.3.2 Pemasangan rambu-rambu HSE</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.3.3 Pengelolaan sampah dan limbah B3</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.3.4 Penanganan keluhan masyarakat yang berhubungan dengan lingkungan sekitar proyek</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>1.3.5 Pengelolaan pengamanan proyek</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>II. MUTU PELAYANAN</p> <p>Seberapa penting dan puaskah anda terhadap :</p> <p>2.1. Kerjasama, Koordinasi dan Komunikasi antara Tim Manajemen WIKAL dengan Konsultan/Owner</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>2.2. Respon dalam penanganan dan penyelesaian permasalahan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>2.3. Ketepatan komitmen yang dijanjikan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>2.4. Tertib administrasi (laporan, surat menyurat dll) yang diterapkan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>2.5. Profesionalisme sumber daya manusia WIKAL di proyek</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						<p>III. Komentarp/pendapat anda tentang kinerja WIKAL jika dibandingkan dengan Kontraktor lain?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">WIKAL</th> <th colspan="3">Kontraktor Lain</th> </tr> <tr> <td></td> <td>A :</td> <td>B :</td> <td>C :</td> </tr> <tr> <td>Mutu Hasil Pekerjaan</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mutu Waktu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mutu SHE & Pengamanan</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mutu Pelayanan</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sumber Daya Alat</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Isilah kolom-kolom pembeding dengan kode sbb :</p> <p>> (untuk lebih baik)</p> <p>< (untuk lebih buruk)</p> <p>= (untuk sama baik)</p>	WIKAL	Kontraktor Lain				A :	B :	C :	Mutu Hasil Pekerjaan				Mutu Waktu				Mutu SHE & Pengamanan				Mutu Pelayanan				Sumber Daya Alat			
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
1	2	3	4	5																																																																																																																																																	
WIKAL	Kontraktor Lain																																																																																																																																																				
	A :	B :	C :																																																																																																																																																		
Mutu Hasil Pekerjaan																																																																																																																																																					
Mutu Waktu																																																																																																																																																					
Mutu SHE & Pengamanan																																																																																																																																																					
Mutu Pelayanan																																																																																																																																																					
Sumber Daya Alat																																																																																																																																																					

IV. Rekomendasi untuk proyek yang akan datang :

V. Apakah anda akan merekomendasikan WIKAL pada rekan/teman bisnis anda?

VI. Kritik & Saran

Tanggal :

PT

(.....)

11.13. Kuesioner Kepuasan Pelanggan PPU Operation & Maintenance

<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	 KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN PPU OPERATION & MAINTENANCE : <p>.....</p> <p>Silahkan memberi tanda (V) pada angka-angka yang tertera sesuai tingkat kepentingan dan kepuasan anda terhadap jasa kami</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas 																																																																																																																																																																																																								
Tingkat Kepentingan	FAKTOR-FAKTOR YANG DINILAI	Tingkat Kepuasan																																																																																																																																																																																																								
<div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div>	1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						<p>I. KINERJA PEMBANGKIT, HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) Seberapa penting dan puaskah anda terhadap :</p> <p>1.1 Kinerja Pembangkit</p> <p>1.2 Kinerja Pelaksanaan HSE & Pengamanan di Pembangkit dalam hal :</p> <p>1.2.1 Kelengkapan alat-alat pelindung diri dan kepatuhan pekerja dalam pemakaian alat-alat pelindung diri</p> <p>1.2.2 Pemasangan rambu-rambu HSE</p> <p>1.2.3 Pengelolaan sampah dan Limbah B3</p> <p>1.2.4 Penanganan keluhan masyarakat yang berhubungan dengan lingkungan sekitar pembangkit</p> <p>1.2.5 Pengelolaan pengamanan pembangkit</p> <p>II. MUTU PELAYANAN Seberapa penting dan puaskah anda terhadap :</p> <p>2.1 Kerjasama, Koordinasi dan Komunikasi antara Tim Manajemen WIKA dengan Owner</p> <p>2.2 Respon dalam penanganan dan penyelesaian permasalahan</p> <p>2.3 Ketepatan komitmen yang dijanjikan</p> <p>2.4 Tertib administrasi (laporan, surat menyurat dll) yang diterapkan</p> <p>2.5 Profesionalisme sumber daya manusia WIKA di pembangkit</p>	<div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> </div>	1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						
1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																						

