


	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LEMBAR PENGESAHAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 0.1
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/
		HALAMAN	: 1 dari 1
		PARAF	:

01. LEMBAR PENGESAHAN

Sidoarjo, 26 April 2018	
Disahkan oleh	Disiapkan oleh
Kepala Balai	Wakil Manajemen
 	
<p>Salinan Kepada :</p> <p>Nomor Salinan :/.....*)</p> <p>Tanggal :/...../.....</p> <p>Status Dokumen**) :</p> <p><input type="checkbox"/> DIKENDALIKAN</p> <p><input type="checkbox"/> TIDAK DIKENDALIKAN</p> <p>*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi</p> <p>**) Beri tanda √ untuk status dokumen</p>	
<p>Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia(BPIPI) Komplek Pasar Wisata Kedensari, Tanggulangin – Sidoarjo – Jawa Timur Telp. (031) 8855149, Fax (031) 8855149 E-mail : ifsc_tanggulangin.com Website : bpipi.kemenperin.go.id</p> <p>PERLINDUNGAN HAK CIPTA</p> <p style="color: red;">Dokumen ini adalah milik dan untuk dipergunakan di lingkungan kerja Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia. Tidak diperkenankan memindahkan, menyalin, atau menggandakan sebagian ataupun seluruhnya isi dokumen ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari Wakil Manajemen / Manajer Mutu.</p>	

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	DAFTAR ISI	
		NO. BAGIAN	: PM BPIPI-BAG.0.3
		EDISI / REVISI	: 1/ 0
		TGL. EDISI / REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 3 dari 3
		PARAF	:

03. DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HAL
0.1	LEMBAR PENGESAHAN	1 – 1
0.2	CATATAN PERBAIKAN	1 – 1
0.3	DAFTAR ISI	1 – 3
0.4	PENGENDALIAN DOKUMENTASI	1 – 1
1.0	KETENTUAN UMUM	1 – 5
2.0	ACUAN NORMATIF	1 – 1
3.0	ISTILAH DAN DEFINISI	1 – 2
4.0	KONTEKS ORGANISASI	1 – 7
5.0	KEPEMIMPINAN	1 – 7
6.0	PERENCANAAN	1 – 3
7.0	DUKUNGAN	1 – 1
8.0	OPERASI	1 – 1
9.0	EVALUASI KINERJA	1 – 1
10.0	PERBAIKAN	1 – 1

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PENGENDALIAN DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG. 0.4
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 1
		PARAF	:

04. PENGENDALIAN DOKUMENTASI

- 04.1 Panduan Mutu ini merupakan dasar penerapan Sistem Manajemen Mutu pada Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI), yang mengacu kepada ISO 9001: 2015 dan SNI ISO/IEC 17025:2017.
- 04.2 Kepala Balai menyetujui penerbitan Visi Misi, Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi, Sasaran Mutu dan Panduan Mutu ISO 9001:2015 dan SNI ISO/IEC 17025:2017 ini .
- 04.3 Persetujuan penetapan Revisi Panduan Mutu dilakukan oleh Wakil Manajemen/ Ka.Sub Tata Usaha
- 04.4 Pada halaman pertama dari Panduan Mutu ini diidentifikasi status distribusi, penerima distribusi dan tanggal distribusinya. Rekaman tentang distribusi dan pemeliharaaanya dilaksanakan oleh Pengendali Dokumen.
- 04.5 Seluruh distribusi Panduan Mutu yang dipergunakan secara internal berstatus dikendalikan, sedangkan Panduan Mutu berstatus tidak dikendalikan akan diterbitkan dan didistribusikan untuk pihak yang berkepentingan melalui persetujuan Wakil Manajemen/ Ka.Sub Tata Usaha. Dimana masing-masing dokumen diberi identifikasi : TIDAK DIKENDALIKAN pada halaman pengesahan.
- 04.6 Dokumen dan informasi di dalamnya adalah milik BPIPI dengan demikian dokumen ini tidak dapat digandakan baik secara keseluruhan maupun sebagian atau disebarluaskan dengan cara apapun tanpa persetujuan dari Wakil Manajemen/ Ka.Sub Tata Usaha.
- 04.7 Dokumen ini untuk terbit pertama diberi inisial 01, kemudian jika mengalami revisi (revisi 1 s/d 5), setelah 6 kali revisi, berubah status terbit menjadi terbit 02, 03, dan seterusnya, sedangkan nomor revisi kembali pada revisi 0

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KETENTUAN UMUM	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 1.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 1 dari 5
		PARAF	:

1.0. KETENTUAN UMUM

1.1. Profil Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI)

1.1.1. Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/18/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian. Surat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. B/3888/M.PAN/12/2008 tanggal 15 desember 2008 perihal Organisasi dan Tata Kerja UPT Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 103/M-IND/PER/12/2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia, menimbang bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat industri di bidang persepatuan dan guna mendorong peningkatan daya saing produk industri sepatu di Indonesia, perlu dibentuk Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia dan BPIPI adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Departemen Perindustrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Industri Kecil dan Menengah.

1.1.2. Laboratorium Uji Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) berlokasi di Komplek Pasar Wisata Kedensari, Tanggulangin – Sidoarjo – Jawa Timur. Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 103/M-IND/PER/12/2008 tanggal 23 Desember 2008 pasal 2 BPIPI mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan, pengembangan desain dan pelayanan konsultasi di bidang persepatuan, pasal 3 dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, BPIPI menyelenggarakan fungsi pada ayat b pelaksanaan layanan bimbingan teknis produksi sepatu dan manajemen persepatuan.

1.2. Non-diskriminatif

Sebagai lembaga yang independen, Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) tidak melakukan diskriminasi kepada pelanggan, baik dalam kasus kemampuan keuangan, nasionalisme, kelompok atau kondisi lain. Dalam hal ini Balai

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KETENTUAN UMUM	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 1.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 2 dari 5
		PARAF	:

Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menjalankan aktivitasnya berdasarkan kemandirian dan objektivitas yang non diskriminatif.

1.3. Independensi

Setiap organisasi pelanggan dapat memanfaatkan jasa Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI), dan untuk menghindari benturan kepentingan khususnya dalam proses pengujian, Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menghindari berbagai kegiatan yang dapat mengurangi kepercayaan kompetensinya, sehingga mampu mengambil keputusan secara independen, tidak berpihak, jujur dan integritasnya selalu terpelihara.

1.4. Lingkup Pelayanan & Penerapan Sistem

- 1.4.1 Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) dilengkapi dengan sarana dan sumberdaya manusia yang handal telah dipercaya untuk melakukan aktivitas pengembangan industri persepatuan dan pengujian mutu berbagai bahan baku dan produk alas kaki.
- 1.4.2 Sebagai model sistem manajemen dipilih ISO 9001:2015 dan SNI ISO/IEC 17025:2017. Pilihan ini didasarkan pada kenyataan bahwa standar-standar ini merupakan adopsi dari ISO/IEC yang telah diterima luas dalam perdagangan dunia dan regional. Penerapan standar yang relevan tersebut diharapkan dapat menjamin Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) mampu memperagakan kompetensi teknis pengoperasian aktivitas diklat, desain dan pengembangan serta laboratorium pengujian dan mampu menyajikan hasil analisis yang valid. Dengan demikian, Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) mampu mengembangkan citranya sebagai lembaga tingkat dunia yang dapat mendukung kemajuan industri alas kaki.
- 1.4.3 Sistem Manajemen ISO 9001:2015 yang disusun ini diberlakukan untuk kegiatan :
 - diklat dan konsultasi teknis produksi dan manajemen,

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KETENTUAN UMUM	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 1.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 3 dari 5
		PARAF	:

- desain dan pengembangan
- administrasi
- pengujian
- Setifikasi Profesi

1.4.4 Pengecualian penerapan

Pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini, mempertimbangkan sifat alamiah produk, kondisi aktivitas jasa layanan, dan belum adanya persyaratan dari pelanggan, maka BPIPI menetapkan pengecualian penerapan persyaratan klausul 8 (Operasi) yaitu :

8.5.3 Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal

- 1.4.5 Untuk Sistem Manajemen Laboratorium diberlakukan untuk pengujian khususnya bagian Laboratorium Uji BPIPI yang dilaksanakan di Komplek Pasar Wisata Kedensari, Tanggulangin – Sidoarjo – Jawa Timur.

1.5. Ruang Lingkup Pengujian

- 1.5.1 Laboratorium merupakan salah satu fungsi organisasi independen yang dapat melakukan pengujian untuk bahan baku dan produk alas kaki dalam bidang fisika-mekanika dan kimia di Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) yang didirikan untuk melayani permintaan pengguna jasa (konsumen) baik dari dalam negeri maupun luar negeri.
- 1.5.2 Untuk memenuhi standar SNI ISO/IEC 17025:2017, maka dibuat panduan mutu yang merupakan panduan dalam menerapkan kebijakan, tujuan mutu, sistem dan prosedur operasional termasuk Laboratorium BPIPI.
- 1.5.3 Jenis-jenis produk yang diuji di Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) Sepatu, Sandal, Bahan baku pembuatan alas kaki dan bahan pendukung, Produk

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KETENTUAN UMUM	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 1.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 4 dari 5
		PARAF	:

kulit/non kulit. Jenis standar yang digunakan dalam pengujian tersebut diantaranya : ISO, EN, SNI, Geok, SATRA, SNI ISO

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ACUAN NORMATIF	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 2.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 1
		PARAF	:

2.0. ACUAN NORMATIF

Semua definisi atau pengertian untuk penggunaan istilah-istilah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen Mutu dan Laboratorium ini, mengacu kepada istilah dan definisi yang dinyatakan dalam :

- ISO 9000:2015 - Fundamental dan Kosakata, untuk istilah yang berkenaan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- Istilah dan pengertian yang dijelaskan pada setiap prosedur terkait yang menggunakan istilah-istilah tertentu di dalam penerapannya.
- Referensi atau acuan normatif yang digunakan dalam penerapan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini, mengacu kepada pedoman penerapan dan sistem evaluasi yaitu :
 - ISO 9001:2015 Pedoman Untuk meningkatkan kinerja Organisasi pada penerapan SMM ISO 9001:2008
 - ISO 19011:2011 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen mutu dan Lingkungan
 - ISO/IEC 17025:2017, Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi
 - ISO/IEC Guide 99, Kosakata Internasional tentang Metrologi – konsep – konsep dasar dan syarat – syarat terkait
 - ISO/IEC 17000, Penilaian kesesuaian – kosakata dan prinsip – prinsip umum
 - Referensi lain yang digunakan dalam pengendalian operasional BPIPI akan dijelaskan dalam masing-masing prosedur yang relevan.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 1 dari 14
		PARAF	:

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Definisi-definisi yang digunakan dalam sistem panduan mutu ini sesuai dengan definisi-definisi yang terdapat dalam ISO 9001:2015 dan SNI ISO/IEC 17025:2017.