III. Komentar/pendapat anda tentang kinerja WIKA jika dibandingkan dengan perusahaan OM lainnya?

WIKA	Perusahaan Operation & Maintenance Lainnya		
	A :	B :	C :
Kinerja Pembangkit			
Mutu SHE & Pengamanan			
Mutu Pelayanan			
Kapabilitas SDM			

Isilah kolom-kolom pembandingan dengan kode sbb :

> (untuk lebih baik)

< (untuk lebih buruk)

= (untuk sama baik)

IV. Rekomendasi untuk proyek/pekerjaan OM yang akan datang :

V. Apakah anda akan merekomendasikan WIKA pada rekan/teman bisnis anda?

VI. Kritik dan Saran

Ya	
Ya	

Tidak	
Tidak	

Tanggal :

PT

(.....)

11.14. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU Konstruksi

REKAPITULASI PERHITUNGAN KEPUASAN PELANGGAN

PROYEK :

DIVISI :

NO	FAKTOR PENILAIAN	TINGKAT KEPENTINGAN (I)	TINGKAT KEPUASAN (S)	WI	WI*S
1	Mutu Hasil Pekerjaan	I1	S1	$WI1 = I1 / \sum TOTAL (I)$	$WIS1 = WI1 * S1$
2	Pencapaian Progress Pekerjaan dalam Penyelesaian	I2	S2	$WI2 = I2 / \sum TOTAL (I)$	$WIS2 = WI2 * S2$
3	Kelengkapan dan Kepatuhan Pekerja dalam Pemakaian APD	I3	S3	$WI3 = I3 / \sum TOTAL (I)$	$WIS3 = WI3 * S3$
4	Pemasangan Rambu - Rambu HSE	I4	S4	$WI4 = I4 / \sum TOTAL (I)$	$WIS4 = WI4 * S4$
5	Pengelolaan Sampah dan Limbah B3	I5	S5	$WI5 = I5 / \sum TOTAL (I)$	$WIS5 = WI5 * S5$
6	Penanganan Keluhan Masyarakat yang Berhubungan dengan Lingkungan Sekitar Proyek	I6	S6	$WI6 = I6 / \sum TOTAL (I)$	$WIS6 = WI6 * S6$
7	Pengelolaan Pengamanan Proyek	I7	S7	$WI7 = I7 / \sum TOTAL (I)$	$WIS7 = WI7 * S7$
8	Kerjasama, Koordinasi & Komunikasi antara Tim Manajemen WIKA dengan Konsultan	I8	S8	$WI8 = I8 / \sum TOTAL (I)$	$WIS8 = WI8 * S8$
9	Respon dalam Penanganan dan Penyelesaian Permasalahan	I9	S9	$WI9 = I9 / \sum TOTAL (I)$	$WIS9 = WI9 * S9$
10	Ketetapan Komitmen yang Dijanjikan	I10	S10	$WI10 = I10 / \sum TOTAL (I)$	$WIS10 = WI10 * S10$
11	Tertib Administrasi yang Diterapkan	I11	S11	$WI11 = I11 / \sum TOTAL (I)$	$WIS11 = WI11 * S11$
12	Profesionalisme Sumber Daya Manusia WIKA di Proyek	I12	S12	$WI12 = I12 / \sum TOTAL (I)$	$WIS12 = WI12 * S12$
TOTAL		$\sum TOTAL (I)$			$\sum TOTAL (WIS)$
Customer Satisfaction Index (CSI)					$\sum TOTAL (WIS)/5$

Keterangan :

I = Tingkat Kepentingan / Interest

S = Tingkat Kepuasan / Satisfaction

WI = Weight Interest

CSI = Customer Satisfaction Index (Index yang merefleksikan tingkat kepuasan PELANGGAN terhadap WIKA)