- 3.1. Laboratorium : Suatu lembaga yang melaksanakan pengujian dan/atau kalibrasi.
- 3.2. Laboratorium Penguji : Laboratorium yang melaksanakan pengujian.
- 3.3. Laboratorium Uji Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) : adalah bagian dari suatu organisasi dalam hal ini Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) yang melakukan kegiatan pengujian bahan baku dan produk alas kaki, yang memiliki personel manajerial dan teknis dengan wewenang dan sumberdaya yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya
- 3.4. Sistem Manajemen : Sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan
- 3.5. Sistem Manajemen Mutu : Sistem untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi berkenaan dengan pencapaian mutu
- 3.6. Kepala Balai : Orang atau sekelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada level tinggi.
- 3.7. Customer / Pelanggan : Organisasi atau orang yang menerima produk
- 3.8. Conformity : Pemenuhan terhadap persyaratan
- 3.9. Persyaratan : Kumpulan spesifikasi yang masing-masing dapat diukur atau uraian spesifikasi suatu kesatuan agar dapat direalisasikan dan diuji.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 2 dari 14
		PARAF	:

- 3.10 Panduan Mutu : Dokumen yang berisi kebijakan mutu, sistem mutu dan pelaksanaan mutu dalam suatu organisasi.
- 3.11 Standar Acuan : Standar yang umumnya memiliki mutu metrologi tertinggi pada suatu lokasi tertentu yang pengukurannya dilakukan pada lokasi tertentu.
- 3.12 Pengujian : Kegiatan teknis yang terdiri dari penetapan, penentuan satuan atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk, bahan, peralatan, organisme, fenomena fisik, proses atau jasa sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- 3.18 Validasi : Konfirmasi melalui pengujian dan pengadaan bukti yang objektif bahwa persyaratan tertentu untuk suatu maksud khusus dipenuhi.
- 3.13. Kalibrasi adalah serangkaian kegiatan yang membentuk hubungan antara nilai yang ditunjukkan oleh sistem pengukur atau nilai yang diwakili oleh bahan ukur dengan nilai-nilai yang sudah diketahui yang berkaitan dengan besaran yang diukur pada kondisi tertentu.
- 3.14. Metode Pengujian : Prosedur teknis tertentu untuk melaksanakan pengujian.
- 3.15. Verifikasi : Konfirmasi pengujian dan penyajian bukti bahwa persyaratan yang ditetapkan telah dipenuhi.
- 3.16. Mampu Telusur : Sifat dari suatu hasil pengukuran yang dapat dikaitkan dengan standar tertentu yang tepat dan telah disahkan, umumnya standar nasional atau internasional melalui rantai perbandingan yang tidak terputus.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 3 dari 14
		PARAF	:

3.17 Uji Profisiensi : Suatu cara untuk mengetahui unjuk kerja laboratorium kalibrasi dan /atau laboratorium uji dengan cara perbandingan antar laboratorium.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 4 dari 14
		PARAF	:

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 PERSYARATAN UMUM

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menetapkan masalah internal menentukan masalah internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategik yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu serta memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal.

CATATAN 1 : Isu dapat termasuk faktor positif dan negatif atau kondisi yang dipertimbangkan.

CATATAN 2 : Memahami konteks eksternal dapat difasilitasi dari isu yang timbul dengan mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional maupun internasional.

CATATAN 3 : Memahami konteks internal dapat difasilitasi dengan mempertimbangkan masalah yang terkait dengan nilai, pengetahuan budaya, dan kinerja BPIPI

Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 1. **Matriks SMM ISO 9001:2015**

4.2 MEMAHAMI KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang – undangan, dengan menetapkan :

- Pihak berkepentingan yang relevan dengan system manajemen mutu
- Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan system manajemen mutu

Balai Pengembangan Industri Persepatuan (BPIPI) memantau dan meninjau informasi tentang pihak berkepentingan dan persyarata – persayaratan yang relevan.

Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 1. **Matriks SMM ISO 9001:2015**

4.3 MENENTUKAN LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan di seluruh kegiatan pelayanan jasa Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) yang meliputi : **Desain dan pengembangan, pendidikan dan pelatihan, pengujian dan konsultasi teknis.**

System manajemen ISO/IEC 17025 : 2017 diterapkan pada kegiatan **pengujian** dalam menentukan dan mendokumentasikan rangkaian kegiatan laboratorium. Laboratorium uji BPIPI akan mengklaim kesesuaian dengan pedoman ISO/IEC 17025 : 2017, yang tidak termasuk kegiatan eksternal yang

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 5 dari 14
		PARAF	:

disediakan laboratorium secara berkelanjutan.

Ruang Lingkup Laboratorium Uji BPIPI dapat dilihat **pada Lampiran Ruang Lingkup dari KAN**

4.4 SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSESNYA

Untuk menjamin bahwa pelayanan Balai Pengembangan Industri Persepataan Indonesia (BPIPI) berjalan efektif serta keluarannya selalu sesuai dengan persyaratan dan harapan pemohon jasa dan stakeholder, manajemen BPIPI menerbitkan kebijakan serta menetapkan, mendokumentasikan, memelihara dan mengimplementasikan system manajemen mutu ISO 9001 : 2015 dan ISO/IEC 17025 : 2017 pada seluruh proses pelayanan jasa secara berkesinambungan. Kegiatan laboratorium iji dilakkan di fasilitas permanen di BPIPI. Berkenaan dengan hal tersebut manajemen BPIPI melaksanakan berikut ini :

1. menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses;
2. menetapkan urutan dan interaksi proses;
3. menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif;
4. menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaaan;
5. penunjukkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut;
6. menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan dari 6.1, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya;
7. mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan, jika diperlukan, perubahan proses untuk memastikan hal tersebut mencapai hasil yang dimaksud,
8. meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.
9. Melakukan komunikasi berkenaan degan keefetifan sistem manajemen dan pentingnyya memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan lainnya yang relevan
10. Menjaga integritas sistem manajemen saat terjadi perubahan pada sistem manajemen direncanakan dan di implementasikan.

Sejauh yang diperlukan, BPIPI:

- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari prosesnya;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 6 dari 14
		PARAF	:

- b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk. mempunyai keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai rencana.

Interaksi proses layanan BPIPI dapat dilihat pada **Lampiran 2. Proses bisnis BPIPI**

Kepala Balai memastikan tugas dan wewenang masing-masing personal ditetapkan dan dikomunikasikan. Struktur Organisasi BPIPI secara terperinci diperjelas pada bagian 5.5 Panduan Mutu ini.

- 4.1.1 Seluruh Personil Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) dapat berkontribusi dalam mencapai tujuan Sistem Manajemen dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dan Laboratorium sesuai dengan uraian jabatan. Namun demikian seluruh personil mempunyai kesempatan yang sama untuk memberikan usulan dalam rangka perbaikan atau peningkatan sistem atau pencapaian tujuan / sasaran mutu baik secara lisan maupun tertulis dan usulan tersebut dapat disampaikan antara lain pada rapat internal dan rapat kaji ulang manajemen.
- 4.1.2 Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) didukung oleh personil yang independen, profesional dan bebas dari pengaruh tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain yang mempengaruhi mutu kinerjanya.
- 4.1.3 BPIPI menjamin kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan dan tidak terlibat dalam kegiatan operasional yang dapat mengurangi kepercayaan pelanggan. Untuk itu maka setiap personil, khususnya laboratorium harus menandatangani surat kerahasiaan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan **Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dari Lembaga Sertifikasi dan Akreditasi Sistem Manajemen Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2008 dari Lembaga Akreditasi.**
- 4.1.4 Acuan Silang Persyaratan Sistem
- Untuk penerapan sistem manajemen mutu ini BPIPI menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem dokumentasi, sebagai wujud interpretasi klausul persyaratan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 7 dari 14
		PARAF	:

standar ISO 9001:2008 dan ISO/IEC 17025:2017, dan mengimplementasikan sesuai komitmen manajemen pada panduan mutu.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 8 dari 14
		PARAF	:

SNI ISO 9001:2015	SNI ISO 9001:2015	ISO 17025:2017	No. Dokumen sistem
1 Ruang Lingkup	1	1	PM BPIPI
2 Acuan Normatif	2	2	PM BPIPI
3 Istilah dan definisi	3	3	PM BPIPI
4 Konteks Organisasi	4	4	PM BPIPI
4.1 Memahami organisasi dan konteks nya	4.1	4;5.1	PM BPIPI, lam 1
4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan	4.2		PM BPIPI, lam 1
4.3 Menentukan lingkup sistem manajemen mutu	4.3	5.3.	PM BPIPI
4.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya	4.4	5.4;5.7	PM BPIPI, Lam 2
5 Kepemimpinan	5		PM BPIPI
5.1 Kepemimpinan dan komitmen	5.1		PM BPIPI
5.1.1 Umum	5.1.1		PM BPIPI
5.1.2 Fokus kepada pelanggan	5.1.2		PM BPIPI
5.2 Kebijakan	5.2		PM BPIPI
5.2.1 Penetapan kebijakan mutu	5.2.1		PM BPIPI
5.2.2 Komunikasi kebijakan mutu	5.2.2		PM BPIPI, Lam 3
5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi	5.3	5.2 ; 5.5 ; 5.6	PM BPIPI, Lam 4, PSM.BPIPI-01
6 Perencanaan	6		PM BPIPI
6.1 Tindakan ditujukan pada peluang dan resiko	6.1	4.1;8.5	PM BPIPI
6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran	6.2		PM BPIPI,PSM.BPIPI-01,PSM.BPIPI-03
6.3 Perubahan perencanaan	6.3		PM BPIPI
7 Dukungan	7 Dukungan		PM BPIPI
7.1 Sumber daya	7.1		PM BPIPI
7.1.1 Umum	7.1.1	6.1	PM BPIPI
7.1.2 Orang	7.1.2	6.2.	PM BPIPI,PSM.BPIPI-04,PSM.BPIPI-05
7.1.3 Infrastruktur	7.1.3	6.4 ;7.11	PM BPIPI,PSM.BPIPI-6-06,PSM.BPIPI-07
7.1.4 Lingkungan untuk operasi proses	7.1.4	6.3	PM BPIPI,PSM.BPIPI-08
7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya	7.1.5	6; 6.4.7;6.4.8;6.4	PM BPIPI,PSM.BPIPI -09
7.1.5.1 Umum	7.1.5.1		PM BPIPI
7.1.5.2 Mampu telusur dan pengukuran	7.1.5.2	6.5. ;7.6	PM BPIPI
7.1.6 Pengetahuan organisasi	7.1.6		PM BPIPI
7.2 Kompetensi	7.2	6.2.	PM BPIPI
7.3 Kepedulian	7.3		PM BPIPI
7.4 Komunikasi	7.4		PM BPIPI,Lam 5
7.5 Informasi terdokumentasi	7.5	7.5;8.3;8.4	PM BPIPI
7.5.1 Umum	7.5.1		PM BPIPI
7.5.2 Membuat dan memutakhirkan	7.5.2		PM BPIPI
7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi	7.5.3		PM BPIPI,PSM.BPIPI-10
8 Operasi	8	7.2	PM BPIPI
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasi	8.1	7.1	PM BPIPI,PSM.BPIPI-11
8.2 Persyaratan produk dan jasa	8.2		PM BPIPI
8.2.1 Komunikasi pelanggan	8.2.1	4.2	PM BPIPI
8.2.2 Penentuan persyaratan produk dan jasa	8.2.2		PM BPIPI,PSM.BPIPI 05,PSM.BPIPI-12
8.2.3 Tinjauan persyaratan produk dan jasa	8.2.3		PM BPIPI,PSM.BPIPI-13
8.2.4 Perubahan persyaratan pada produk dan jasa	8.2.4		PM BPIPI
8.3 Desain dan pengembangan produk dan jasa	8.3		PM BPIPI
8.3.1 Umum	8.3.1		PM BPIPI
8.3.2 Perencanaan desain dan pengembangan	8.3.2		PM BPIPI
8.3.3 Masukan desain dan pengembangan	8.3.3		PM BPIPI

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 9 dari 14
		PARAF	:

SNI ISO 9001:2015		SNI ISO 9001:2015	ISO 17025:2017	No. Dokumen sistem
8.3.4	Pengendalian desain dan pengembangan	8.3.4		PM BPIPI
8.3.5	Keluaran desain dan pengembangan	8.3.5		PM BPIPI
8.3.6	Perubahan desain dan pengembangan	8.3.6		PM BPIPI
8.4	Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal	8.4	6.6.	PM BPIPI
8.4.1	Umum	8.4.1		PM BPIPI
8.4.2	Jenis dan jangkauan pengendalian	8.4.2		PM BPIPI
8.4.3	Informasi untuk penyedia eksternal	8.4.3		PM BPIPI
8.5	Produksi dan penyediaan jasa	8.5		PM BPIPI
8.5.1	Pengendalian penyediaan produksi dan jasa	8.5.1	7.3.	PM BPIPI,PSM.BPIPI-14,PSM.BPIPI-15,PSM.BPIPI-16,PSM.BPIPI-17
8.5.2	Identifikasi dan mampu telusur	8.5.2	7.4.2, 7.4.3, 7.4.4	PM BPIPI,PSM.BPIPI-18
8.5.3	Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal	8.5.3		PM BPIPI
8.5.4	Preservasi	8.5.4	7.4.1	PM BPIPI
8.5.5	Kegiatan pasca penyerahan	8.5.5	7.9.	PM BPIPI,PSM.BPIPI-19
8.5.6	Pengendalian perubahan	8.5.6		PM BPIPI
8.6	Pelepasan produk dan jasa	8.6	7.8	PM BPIPI,PSM.BPIPI-15,PSM.BPIPI-20
8.7	Pengendalian ketidaksesuaian keluaran	8.7	7.1	PM BPIPI,PSM.BPIPI-21
9	Evaluasi kinerja	9		PM BPIPI
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi	9.1	7.7	PM BPIPI
9.1.1	Umum	9.1.1		PM BPIPI,PSM.BPIPI-22
9.1.2	Kepuasan pelanggan	9.1.2		PM BPIPI
9.1.3	Evaluasi dan analisis	9.1.3		PM BPIPI
9.2	Audit internal	9.2	8.8	PM BPIPI,PSM.BPIPI-23
9.3	Tinjauan manajemen	9.3	8.9	PM BPIPI,PSM.BPIPI-23
9.3.1	Umum	9.3.1		PM BPIPI
9.3.2	Masukan tinjauan manajemen	9.3.2		PM BPIPI
9.3.3	Keluaran tinjauan manajemen	9.3.3		PM BPIPI
10	Peningkatan	10		PM BPIPI
10.1	Umum	10.1		PM BPIPI
10.2	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif	10.2	8.7	PM BPIPI,PSM.BPIPI-24
10.3	Peningkatan berkelanjutan	10.3	8.6	PM BPIPI

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	ISTILAH DAN DEFINISI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 3.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 10 dari 14
		PARAF	:

Keterangan :

No	Prosedur Sistem Mutu
1.	PSM.BPIPI-01 : Uraian Jabatan
2.	PSM.BPIPI-02 : Program Kerja
3	PSM.BPIPI-03 : Pengelolaan Anggaran
4.	PSM.BPIPI-04 : Pengembangan Sumber Daya Manusia
5.	PSM.BPIPI-05 : Kerahasiaan
6.	PSM.BPIPI-06 : Pengelolaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja
7.	PSM.BPIPI-07 : Pengelolaan Perlengkapan
8.	PSM.BPIPI-08 : Verifikasi
9.	PSM.BPIPI-09 : Peralatan dan Ketertelusuran
10.	PSM.BPIPI-10 : Pengendalian Dokumen dan Rekaman
11.	PSM.BPIPI-11 : Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak
12.	PSM.BPIPI-12 : Pelayanan kepada Pelanggan
13.	PSM.BPIPI-13 : Subkontrak Laboratorium
14	PSM.BPIPI-14 : Metode Pengujian dan Validasi Metode
15.	PSM.BPIPI-15 : Jaminan Mutu Hasil Pengujian
16.	PSM.BPIPI-16 : Pengembangan Desain
17.	PSM.BPIPI-17 : Diklat dan Konsultasi Teknologi Produksi dan Manajemen
18.	PSM.BPIPI-18 : Penanganan Barang yang di uji
19.	PSM.BPIPI-19 : Penanganan Pengaduan
20.	PSM.BPIPI-20 : Pelaporan Hasil Uji
21.	PSM.BPIPI-21 : Pengendalian Produk/Layanan Tidak Sesuai
22	PSM.BPIPI-22 : Uji Banding/Uji Profesiensi
23	PSM.BPIPI-23 : Audit Internal dan Kaji Ulang Manajemen
24.	PSM.BPIPI-24 : Tindakan Perbaikan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	SISTEM DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 5.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 1 dari 5
		PARAF	:

5. KEPEMIMPINAN

5.1 KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN

Manajemen puncak BPIPI memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan:

- mengambil tanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen mutu;
- memastikan kebijakan dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan selaras dengan konteks dan arahan strategik BPIPI;
- memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis BPIPI;
- mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia;
- mengomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu;
- memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksud;
- melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu;
- mempromosikan peningkatan;
- mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

CATATAN Rujukan pada "bisnis" dalam Standar ini dapat diartikan secara luas yang berarti kegiatan utama dengan tujuan keberadaan organisasi, baik organisasi publik, swasta untuk laba atau nirlaba.

5.1.2 FOKUS PADA PELANGGAN

Kepala balai memperagakan kepemimpinan dan komitmennya untuk fokus pada pelanggan dengan memastikan bahwa:

- persyaratan pelanggan dan peraturan serta perundang-undangan ditentukan dan dipenuhi;
- risiko dan peluang yang mempunyai pengaruh terhadap produk dan jasa serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan disampaikan;
- fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dipelihara.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	SISTEM DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 5.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 2 dari 5
		PARAF	:

5.2 KEBIJAKAN

5.2.1 PENETAPAN KEBIJAKAN MUTU

Kepala Balai menetapkan, menerapkan dan memelihara Kebijakan Mutu yang:

- sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategik;
- menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu;
- termasuk komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- termasuk komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu.

5.2.2 KOMUNIKASI KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan mutu BPIPI:

- tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi BPIPI;
- tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika perlu.

Hal ini dapat dilihat pada **Lampiran 3 . Kebijakan Mutu, Visi dan Misi,Maklumat pelayanan**

5.3 PERAN, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG ORGANISASI

Tanggung jawab, wewenang, dan hubungan antar personil yang mengelola, melaksanakan, dan memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu ditetapkan dan didokumentasikan sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 103/M-IND/PER/12/2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia. Kepala BPIPI mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan sumber daya yang memadai untuk menunjang pelaksanaan semua komitmen yang telah ditetapkan. Selain itu kepala BPIPI menunjuk tanggung jawab dan wewenang untuk :

- memastikan system manajemen mutu memenuhi persyaratan Standar ini.
- memastikan proses menghasilkan keluaran yang dimaksud;
- melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan, khususnya pada Kepala Balai;
- memastikan promosi untuk fokus pada pelanggan diseluruh organisasi BPIPI;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	SISTEM DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 5.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 3 dari 5
		PARAF	:

- e. Memastikan keutuhan sistem manajemen mutu dipelihara apabila perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Struktur organisasi Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia dapat dilihat pada **Lampiran. 4 Struktur Organisasi**

Tanggung jawab dan wewenang dikomunikasikan kepada seluruh personal dalam organisasi sesuai dengan keterkaitannya terhadap fungsi dan aktivitas dengan jabatan/fungsi tersebut. Secara ringkas tugas dan tanggung jawab personil BPIPI adalah sebagai berikut :

A. Kepala Balai

Mempunyai tugas dan bertanggung jawab terhadap kegiatan secara keseluruhan baik teknis maupun administratif atas penerapan dan pelaksanaan sistem mutu, mengupayakan pengadaan peralatan, sarana, dan peningkatan SDM yang dibutuhkan, menanda-tangani laporan hasil uji yang dikeluarkan oleh Laboratorium Uji BPIPI, melakukan teguran dan peringatan, mengatur dan memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan profesi, kebijakan dan peraturan yang mempengaruhi jalannya pengujian. Mendelegasikan tugas dan kewenangannya kepada personil yang ditunjuk apabila berhalangan hadir.