- CSI 0 - 25% (TIDAK PUAS/ NOT SATISFIED)
- CSI 26 - 50% (KURANG PUAS/ LESS SATISFIED)
- CSI 51- 60% (CUKUP PUAS/ QUIET SATISFIED)
- CSI 61 - 80% (PUAS/ SATISFIED)
- CSI 81 - 100% (SANGAT PUAS/ VERY SATISFIED)

11.15. Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pelanggan PPU *Operation & Maintenance*

REKAPITULASI PERHITUNGAN KEPUASAN PELANGGAN

PEMBANGKIT :

DIVISI :

NO	FAKTOR PENILAIAN	TINGKAT KEPENTINGAN (I)	TINGKAT KEPUASAN (S)	WI	WI*S
1	Kinerja Pembangkit	I1	S1	$WI1 = I1 / \sum TOTAL (I)$	$WIS1 = WI1 * S1$
2	Kelengkapan alat-alat pelindung diri dan kepatuhan pekerja dalam pemakaian alat-alat pelindung diri	I2	S2	$WI2 = I2 / \sum TOTAL (I)$	$WIS2 = WI2 * S2$
3	Pemasangan Rambu - Rambu HSE	I3	S3	$WI3 = I3 / \sum TOTAL (I)$	$WIS3 = WI3 * S3$
4	Pengelolaan Sampah dan Limbah B3	I4	S4	$WI4 = I4 / \sum TOTAL (I)$	$WIS4 = WI4 * S4$
5	Penanganan Keluhan Masyarakat yang Berhubungan dengan Lingkungan Sekitar Pembangkit	I5	S5	$WI5 = I5 / \sum TOTAL (I)$	$WIS5 = WI5 * S5$
6	Pengelolaan Pengamanan Pembangkit	I6	S6	$WI6 = I6 / \sum TOTAL (I)$	$WIS6 = WI6 * S6$
7	Kerjasama, Koordinasi & Komunikasi antara Tim Manajemen WIKAS dengan Owner	I7	S7	$WI7 = I7 / \sum TOTAL (I)$	$WIS7 = WI7 * S7$
8	Respon dalam Penanganan dan Penyelesaian Permasalahan	I8	S8	$WI8 = I8 / \sum TOTAL (I)$	$WIS8 = WI8 * S8$
9	Ketetapan Komitmen yang Dijanjikan	I9	S9	$WI9 = I9 / \sum TOTAL (I)$	$WIS9 = WI9 * S9$
10	Tertib Administrasi (laporan, surat menyurat dll) yang Diterapkan	I10	S10	$WI10 = I10 / \sum TOTAL (I)$	$WIS10 = WI10 * S10$
11	Profesionalisme Sumber Daya Manusia WIKAS di Pembangkit	I11	S11	$WI11 = I11 / \sum TOTAL (I)$	$WIS11 = WI11 * S11$
TOTAL		$\sum TOTAL (I)$			$\sum TOTAL (WIS)$
Customer Satisfaction Index (CSI)					$\sum TOTAL (WIS)/5$

Keterangan :

I = Tingkat Kepentingan / *Interest*

S = Tingkat Kepuasan / *Satisfaction*

WI = *Weight Interest*

CSI = *Customer Satisfaction Index* (Index yang merefleksikan tingkat kepuasan PELANGGAN terhadap WIKAS)

- CSI 0 - 25% (TIDAK PUAS/ *NOT SATISFIED*)
- CSI 26 - 50% (KURANG PUAS/ *LESS SATISFIED*)
- CSI 51- 60% (CUKUP PUAS/ *QUIET SATISFIED*)
- CSI 61 - 80% (PUAS/ *SATISFIED*)
- CSI 81 - 100% (SANGAT PUAS/ *VERY SATISFIED*)