B. Wakil Manajemen

Kepala Balai menetapkan Wakil Manajemen yang berperan dalam penerapan sistem manajemen Mutu dan yang berperan dalam penerapan Sistem Manajemen Laboratorium ini. Wakil Manajemen ditunjuk dan ditetapkan sesuai surat keputusan Kepala Balai untuk menjalankan fungsinya sebagai Wakil Manajemen sesuai tanggung jawab dan wewenang yaitu :

- 1) Memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen Mutu dan Laboratorium ditetapkan, diterapkan dan dipelihara
- 2) Melaporkan kepada Kepala Balai menyangkut pencapaian kinerja sistem manajemen dan kebutuhan sumber daya yang ditetapkan dalam penerapan sistem manajemen Mutu dan Laboratorium ini.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	SISTEM DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BIPI-BAG 5.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 4 dari 5
		PARAF	:

- 3) Mendorong upaya peningkatan kepedulian terhadap persyaratan pelanggan dan upaya perbaikan sistem secara terus menerus.
- 4) Dapat berfungsi sebagai penghubung dengan pihak eksternal, misalnya Lembaga Sertifikasi, Konsultan, dsb.

C. Kepala Seksi Desain dan Pengembangan

Bertanggung jawab kepada Kepala Balai, mempunyai tugas melaksanakan program – program yang berkaitan dengan Desain dan Pengembangan dibidang alas kaki serta pelayanan informasi teknologi persepatuan. Selain itu, bertanggungjawab terhadap Laboratorium alas kaki. Mendelegasikan tugas dan kewenangan kepada Kepala Laboratorium uji yang ditunjuk apabila berhalangan hadir,

D. Ka.Sub Bagian Tata Usaha

Bertanggung jawab kepada Kepala Balai, mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, inventarisasi barang milik negara, tata persuratan, perlengkapan, kearsipan, rumah tangga, kordinasi penyusunan bahan rencana dan program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan serta pengelolaan perpustakaan BIPI. Selain itu, mempunyai tugas pelaksanaan teknis sistem mutu, menerima saran dan masukan dari pihak lain serta dan mengawasi pelaksanaan audit dan kalibrasi internal, menangani keluhan pelanggan, mengkoordinir dan mengusulkan personil, mengusulkan peningkatan SDM dan fasilitas laboratorium. Mendelegasikan tugas dan kewenangannya kepada personil yang ditunjuk apabila berhalangan hadir.

E. Kepala Seksi Pendidikan dan Pelatihan

Bertanggung Jawab kepada Kepala Balai, melaksanakan tugas penyusunan rencana, program dan pendidikan dan pelatihan di bidang persepatuan dan pelaksanaan layanan bimbingan teknis produksi sepatu dan manajemen persepatuan.

F. Kepala Laboratorium Uji

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	SISTEM DOKUMENTASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 5.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 5 dari 5
		PARAF	:

Bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Desain dan Pengembangan, mempunyai tugas dalam memutakhirkan metode pengujian, merencanakan validasi metode dan kalibrasi alat secara berkala, memastikan dilakukannya pengujian, memeriksa dan memparaf hasil pengujian, memastikan sistem manajemen yang terkait dengan teknis pengujian diterapkan dan diikuti setiap waktu termasuk implementasi, pemeliharaan, dan peningkatan dan untuk mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari prosedur untuk melaksanakan pengujian dan untuk memulai tindakan untuk mencegah atau meminimalkan penyimpangan tersebut. Mendelegasikan tugas dan kewenangan kepada Kepala Laboratorium uji yang ditunjuk apabila berhalangan hadir.

G. Penyelia Laboratorium

Bertanggung jawab kepada Kepala Laboratorium uji, mempunyai tugas melakukan penyeliaan terhadap penyelenggaraan pengujian yang dilakukan oleh analis sesuai dengan metode yang diacu serta kesesuaiannya terhadap persyaratan sistem mutu laboratorium ISO/IEC 17025 : 2017

H. Analis

Bertanggung jawab kepada penyelia laboratorium, mempunyai tugas melakukan kegiatan pengujian dan mencatat data pengujian serta menyampaikannya kepada Penyelia, melakukan perlakuan lain terhadap sampel uji yang diterima, melakukan tertib teknis laboratorium sesuai dengan aturan internal laboratorium uji yang bersangkutan.

I. Administrasi Laboratorium

Bertanggung jawab kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas melakukan kegiatan penerimaan sampel dari pelanggan, penyerahan sampel kepada manajer teknis, dan penyerahan laporan hasil uji ke pelanggan.

Secara lebih terperinci, uraian tugas, wewenang dan tanggungjawab masing-masing personal dijelaskan dalam **Prosedur Uraian Jabatan (PSM.BPIPI-01)**

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	FOKUS KEPADA PELANGGAN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 6.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 1 dari 2 PARAF :

6.0 PERENCANAAN

6.1 TINDAKAN DITUJUKAN PADA PELUANG RESIKO

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) mempertimbangkan isu internal dan eksternal dalam membuat perencanaan system manajemen mutu serta menentukan resiko dan peluang yang bertujuan untuk :

- a) memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan pengaruh yang diinginkan;serta memperluas peluang untuk mencapai maksud dan sasaran
- c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- d) mencapai peningkatan

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) merencanakan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang serta mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses system manajemen mutu untuk mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menetapkan pilihan untuk mengatasi resiko yaitu menghindari resiko, mengambil resiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber resiko, mengubah kemungkinan atau konsekuensi, berbagi resiko, atau mempertahankan resiko dengan keputusan .

Kegiatan di Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) dilakukan secara tidak memihak dan distrukturkan dan dikelola untuk menjaga ketidakberpihakkan.

Hal ini dapat dilihat pada lampiran 1: Matriks ISO 9001 : 2015 dan Kertas Kerja SPIP Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI)

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	FOKUS KEPADA PELANGGAN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 6.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 2 dari 2 PARAF :

6.2 SASARAN MUTU DAN PERENCANAAN UNTUK MENCAPAI SASARAN

Kepala Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) memastikan Perencanaan Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam standar ISO 9011:2015 dan ISO/IEC 17025:2017

Integritas Sistem Manajemen Mutu dipelihara dan apabila terjadi perubahan pada system Manajemen Mutu selalu dikaji ulang kembali sebelum diimplementasikan.

Untuk dapat mengukur pencapaian Kebijakan Mutu, setiap tahun Kepala BPIPI menetapkan sasaran mutu yang *specific, measurable, achievable, realistic, dan timely*. Sasaran mutu 1 mengacu pada Perjanjian Kimerja BPIPI (Perkin) dan sesuai dengan arah kebijakan mutu.

Secara berkala sasaran mutu tersebut dievaluasi pencapaiannya pertiga bulan dan dilaporkan kepada Sub. Bagian tata Usaha serta dalam rapat Pimpinan/Manajemen secara berkala. Evaluasi pencapaian sasaran mutu dalam satu tahun dikaji kembali dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Sasaran mutu dapat berubah sesuai dengan perubahan konsteks organisasi.

Sasaran mutu Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia dapat dilihat pada dokumen **Perjanjian Kinerja Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI), Laporan Triwulan dan Laporan Akuntabilitas** tahun berjalan.

Dokumen terkait : **PSM.BPIPI-02 Program Kerja dan PSM.BPIPI-03 :Pengelolaan Anggaran**

6.3 PERUBAHAN PERENCANAAN

Bila dianggap perlu untuk merubah system manajemen mutu, maka perubahan dilakukan dengan terencana dengan mempertimbangkan :

- tujuan dari perubahan dan kosekuensi potensialnya
- keutuhan dari system manajemen mutu
- ketersediaan sumber daya
- alokasi atau relokasi tanggung jawab dan wewenang

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 1 dari 12
		PARAF :

7. DUKUNGAN

7.1 SUMBER DAYA

7.1.1 Umum

BPIPI menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu dan laboratorium berkelanjutan.

BPIPI mempertimbangkan:

- kemampuan dari, dan kendala pada, sumber daya internal saat ini;
- keperluan apa yang akan diperoleh dari penyedia eksternal.

7.1.2 Personel

BPIPI menentukan dan menyediakan personel yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dan untuk operasi serta pengendalian prosesnya. Semua personel BPIPI baik internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi kegiatan laboratorium tidak memihak dalam tindakannya, berkompeten dan bekerja sesuai dengan sistem

Pengembangan SDM BPIPI dapat dilihat di **PSM.BPIPI-04 :Pengembangan Sumber Daya**
 Secara rinci, penetapan uraian tugas dan kriteria kompetensi dijabarkan **pada prosedur uraian jabatan (PSM.BPIPI-01)**

7.1.3 Infrastruktur

BPIPI menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk operasi dari proses untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa, yang mencakup:

- bangunan dan utilitas terkait;
- peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 2 dari 12 PARAF :

BPIPI memiliki prosedur penanganan, pengangkutan, penyimpanan, penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang direncanakan untuk memastikan berfungsinya dan mencegah kontaminasi atau kerusakan. Laboratorium uji BPIPI memiliki akses terhadap peralatan yang diperlukan untuk kinerja laboratorium yang benar dan peralatan yang dapat mempengaruhi hasil uji. Laboratorium uji harus memverifikasi peralatan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan sebelumnya ditempatkan atau digunakan kembali. Laboratorium uji menggunakan peralatan yang mampu mencapai ketepatan pengukuran dan / atau ketidakpastian pengukuran yang diperlukan untuk memberikan hasil yang valid.

- c) transportasi sumber daya;
- d) teknologi informasi dan komunikasi.

Setiap seksi atau Sub Bag memiliki akses terhadap data dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan. Sistem informasi yang digunakan untuk pengumpulan, pengolahan, pencatatan, pelaporan, penyimpanan atau pengambilan data divalidasi fungsionalitasnya, termasuk berfungsinya antarmuka didalam sistem manajemen informasi sebelum digunakan. Kapanpun, ada perubahan, termasuk konfigurasi perangkat lunak atau modifikasi perangkat lunak commercial off-the-self, software harus disahkan, didokumentasikan dan divalidasi sebelum diimplementasikan. Sistem manajemen informasi di BPIPI :

- Dilindungi dari akses oleh pihak yang berwenang
- Dijaga terhadap gangguan kehilangan
- Dioperasikan pada lingkungan yang sesuai dengan spesifikasi atau pemasok, dalam kasus pemindahan data (penyalinan) secara manual
- Dipelihara dengan cara menjamin integritas data dan informasi
- Mencakup kegagalan sistem perekaman dan tindakan segera dan tindakan korektif yang sesuai.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 3 dari 12
		PARAF	:

BPIPI memastikan bahwa operator atau pemasok sistem mematuhi semua persyaratan yang berlaku apabila pengelolaan informasi dikelola dan dipelihara di luar lokasi. Setiap personil yang bertanggungjawab terhadap berjalanya sistem informasi memiliki instruksi, manual data referensi yang relevan. Perhitungan dan transfer data diperiksa secara tepat dan sistematis

Secara terperinci, pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur dijelaskan pada **Prosedur Pengelolaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (PSM.BPIPI-06)**, **Pengelolaan Perlengkapan (PSM.BPIPI-07)** dan **Manual Book Sistem Informasi BPIPI**

7.1.4 Lingkungan untuk Operasi Proses

BPIPI menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian terhadap pelayanan jasa yang merupakan kombinasi dari faktor manusia dan fisik, seperti:

- Lingkungan kerja sosial (misal; tidak diskriminatif, tenang, tidak konfrontatif);
- Lingkungan kerja psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi);
- Lingkungan kerja fisik (misal; temperatur, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara).

Khusus area Laboratorium, Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) memantau, mengendalikan dan merekam kondisi lingkungan yang dipersyaratkan serta melakukan pengendalian akses dan penggunaan ruangan yang mempengaruhi mutu pengujian. Bila kondisi lingkungan merusak hasil pengujian maka kegiatan pengujian dihentikan. Pemisahan antar ruang laboratorium dilakukan untuk mencegah kontaminasi/gangguan hasil pengujian. Kebutuhan perlengkapan laboratorium dan personil

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 4 dari 12 PARAF :

yang keluar/masuk diatur oleh kerumahtanggaan. Tindakan pengendalian fasilitas dilaksanakan, dipantau dan ditinjau secara berkala mencakup:

- Akses dan penggunaan area yang mempengaruhi kegiatan Laboratorium
- Pencegahan kontaminasi, gangguan atau gangguan yang merugikan pada kegiatan laboratorium
- Pemisahan secara efektif antara area yang digunakan untuk kegiatan laboratorium yang tidak compatible.

Pemeliharaan dan pengendalian lingkungan kerja secara lebih terperinci dijelaskan dalam **Prosedur Pengelolaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (PSM.BPIPI-06)**.

7.1.5 Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

7.1.5.1 Umum

BPIPI menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian pelayanan jasa terhadap persyaratan.

BPIPI harus memastikan sumber daya yang disediakan :

- sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan. dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

BPIPI harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian dari tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 5 dari 12
		PARAF	:

7.1.5.2 Mampu Telusur Pengukuran

Bila mampu telusur pengukuran merupakan: persyaratan, atau dipertimbangkan oleh organisasi untuk menjadi bagian yang penting dalam memberikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran, peralatan pengukuran harus:

- dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada rentang waktu yang sudah ditentukan, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mampu telusur pada standar pengukuran nasional maupun internasional, bila tidak ada standar, dasar untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi. BPIPI menetapkan program kalibrasi, yang harus dikaji ulang dan disesuaikan seperlunya untuk menjaga kepercayaan terhadap status kalibrasinya. Semua peralatan yang memerlukan kalibrasi atau yang memiliki jangka waktu validitas tertentu diberi label, diberi kode atau diidentifikasi sehingga memungkinkan pengguna peralatan untuk segera mengidentifikasi status kalibrasi atau masa berlaku. Bila kalibrasi data material referensi termasuk nilai referensi atau factor koreksi digunakan, maka laboratorium memastikan bahwa nilai referensi dan factor koreksi diperbari dan diterapkan sebagaimana mestinya, untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan;
- identifikasi untuk menentukan status kalibrasi;
- dijaga dari penyetelan, kerusakan atau penurunan mutu yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

BPIPI menentukan jika validasi hasil pengukuran sebelumnya terpengaruh ketika peralatan pengukuran ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, dan diambil tindakan korektif yang sesuai kebutuhan.

Laboratorium mengidentifikasi kontribusi terhadap ketidakpastian pengukuran, saat mengevaluasi ketidakpastian pengukuran, semua kontribusi yang penting termasuk yang timbul dari pengambilan sampel, diperhitungkan dengan menggunakan metode analisis

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 6 dari 12 PARAF :

yang tepat. Apabila laboratorium uji BPIPI melakukan kalibrasi, termasuk peralatannya sendiri, maka harus mengevaluasi ketidakpastian pengukuran untuk semua kalibrasi.

Laboratorium uji BPIPI mengevaluasi ketidakpastian pengukuran. Bila metode uji menghalangi evaluasi ketidakpastian pengukuran secara ketat, estimasi dilakukan berdasarkan pemahaman terhadap prinsip teoritis ataupun pengalaman praktis dari kinerja metode.

Dokumen terkait; **PSM.BPIPI-09 : Peralatan**

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

BPIPI menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa.

Pengetahuan harus dipelihara, dan dibuat tersedia sejauh yang diperlukan.

Ketika menangani perubahan kebutuhan dan kecenderungannya, BPIPI mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang dibutuhkan dan perlu dimutakhirkan.

CATATAN 1 Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan spesifik dari organisasi yang biasanya diperoleh dari pengalaman. Informasi yang digunakan dan dibagi untuk mencapai sasaran organisasi.

CATATAN 2 Pengetahuan organisasi bisa berdasarkan:

- sumber internal (misal kepemilikan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, proses pembelajaran dari kegagalan dan kesuksesan proyek, perolehan dan berbagi dari pengetahuan dan pengalaman yang tidak terdokumentasi; hasil peningkatan proses, produk dan jasa);
- sumber eksternal (misal standar, akademisi, konferensi, mengumpulkan pengetahuan dengan pelanggan atau penyedia eksternal).

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 7 dari 12 PARAF :

7.2 KOMPETENSI

BPIPI dalam menyiapkan sumber daya manusia melakukan langkah – langkah sebagai berikut :

- menentukan kompetensi yang cukup bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu;
- memastikan orang ini kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.
- semua personil baik internal maupun eksternal , yang dapat mempengaruhi kegiatan BPIPI harus tidak memihak dalam tindakanya
- BPIPI mengkomunikasikan ke personil tentang tugas, tanggung jawab dan wewenang mereka.

BPIPI mendokumentasikan persyaratan kompetensi untuk setiap fungsi yang berperan, termasuk persyaratan pendidikan, kualifikasi, pelatihan , pengetahuan teknis, ketrampilan dan pengalaman. BPIPI memiliki prosedur – prosedur dan menyimpan rekaman tentang :

- Penentuan persyaratan personil
- Pemilihan personil
- Pelatihan personil
- Supervisi personil
- Pemberian wewenang ke personil
- Pemantauan kompetensi personil

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 8 dari 12
		PARAF :

BPIPI memberikan otorisasi kepada personil untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu, termasuk tetapi tidak terbatas pada, hal – hal berikut:

- Pengembangan ,modifikasi, verifikasi dan validasi metode
- Analisis hasil termasuk pernyataan kesesuaian terhadap spesifikasi atau pendapat dan interpretasi
- Pelaporan, pengecekan dan pengesahan hasil

CATATAN Tindakan yang dilakukan dapat termasuk, sebagai contoh, penyediaan pelatihan, mentoring, atau penugasan kembali orang yang baru dipekerjakan, atau menyewa atau mengontrak orang yang kompeten.

7.3 KEPEDULIAN

BPIPI memastikan personel yang melakukan pekerjaan dibawah kendali BPIPI peduli terhadap:

- kebijakan mutu;
- sasaran mutu yang relevan;
- kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- pengaruh bila tidak mentaati persyaratan sistem manajemen mutu.

7.4 KOMUNIKASI

BPIPI menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

- pada apa yang akan dikomunikasikan;
- kapan berkomunikasi;
- dengan siapa berkomunikasi;
- bagaimana berkomunikasi;
- siapa yang berkomunikasi.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 9 dari 12
		PARAF	:

Merupakan kebijakan dari BPIPI bahwa untuk mencapai keefektifan system ditetapkan komunikasi internal melalui rapat, perangkat informasi dan telekomunikasi seperti telepon, intranet LAN, Hand Phone, papan pengumuman, faxsimille, nota dinas, dan email. Hasil komunikasi langsung yang telah dilakukan dapat dibuktikan dalam bentuk laporan-laporan atau rekaman hasil pertemuan (risalah rapat, atau data surat menyurat)

Matriks Komunikasi BPIPI dapat dilihat pada **Lampiran 5. Matriks Komunikasi**

7.5 INFORMASI TERDOKUMENTASI

7.5.1 Umum

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menetapkan informasi terdokumentasi system manajemen mutu yang digunakan pelayanan jasa di BPIPI meliputi sebagai berikut :

- Pernyataan Kebijakan dan sasaran mutu
- Panduan mutu (Lingkup Sistem Manajemen Mutu, interaksi proses)
- Prosedur mutu
- Standat Operating Procedure administrasi Pemerintahan dan instruksi kerja
- Dokumen referensi/norma dan rekaman yang dihasilkan dari semua proses

Dokumentasi panduan mutu dan prosedur yang digunakan untuk proses pengerjaan jasa dilembaga dan laboratorium adalah sebagai berikut :

- Laboratorium mengacu pada ISO 17025
- Lembaga sertifikasi personel mengacu pada pedoman BNSP 101 dan 102

7.5.2 Membuat dan memutakhirkan

Ketika membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, BPIPI memastikan kesesuaian:

- identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 10 dari 12
		PARAF :

- b) format (misal bahasa, edisi piranti lunak, grafik) dan media (misal kertas, elektronik);
- c) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menetapkan dokumen system manajemen mutu dalam bentuk cetakan (hard copy) dan file (soft copy)

7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

Semua dokumen yang diberlakukan pada layanan jasa BPIPI baik berupa dokumen internal maupun eksternal selalu dipelihara dan dikendalikan sesuai aturan yang ditetapkan dalam prosedur pengendalian dokumen. Dokumen yang digunakan di laboratorium dan lembaga pengendaliannya oleh masing – masing yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan akreditasinya.