11.16. Form CPP-PTKP untuk Temuan Intern dan Keluhan Pelanggan

PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk						
<input type="checkbox"/> CPP <input type="checkbox"/> PTKP Intern <input type="checkbox"/> PTKP Keluhan Pelanggan ¹⁾						
No. CPP/PTKP ²⁾ :			Nama penemu :			
No. Kontrak :			Unit Kerja./bagian :			
Lokasi :			Tanggal :			
Penyimpangan			Tanda tangan :			
Tanggal / Jam :						
Bentuk Penyimpangan			Penyebab Utama Penyimpangan (CPP/PTKP) ³⁾			
PENYEBAB UTAMA ⁴⁾						
Pemahaman Prosedur	Pemahaman Gambar Kerja	Pemahaman Alur Proses Kerja	Leadership Keputusan Manajemen	Leadership Keputusan Pelaksanaan Lapangan	Kompetensi Pekerja/ Subkontraktor	Kompetensi Supervisor/ Leader
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
Sumber Daya Manusia	Sumber Daya Alat	Sumber Daya Mesin	Sumber Daya Material	Sumber Daya Finansial	Komitemen Penerapan Prosedur	Komitmen Menjaga Mutu
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
Komitemen Progress	Komitmen HSE	Standard Code	System/ Alur Proses Kerja	Komunikasi Antar Bagian	Eksternal (Tak Terduga)	
[]	[]	[]	[]	[]	[]	
Keputusan Jangka Pendek ⁵⁾			Keputusan Jangka Panjang (CPP/PTKP) ⁶⁾			
Keputusan CPP/PTKP		Target Waktu	Tindakan perbaikan yang diambil untuk mencegah timbulnya masalah yang sama :			
[] Digunakan sebagaimana adanya (use as is)		-				
[] Diperbaiki (repair)						
[] Dikerjakan ulang (rework)						
[] Pemakaian alternatif (down grade)						
[] Ditolak/dibuang (scrap)		-	Target tgl. selesai :		Tanda tangan :	
[] Tidak diperlukan tindakan korektif (Jelaskan sebabnya):						
Tingkat Keparahan ⁷⁾ :			Rencana Biaya Perbaikan ⁸⁾ :			
Pembuat Keputusan		Bagian yang bertanggung jawab		Menyetujui (pelanggan) ⁹⁾		
Unit Kerja :		Nama :		Nama :		
Nama :		Jabatan :		Tanggal :		
Tanggal :		Div./bagian :		Tanda tangan :		
Tanda tangan :						
No.	Hasil Pencegahan & Perbaikan			Tanggal Penyelesaian		
				Verifikator/QA		
				Tanggal : Nama : Tanda tangan :		
Realisasi Biaya Perbaikan ¹⁰⁾ :						

Keterangan Pengisian Lampiran 11.16:

1. Diisi salah satu
2. Dicoret yang tidak perlu
3. Ditulis akar permasalahan/penyebab utama
4. Diisi dengan memilih kategori penyebab penyimpangan
5. Diisi untuk CPP atau PTKP (bila relevan)
6. Diisi untuk PTKP, atau CPP (bila relevan)
7. Diisi dengan tingkat keparahan
8. Diisi dengan rencana biaya perbaikan (Biaya dan Metode perbaikan dilampirkan)
9. Diisi untuk PTKP Keluhan Pelanggan, atau penyimpangan yg merubah spesifikasi
10. Diisi dengan realisasi biaya perbaikan

11.17. FORM LAPORAN BULANAN CPP & PTKP

LAPORAN BULANAN PENYELESAIAN PENYIMPANGAN

Mengetahui,	Dibuat oleh
Divisi Representative/MP	QA Divisi/Proyek

Divisi/Proyek :
Periode :

KATEGORI : (Beri tanda pada kotak yang sesuai) Dibuat laporan terpisah untuk masing-masing kategori, dengan format yang sama (form ini)		Waktu	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nop	Des	Akumulasi s/d tgl. ybs.
PTKP-Ekstern (Keluhan Pelanggan)		Jumlah PTKP Ekstern													
V PTKP (Intern)		Jumlah PTKP Intern	0	0	0	0	1								1
CPP		Jumlah CPP													

(uraikan secara singkat dan jelas PTKP / CPP yang vital)