Dalam pengendalian dokumen hal – hal yang diperlukan meliputi sebagai berikut :

- a. menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan
- b. meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang dokumen
- c. meninjau bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen ditunjukkan
- d. memastikan bahwa versi relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakaian
- e. memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali
- f. mencegah pemakaian dokumen kadaluarsa yang tak disengaja dan menerapkan identifikasi sesuai dengan dokumen tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) mengendalikan informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh system manajemen mutu dan standar ini untuk memastikan :

- a) ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan, kapan dan dimana jika diperlukan;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 11 dari 12
		PARAF	:

- b) dilindungi secara cukup (misal kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas).

Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, organisasi harus menangani kegiatan berikut ini, jika berlaku:

- distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- penyimpanan dan penjagaan; termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca;
- pengendalian perubahan (misal pengendalian versi);
- masa simpan dan pembuangan.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh BPIPI untuk keperluan perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu harus diidentifikasi sesuai, dan dikendalikan.

Informasi terdokumentasi dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan harus dilindungi dari perubahan yang tidak disengaja.

Rekaman teknis laboratorium mengandung hasil, laporan dan informasi yang memadai untuk memfasilitasi, jika mungkin identifikasi factor – factor yang mempengaruhi hasil pengukuran dan ketidakpastian pengukuran terkait dan memungkinkan pengulangan aktifitas laboratorium dalam kondisi sedekat mungkin dengan yang asli. Rekaman teknis meliputi tanggal dan identitas personil yang bertanggungjawab atas setiap kegiatan laboratorium dan untuk memeriksa data dan hasil. Pengamatan asli, data dan perhitungan harus dicatat pada saat dibuat dan dapat diidentifikasi dengan tugas tertentu.

CATATAN Akses dapat berarti keputusan tentang izin hanya melihat informasi terdokumentasi, atau izin dan wewenang untuk melihat dan merubah informasi terdokumentasi.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	VISI MISI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 7.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 12 dari 12
		PARAF :

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) dalam membuat dan memutakhirkan serta mengendalikan informasi terdokumentasi mengacu kepada **PSM.BPIPI-10 : Pengendalian Dokumen dan Rekaman**

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 24
		PARAF	:

8. OPERASI

Laboratorium uji menggunakan metode dan prosedur yang sesuai untuk semua aktivitas laboratorium dan, jika sesuai, untuk evaluasi ketidakpastian pengukuran serta teknik statistik untuk analisis data. Semua metode, prosedur dan dokumentasi pendukung, seperti instruksi, standar, manual dan data referensi yang relevan dengan kegiatan laboratorium, selalu diperbaharui dan tersedia bagi personil. Laboratorium memastikan menggunakan metode versi terbaru yang valid kecuali jika tidak sesuai atau tidak mungkin untuk melakukannya. Bila diperlukan, penerapan metode ini harus dilengkapi dengan rincian tambahan untuk memastikan penerapan yang konsisten. Bila pelanggan tidak menentukan metode yang akan digunakan, laboratorium memilih metode yang tepat dan memberi tahu pelanggan tentang metode yang dipilih. Metode yang diterbitkan baik dalam standar internasional, regional atau nasional, atau oleh organisasi teknis yang memiliki reputasi baik, atau teks ilmiah atau jurnal yang relevan, atau seperti yang ditentukan oleh produsen peralatan, hal-hal tersebut direkomendasikan. Metode yang dikembangkan atau dimodifikasi laboratorium juga dapat digunakan. Laboratorium memverifikasi bahwa ia dapat menerapkan metode dengan benar sebelum mengenalkannya dengan memastikan bahwa ia dapat mencapai kinerja yang diinginkan. Rekaman verifikasi disimpan. Jika metode direvisi oleh badan penerbit, verifikasi harus diulang sejauh diperlukan. Bila diperlukan pengembangan metode, hal ini merupakan kegiatan yang direncanakan dan diberikan kepada personil yang kompeten yang dilengkapi dengan sumber daya yang memadai. Sebagai hasil pengembangan metode, peninjauan berkala dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan masih terpenuhi. Setiap modifikasi rencana pengembangan harus disetujui dan diotorisasi. Penyimpangan dari metode untuk semua aktivitas laboratorium hanya akan terjadi jika penyimpangan telah didokumentasikan, dibenarkan secara teknis, disahkan, dan diterima oleh pelanggan

Dokumen Terkait : PSM BPIPI.14 – Metode Pengujian dan Validasi

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 2 dari 24
		PARAF	:

8.1 PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN OPERASI

BPIPI merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan produk dan jasa serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam Klausul 6.1, dengan:

- a) menentukan persyaratan bagi produk dan jasa,
- b) menetapkan kriteria untuk:
 - 1) proses;
 - 2) keberterimaan produk dan jasa;
- c) menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk dan jasa;
- d) menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria;
- e) menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan;
 - 1) agar ada keyakinan terhadap proses yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;
 - 2) untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk dan jasa.

Realisasi pelayanan jasa BPIPI mengikuti alur proses pelayanan yang tertuang dalam Standar Operating Procedure serta rincian prosedur dan instruksi kerja pelayanan untuk masing – masing jasa tersebut dan didukung dengan Rencana Operasional untuk dapat merealisasikan layanan tersebut.

BPIPI memiliki prosedur untuk meninjau permintaan, tender dan kontrak. Prosedur tersebut harus memastikan bahwa: a) semua persyaratan ditetapkan secara memadai, didokumentasikan dan dipahami; b) laboratorium memiliki kemampuan dan sumber daya untuk memenuhi persyaratan; c) bila penyedia eksternal digunakan, diterapkan dan laboratorium menyarankan pelanggan dari kegiatan laboratorium spesifik yang akan dilakukan oleh pemasok eksternal dan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 3 dari 24
		PARAF	:

mendapatkan persetujuan dari pelanggan. BPIPI memberi tahu pelanggan bila metode yang diminta oleh pelanggan adalah dianggap tidak sesuai atau ketinggalan jaman.

Dokumen terkait :Prosedur Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak (PSM.BPIPI-11),

Pada laboratorium uji apabila pelanggan meminta pernyataan kesesuaian dengan spesifikasi atau standar untuk pengujian atau kalibrasi (misal: lolos/gagal, masuk toleransi/di luar toleransi), spesifikasi atau standar dan peraturan keputusan harus didefinisikan secara jelas. Kecuali melekat dalam spesifikasi yang diminta atau standar, aturan keputusan yang dipilih harus dikomunikasikan kepada, dan disepakati oleh pelanggan

Setiap perbedaan antara permintaan atau tender dan kontrak diselesaikan sebelum kegiatan laboratorium dimulai. Setiap kontrak harus diterima oleh kedua belah pihak baik oleh laboratorium dan pelanggan. Penyimpangan yang diminta oleh pelanggan tidak akan mempengaruhi integritas laboratorium atau keabsahan hasilnya

Pelanggan harus diberitahu tentang penyimpangan dari kontrak. Jika suatu kontrak diubah setelah pekerjaan dimulai, peninjauan kontrak diulang dan setiap amandemen dikomunikasikan ke semua personil yang terkena dampak.

BPIPI bekerja sama dengan pelanggan atau perwakilan mereka untuk mengklarifikasi permintaan pelanggan dan dalam memantau kinerja laboratorium sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan. Rekaman kaji ulang, termasuk perubahan signifikan, dijaga. Rekaman juga harus disimpan termasuk diskusi terkait dengan pelanggan yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan atau hasil kegiatan laboratorium

8.2 PERSYARATAN PRODUK DAN JASA

8.2.1 Komunikasi pelanggan

BPIPI menetapkan komunikasi dengan pelanggan yang mencakup:

- penyediaan informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa;
- penanganan pertanyaan, kontrak atau permintaan, termasuk perubahan;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 4 dari 24
		PARAF	:

- c) memperoleh umpan balik pelanggan terkait produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
- d) penanganan atau pengendalian kepemilikan pelanggan;
- e) penetapan persyaratan spesifik untuk tindakan darurat, bila relevan.

BPIPI memelihara komunikasi dengan peminta jasa baik selama proses permohonan maupun selama proses realisasi pelayanan jasa berlangsung serta dengan peminta jasa yang telah menjadi pelanggan BPIPI.

Komunikasi dengan pelanggan dapat dilakukan melalui salah satu cara berikut :

- a. temu langsung dengan pelanggan
- b. merespon umpan balik dan keluhan dari pelanggan
- c. menggunakan sarana informasi dan telekomunikasi yang tersedia di BPIPI

Laboratorium uji bertanggung jawab, melalui “komitmen yang berkekuatan hukum (legally enforceable commitment)”, untuk pengelolaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan laboratorium. Laboratorium harus menginformasikan pelanggan terlebih dahulu, tentang informasi yang akan ia tempatkan di ranah publik. Kecuali informasi yang diberikan pelanggan kepada publik, atau bila disetujui antara laboratorium dan pelanggan (misalnya untuk tujuan menanggapi keluhan), semua informasi lainnya dianggap sebagai informasi eksklusif dan harus dianggap sah

Bila laboratorium dipersyaratkan oleh hukum atau berdasarkan perjanjian kontrak untuk memberikan informasi rahasia, pelanggan atau individu yang bersangkutan harus, kecuali hal ini dilarang berdasarkan hukum, diberitahu mengenai informasi yang diberikan.

Informasi tentang pelanggan yang diperoleh dari sumber selain pelanggan (misalnya penggugat, badan regulasi) harus dirahasiakan antara pelanggan dan laboratorium. Penyedia (sumber) informasi ini harus dirahasiakan oleh laboratorium dan tidak boleh diinformasikan kepada pelanggan, kecuali jika disetujui oleh sumber informasi

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 5 dari 24
		PARAF	:

Seluruh personil, termasuk anggota komite, kontraktor, personil badan eksternal, atau individu yang bertindak atas nama laboratorium, harus menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan laboratorium, kecuali diminta atau dipersyaratkan berdasarkan hukum.

8.2.2 Penentuan persyaratan Layanan jasa

Dalam menentukan persyaratan layanan jasa BPIPI yang ditawarkan pada pelanggan, BPIPI memastikan bahwa:

- a) persyaratan produk dan jasa ditetapkan, termasuk:
 - 1) persyaratan peraturan serta perundang-undangan apapun;
 - 2) termasuk yang dianggap perlu oleh BPIPI;
- b) BPIPI dapat memenuhi klaim produk dan jasa yang ditawarkan.

Khusus untuk Laboratorium Uji Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) mengupayakan kerjasama dengan pelanggan atau perwakilannya untuk mengklarifikasi permintaan pelanggan untuk memantau unjuk kerja laboratorium sehubungan dengan pengujian yang dilakukan oleh laboratorium. Laboratorium memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam bentuk :

- Melakukan pengambilan sampel, mengoperasikan peralatan laboratorium, melakukan pengujian/kalibrasi, menerbitkan Laporan Hasil Uji (LHU)
- Penyediaan akses kepada pelanggan atau perwakilannya ke bagian yang relevan di laboratorium untuk menyaksikan pengujian yang dilakukan untuk pelanggan yang bersangkutan;
- Penyiapan, pengemasan dan penyerahan barang yang diuji yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk tujuan verifikasi;
- Memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau penyimpangan yang besar dalam pelaksanaan pengujian dan interpretasinya

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 6 dari 24
		PARAF	:

- Pelayanan diatas dilakukan dengan tetap menjaga kerahasiaan terhadap pelanggan yang lain.

Guna meningkatkan efektivitas dari sistem manajemen mutu, laboratorium melakukan kajian terhadap pelayanan yang telah dilakukan kepada pelanggannya melalui survey kepuasan pelanggan, minimal satu kali dalam satu tahun

Pelayanan pada pelanggan diperinci dalam **Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan (PSM.BPIPI-12) & Prosedur Kerahasiaan (PSM.BPIPI-05)**

8.2.3 Tinjauan persyaratan produk dan jasa

8.2.3.1 BPIPI memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan. BPIPI melakukan tinjauan sebelum menyatakan akan memasok produk dan jasa pada pelanggan, termasuk:

- a) persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan kegiatan pengiriman dan pasca penyerahan;
- b) persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi perlu untuk penggunaan yang dimaksudkan, jika diketahui;
- c) persyaratan yang ditentukan oleh BPIPI;
- d) persyaratan peraturan dan perundang-undangan produk dan jasa;
- e) persyaratan kontrak atau permintaan berbeda dengan yang telah dinyatakan sebelumnya.

BPIPI memastikan perbedaan antara kontrak atau persyaratan pesanan yang telah ditentukan sebelumnya diselesaikan.

Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh BPIPI sebelum menerimanya, bilamana pelanggan tidak memberikan pernyataan tentang persyaratan secara terdokumentasi.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 7 dari 24
		PARAF	:

CATATAN Dalam beberapa situasi, seperti penjualan melalui internet, tinjauan resmi tidak praktis untuk setiap pesanan. Sebaliknya, tinjauan dapat mencakup informasi produk yang relevan, seperti katalog.

BPIPI dapat mensubkontrakkan pekerjaan bila terjadi keadaan yang tak terduga, misalnya beban kerja yang berlebih, membutuhkan keahlian yang lebih baik, atau ketidakmampuan sementara.

Khusus untuk kegiatan pengujian, Laboratorium Subkontraktor yang dipilih adalah laboratorium yang memiliki kompetensi untuk melakukan pengujian dan telah menerapkan ISO/IEC 17025:2017.

BPIPI memberitahukan pelanggan atas pekerjaan yang disubkontrakkandan bertanggung jawab kepada pelanggan atas pekerjaan yang disub kontrak kecuali bila pelanggan menetapkan sub kontraktor sendiri. Daftar sub kontrak dipelihara dan ditinjau secara periodik.

Secara lebih terperinci, mekanisme tinjauan persyaratan dijabarkan dalam termasuk pekerjaan yang disubkontrakkan dalam **Prosedur Sub Kontrak Laboratorium (PSM.BPIPI-13)**

8.2.3.2 BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi, jika sesuai:

- pada hasil tinjauan;
- persyaratan baru apapun untuk produk dan jasa.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 8 dari 24
		PARAF	:

8.2.4 Perubahan persyaratan pada produk dan jasa

BPIPI memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan tersebut, bilamana persyaratan layanan jasa diubah.

8.3 DESAIN DAN PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA

8.3.1 Umum

BPIPI menetapkan, menerapkan, dan memelihara proses desain dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penyediaan layanan jasa berikutnya. BPIPI melaksanakan desain dan pengembangan yang terkait dengan pembuatan prototype sepatu, SOP layanan, pengembangan kurikulum materi pelatihan, pengembangan skema sertifikasi, dan pengembangan metode uji.

8.3.2 Perencanaan desain dan pengembangan

Dalam menentukan tahapan dan kendali untuk desain dan pengembangan, BPIPI mempertimbangkan:

- sifat, lamanya dan kerumitan kegiatan dari desain dan pengembangan;
- tahapan proses yang diperlukan, termasuk kegiatan desain dan pengembangan yang berlaku;
- keperluan kegiatan verifikasi dan validasi desain dan pengembangan;
- tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses desain dan pengembangan;
- sumber daya internal dan eksternal yang diperlukan untuk desain dan pengembangan produk dan jasa;
- keperluan untuk mengendalikan bidang temu antara orang yang dalam proses desain dan pengembangan;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 9 dari 24
		PARAF	:

- g) keperluan untuk melibatkan pelanggan dan grup pengguna dalam proses desain dan pengembangan;
- h) persyaratan untuk penyediaan produk dan jasa berikutnya;
- i) tingkat pengendalian yang diharapkan dari proses desain dan pengembangan oleh pelanggan dan pihak terkait lainnya yang relevan;
- j) informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memperagakan persyaratan desain dan pengembangan telah dipenuhi.

8.3.3 Masukan desain dan pengembangan

BPIPI menentukan persyaratan penting untuk jenis produk dan jasa yang spesifik untuk didesain dan dikembangkan. BPIPI menentukan:

- a) persyaratan fungsional dan kinerja;
- b) informasi yang diperoleh dari kegiatan desain dan pengembangan yang sama sebelumnya;
- c) persyaratan peraturan dan perundang-undangan;
- d) standar atau kode praktik bahwa organisasi mempunyai komitmen untuk menerapkan;
- e) konsekuensi kegagalan potensial akibat sifat dari produk dan jasa.

Masukan cukup untuk tujuan desain dan pengembangan, lengkap, dan tidak bermakna ganda.

Perselisihan yang ada pada masukan harus diselesaikan.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi dari masukan desain dan pengembangan.

8.3.4 Pengendalian desain dan pengembangan

BPIPI menerapkan pengendalian proses desain dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- a) hasil yang dicapai ditentukan;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 10 dari 24
		PARAF	:

- b) tinjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan dari hasil desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan;
- c) kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan;
- d) kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan produk dan jasa yang dihasilkan memenuhi persyaratan dari pemakaian tertentu atau penggunaan yang dimaksudkan;
- e) diambil tindakan lain yang diperlukan pada masalah yang ditemukan selama kegiatan tinjauan, atau verifikasi dan validasi;
- f) informasi terdokumentasi dari kegiatan ini disimpan.

CATATAN Tinjauan desain dan pengembangan, verifikasi dan validasi mempunyai tujuan yang berbeda. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara terpisah atau dikombinasikan, sebagaimana diperlukan untuk produk dan jasa dari BPIPI

8.3.5 Keluaran desain dan pengembangan

BPIPI memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan:

- a) memenuhi persyaratan masukan;
- b) cukup untuk proses selanjutnya bagi penyediaan produk dan jasa;
- c) menyertakan atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, jika sesuai, dan kriteria keberterimaan;
- d) menentukan karakteristik produk dan jasa yang penting untuk tujuan yang dimaksud dan penyediaan yang aman dan tepat.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi dari keluaran desain dan pengembangan.

8.3.6 Perubahan desain dan pengembangan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 11 dari 24
		PARAF	:

BPIPI mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan yang dibuat, atau selanjutnya pada, desain dan pengembangan produk dan jasa, sejauh mana diperlukan untuk memastikan tidak berdampak negatif pada persyaratan kesesuaian.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi:

- perubahan desain dan pengembangan;
- hasil tinjauan;
- otorisasi perubahan;
- tindakan yang diambil untuk mencegah dampak negatif.

8.4 PENGENDALIAN PROSES, PRODUK DAN JASA YANG DISEDIKAN EKSTERNAL

8.4.1 Umum

BPIPI memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan.

BPIPI menentukan pengendalian yang dapat diterapkan pada proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal bila:

- produk dan jasa dari penyedia eksternal yang dimaksudkan untuk dimasukkan pada produk dan jasa BPIPI;
- produk dan jasa yang disediakan langsung pada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama BPIPI;
- proses atau bagian proses yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil keputusan BPIPI

BPIPI menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi kegiatan ini dan tindakan apapun yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 12 dari 24
		PARAF	:

Penyedia eksternal dalam hal ini pembelian barang, bahan dan jasa berdasarkan pada kebutuhan yang diajukan oleh bagian terkait atau berdasarkan pada program pengadaan tiga bulanan atau enam bulanan atau tahunan yang sebagaimana tertuang dalam RAB BPIPI, dengan demikian diharapkan tidak terjadi keterlambatan pengadaan bahan atau barang sehingga tidak terjadi keterlambatan proses pelayanan produk dan jasa.

Proses pembelian mengacu pada **Peraturan Pemerintah** yang berlaku. Bahan, barang dan jasa dibeli dari penyedia eksternal/pemasok yang terpilih yang tercantum dalam daftar rekanan BPIPI.

BPIPI memiliki prosedur dan penyimpanan rekaman untuk:

- menentukan, mengkaji ulang dan menyetujui persyaratan laboratorium untuk produk dan layanan yang disediakan secara eksternal;
- menentukan kriteria untuk evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang dari pemasok eksternal;
- memastikan bahwa produk dan layanan yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan laboratorium, atau bila dapat diaplikasikan, sesuai persyaratan yang relevan dari dokumen ini, sebelum digunakan atau diserahkan langsung kepada pelanggan;
- mengambil tindakan yang timbul dari evaluasi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang terhadap pemasok eksternal.