Kategori	Nomor CPP/PTKP	Isi CPP/PTKP	Penyebab Utama																			Analisa Temuan	Tindakan yang akan/ telah dilakukan	Tingkat keparahan	Rencana Biaya Perbaikan (Rp)	Waktu	Oleh	Realisasi Biaya Perbaikan (Rp)	Status & Progress (%)	Bulan Ke	
			Pemahaman Prosedur	Pemahaman Gambar Kerja	Pemahaman Alur Proses Kerja	Leadership Keputusan Manajemen	Leadership Keputusan Pelaksanaan Lapangan	Kompetensi Pekerja/ Subkontraktor	Kompetensi Supervisor/ Leader	Sumber Daya Manusia	Sumber Daya Alat	Sumber Daya Mesin	Sumber Daya Material	Sumber Daya Finansial	Komitmen Penerapan Prosedur	Komitmen Menjaga Mutu	Komitmen Progres	Komitmen HSE	Standard Code	System/Alur Proses Kerja	Komunikasi Antar Bagian										Ekstern Tak Terduga
(1)	(2)	(3)	(4)																			(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	
PTKP Intern	0001/PTKP Intern/PJL/ XI/2022	Keterlambatan progress pekerjaan Proyek Jetty Labuan : Ra = 50.06 M Ri = 17.64 M Selisih = 32.42 M																	√	√	1. Dredging & Trestle : Kondisi cuaca & gelombang yang tidak mendukung 2. BW : Supply batu tidak sesuai target karena permasalahan produksi di quarry belum maksimal & beberapa supplier lebih memilih suply pasir ke WIKA PLTU	1. Dredging & Trestle : maksimalkan pekerjaan disaat cuaca & gelombang mendukung serta penambahan alat pancang 2. BW : Mengelola supplier supplier yang sifatnya trading agar mengelola quarry sendiri	Ringan	5.000.000	Sep-19	Tim Management	4.000.000	Closed	1		
Jumlah Penyebab Utama			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1										

Keterangan Pengisian:

Kolom Jumlah per-waktu : Diisi jumlah PTKP/CPP yang terjadi pada bulan itu.

Misal : Pada bulan Januari terjadi 3 PTKP, maka dituliskan 3.

Pada bulan Februari terjadi 2 PTKP, maka dituliskan 2.

Kolom (1) : Diisi dengan Kategori (CPP,PTKP) *Intern* atau Keluhan Pelanggan (Ekstern) *)

Kolom (2) : Diisi nomor jumlah PTKP/CPP dengan identitas unit kerja-nya

Format Penomoran : Nomor/Kategori (CPP/PTKPIntern/PTKPEkstern)/Singkatan Nama Proyek/Bulan
(CPP/PTKPIntern/PTKPEkstern terjadi)/Tahun (CPP/PTKPIntern/PTKPEkstern terjadi)

Contoh : 0001/PTKPIntern/PJL/XI/2022

Kolom (3) : Diisi penyimpangan yang terjadi. Tulislah secara ringkas namun jelas.

Kolom (4) : Diisi tanda (√) pada kolom sesuai penyebab utama dari masalah tersebut (lihat keterangan penyebab utama)

Kolom (5) : Diisi dengan penjelasan hasil analisa penyebab terjadinya penyimpangan

Kolom (6) : Ditulis tindakan yang telah dilakukan atau akan dilakukan.

Kolom (7) : Diisi dengan tingkat keparahan CPP/PTKP

Kolom (8) : Diisi dengan rencana biaya perbaikan yang akan dilakukan

Kolom (9) : Target penyelesaian. Ditulis Tanggal yang spesifik atau Minggu yang spesifik di bulan tersebut.

Kolom (10) : Dituliskan Penanggung Jawab (usahakan ditulis jabatan yang bersangkutan).

Kolom (11) : Diisi dengan realisasi biaya perbaikan yang telah dilakukan

Kolom (12) : Ditulis :
a. Selesai (*close*), bila masalah tersebut sudah selesai dikerjakan dan telah selesai diverifikasi oleh Penanggung Jawab Fungsi QA/ Division Representative/ PjFs QSM/ *Management Representative*.
b. Belum selesai (*open*), bila masalah tersebut belum diselesaikan dan/atau belum diverifikasi oleh QA. Diberikan persentase progres penyelesaiannya sesuai penilaian Pimp. PjFs QHSE Operasi (untuk "*open*" CPP/PTKP PPU) / Pimp. PjFs QSM (untuk "*open*" CPP/PTKP PjFK).

Kolom (13) : Diisi dengan sampai dengan bulan seberapa penyimpangan tersebut belum diselesaikan.

Keterangan Penyebab Utama:

No	Penyebab Utama	Keterangan
1	Pemahaman Prosedur	a. Kurang memahami prosedur b. Salah memahami prosedur DII.
2	Pemahaman Gambar Kerja	a. Kurang memahami gambar kerja b. Salah memahami gambar kerja DII.
3	Pemahaman Alur Proses Kerja	a. Kurang memahami alur proses kerja b. Salah memahami alur proses kerja DII.
4	<i>Leadership</i> Keputusan Manajemen	a. Dukungan manajemen kurang b. Kurang berhati-hati dalam mengambil keputusan c. Kurangnya arahan/ solusi untuk setiap permasalahan DII.
5	<i>Leadership</i> Keputusan Pelaksanaan Lapangan	a. Delegasi pekerjaan yang kurang sesuai b. Kurang berhati-hati dalam mengambil keputusan c. Kurangnya arahan/ solusi untuk setiap permasalahan DII.
6	Kompetensi Pekerja/ Subkontraktor	Kompetensi pekerja/ subkontraktor kurang sesuai/ tidak sesuai DII.
7	Kompetensi Supervisor/ Leader	Kompetensi <i>supervisor</i> kurang sesuai/ tidak sesuai DII.
8	Sumber Daya Manusia	a. Sumber daya manusia kurang/ tidak kompeten b. Sumber daya manusia tidak tersedia DII.
9	Sumber Daya Alat	a. <i>Performance</i> sumber daya alat kurang/ tidak produktif b. Sumber daya alat kurang/ tidak tersedia DII.
10	Sumber Daya Mesin	a. <i>Performance</i> sumber daya mesin kurang/ tidak produktif b. Sumber daya mesin kurang/ tidak tersedia DII.
11	Sumber Daya Material	a. Sumber daya material kurang/ tidak sesuai kebutuhan b. Sumber daya material kurang/ tidak tersedia DII.
12	Sumber Daya Finansial	a. Sumber daya finansial tidak tersedia b. Sumber daya finansial kurang/ tidak memenuhi kebutuhan DII.
13	Komitmen Penerapan Prosedur	a. Penerapan prosedur kurang disiplin b. Kurangnya kemauan dalam menerapkan prosedur DII.

No	Penyebab Utama	Keterangan
14	Komitmen Menjaga Mutu	a. Kurangnya kepedulian dalam menjaga mutu b. Kurangnya keterlibatan dalam menjaga mutu c. Kurangnya kemauan dalam menjaga mutu DII.
15	Komitmen <i>Progress</i>	a. Adanya kelalaian yang menghambat <i>progress</i> b. Kurangnya kepedulian dalam mempertahankan konsistensi <i>progress</i> DII.
16	Komitmen HSE	a. Kurangnya kepedulian terkait HSE b. Kurangnya keterlibatan dalam memastikan HSE diterapkan dengan baik DII.
17	<i>Standard Code</i>	a. Standard belum tersedia b. Standard tidak sesuai c. Prosedur belum tersedia DII.
18	<i>System/</i> Alur Proses Kerja	a. <i>System</i> belum tersedia b. <i>System</i> tidak sesuai DII.
19	Komunikasi Antar Bagian	a. Komunikasi antar bagian terhambat b. Komunikasi antar bagian kurang baik c. Adanya konflik antar bagian DII.
20	Eksternal (Tak Terduga)	a. Kenaikan harga BBM b. Kenaikan harga pasar c. Bencana Alam d. Gangguan Ekstern e. Masalah Sosial Masyarakat f. Pembebasan lahan yang menjadi kewenangan owner g. DII.