BPIPI mengkomunikasikan persyaratannya kepada pemasok eksternal untuk:

- produk dan layanan yang akan disediakan;
- kriteria penerimaan;
- kompetensi, termasuk kualifikasi personil yang dibutuhkan;
- kegiatan BPIPI, atau pelanggannya, bermaksud melakukannya di tempat pemasok eksternal.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 13 dari 24
		PARAF	:

8.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian

BPIPI memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyerahkan produk dan jasa yang sesuai pada pelanggan.

BPIPI dalam pelayanan harus:

- a) memastikan proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap dalam pengendalian sistem manajemen mutu;
- b) menentukan kendali yang ditujukan untuk diterapkan pada penyedia eksternal dan juga untuk diterapkan pada keluaran yang dihasilkan;
- c) mempertimbangkan:
 - 1) dampak potensial dari proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan perundang-undangan;
 - 2) keefektifan dari pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal;
- d) verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan.

Setiap melakukan pengadaan/pembelian bahan, barang dan jasa diuraikan secara jelas nama, jenis atau tipe, jumlah, spesifikasi teknis dan waktu pengiriman barang, bahan dan jasa yang dibeli. Informasi tersebut ditetapkan sebelum dilakukan pembelian.

Untuk memastikan bahwa bahan, barang dan jasa yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditetapkan dilakukan pemeriksaan berdasarkan pada informasi pembelian sebelum bahan, barang dan jasa tersebut diterima.

Karena sifat bahan, barang dan jasa yang spesifik, maka pemeriksaan terhadap bahan, barang dan jasa tersebut tidak diberlakukan.

8.4.3. Informasi untuk penyedia eksternal

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 14 dari 24
		PARAF	:

BPIPI memastikan kecukupan persyaratan sebelum berkomunikasi dengan penyedia eksternal.

BPIPI berkomunikasi dengan penyedia eksternal terhadap persyaratan untuk:

- a) proses, produk dan jasa yang disediakan
- b) persetujuan dari:
 - 1) produk dan jasa;
 - 2) metode, proses dan peralatan;
 - 3) pelepasan produk dan jasa;
- c) kompetensi, termasuk kualifikasi personil yang diperlukan;
- d) interaksi penyedia eksternal dengan BPIPI;
- e) pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh BPIPI;
- f) kegiatan verifikasi atau validasi oleh BPIPI, atau pelanggannya, dimaksudkan untuk dilakukan ditempat penyedia eksternal.

8.5 PRODUKSI DAN PENYEDIAAN JASA

8.5.1 Pengendalian penyediaan produksi dan jasa

BPIPI menerapkan penyediaan produksi dan jasa dalam kondisi terkendali.

Kondisi terkendali harus mencakup, jika sesuai:

- a) ketersediaan informasi terdokumentasi yang menentukan:
 - 1) karakteristik dari produk yang akan dihasilkan, jasa yang akan disediakan, atau kegiatan yang akan dilaksanakan;
 - 2) hasil yang akan dicapai;
- b) ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran;
- c) penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses dan keluaran proses, dan kriteria keberterimaan untuk produk dan jasa, telah dipenuhi;

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 15 dari 24
		PARAF	:

- d) penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai;
- e) menunjuk orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang diperlukan;
- f) validasi, validasi ulang secara periodik, kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan pada setiap proses untuk penyediaan produksi dan jasa yang menghasilkan keluaran yang tidak dapat diverifikasi dengan pemantauan atau pengukuran berikutnya;
- g) penerapan kegiatan untuk mencegah kesalahan manusia;
- h) penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan.

Perencanaan pelayanan jasa dan pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan Rencana Operasional (RO), yang memuat antara lain :

- a. informasi yang menguraikan jenis pelayanan dan persyaratan/karakteristik pelayanan jasa.
- b. Personil yang terlibat
- c. Pemakaian peralatan dan jika perlu instruksi kerjanya
- d. Penerapan pemantauan dan pengukuran
- e. Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan, dan pasca penyerahan, jika diperlukan
- f. Rincian biaya

Laboratorium uji memiliki rencana dan metode pengambilan sampel bila dilakukan pengambilan contoh zat, bahan atau produk untuk pengujian atau kalibrasi selanjutnya. Metode pengambilan sampel harus memperhatikan faktor-faktor yang harus dikontrol untuk memastikan keabsahan hasil pengujian atau kalibrasi berikutnya. Rencana dan metode sampling harus tersedia di lokasi pengambilan sampel. Rencana sampling harus berdasarkan metode statistik yang sesuai.

Metode pengambilan contoh harus menjelaskan:

- a. pemilihan contoh atau lokasi;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 16 dari 24
		PARAF	:

- b. rencana sampling;
- c. persiapan dan pengolahan sampel dari zat, bahan atau produk untuk menghasilkan item yang diperlukan untuk pengujian atau kalibrasi berikutnya.

Laboratorium menyimpan rekaman data sampling yang merupakan bagian dari pengujian atau kalibrasi. Rekaman-rekaman ini harus mencakup, jika relevan:

- a. mengacu pada metode sampling yang digunakan;
- b. tanggal dan waktu sampling;
- c. data untuk mengidentifikasi dan menggambarkan sampel (misalnya nomor, jumlah, nama);
- d. identifikasi personil yang melakukan pengambilan sampel;
- e. identifikasi peralatan yang digunakan;
- f. kondisi lingkungan atau transportasi;
- g. diagram atau cara setara lainnya untuk mengidentifikasi lokasi sampling, bila sesuai;
- h. penyimpangan, penambahan atau pengecualian dari metode sampling dan rencana sampling.

BPIPI menerapkan validasi proses terkait dengan penetapan waktu layanan yang tercantum dalam SOP layanan.

Secara terperinci, pengendalian produksi dan penyediaan jasa diatur dalam prosedur : **Metode Pengujian dan Validasi Metode (PSM.BPIPI-14), Jaminan Mutu Hasil Pengujian (PSM.BPIPI-15), Prosedur Diklat (PSM.BPIPI 17), Prosedur Desain dan Pengembangan (PSM.BPIPI 16)**

8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

Identifikasi dan mampu telusur terhadap pelayanan jasa yang diberikan Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) dicantumkan dalam Nomor Surat

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 17 dari 24
		PARAF	:

Order Pelayanan Jasa dan atau Kontrak/SPK serta laporan sesuai system penomoran yang ditetapkan

Laboratorium memiliki sistem untuk identifikasi item uji atau kalibrasi yang tidak membingungkan. Identifikasi dipertahankan sementara item tersebut berada di bawah tanggung jawab laboratorium. Sistem memastikan bahwa barang tidak akan menjadi membingungkan secara fisik atau bila dirujuk dalam rekaman atau dokumen lainnya. Sistem harus, jika sesuai, mengakomodasi sub-divisi dari item atau kelompok barang dan pemindahan barang

Setelah menerima barang uji atau kalibrasi, penyimpangan dari kondisi tertentu harus dicatat. Bila ada keraguan tentang kesesuaian suatu barang untuk pengujian atau kalibrasi, atau bila barang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan, laboratorium berkonsultasi dengan pelanggan untuk mendapatkan instruksi lebih lanjut sebelum melanjutkan dan mencatat hasil konsultasi ini. Bila pelanggan memerlukan barang yang akan diuji atau dikalibrasi untuk mengakui penyimpangan dari kondisi tertentu, laboratorium menyertakan sanggahan dalam laporan yang menunjukkan hasilhasil mana yang mungkin terpengaruh oleh penyimpangan tersebut.

Bila item tertentu perlu disimpan atau dikondisikan dalam kondisi lingkungan tertentu, kondisi ini dipelihara, dipantau dan dicatat.

Secara ringkas perjalanan sampel uji dari mulai diterima laboratorium sampai terbit sertifikat uji dapat dilihat pada **Prosedur Penanganan Barang yang di Uji (PSM.BPIPI-18)**.

8.5.3 Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal

BPIPI memelihara dengan baik properti milik pelanggan atau penyedia eksternal selama dalam pengendalian.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 18 dari 24
		PARAF	:

BPIPI mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan menjaga properti milik pelanggan atau penyedia eksternal untuk digunakan atau disatukan dengan produk dan jasa.

Bila properti milik pelanggan atau penyedia eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, BPIPI melaporkannya pada pelanggan atau penyedia eksternal dan menyimpan informasi terdokumentasi saat terjadi.

CATATAN Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal dapat meliputi material, komponen, perkakas dan peralatan, bangunan, kekayaan intelektual dan data pribadi.

8.5.4 Preservasi

Preservasi hasil jasa/barang yang meliputi identifikasi, penanganan, penyimpanan, dan penyerahan pelayanan jasa dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pelayanan jasa, barang dan bahan tidak tertukar penggunaannya, mampu telusur, terpelihara dan terjaga mutunya, mudah dijangkau, tidak muda rusak dan tidak hilang.

Untuk pengujian, Laboratorium memiliki prosedur untuk pengangkutan, penerimaan, penanganan, perlindungan, penyimpanan, penyimpanan, dan pembuangan atau pengembalian barang uji atau kalibrasi, termasuk semua persyaratan yang diperlukan untuk melindungi integritas dari barang uji atau kalibrasi, dan untuk melindungi kepentingan laboratorium dan pelanggan. Tindakan pencegahan dilakukan untuk menghindari kerusakan, kontaminasi, kehilangan atau kerusakan pada barang selama penanganan, pengangkutan, penyimpanan/menunggu, dan persiapan untuk pengujian atau kalibrasi. Petunjuk penanganan yang disertakan dengan item diikuti.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 19 dari 24
		PARAF	:

8.5.5 Kegiatan pasca penyerahan

BPIPI memenuhi persyaratan kegiatan pasca penyerahan yang terkait dengan produk dan jasa.

Dalam menentukan jangkauan dari kegiatan pasca penyerahan yang diperlukan, BPIPI mempertimbangkan:

- persyaratan peraturan perundang-undangan;
- konsekuensi potensial yang tidak diinginkan terkait dengan produk dan jasa;
- sifat, penggunaan dan masa pakai yang dimaksudkan dari produk dan jasa;
- persyaratan pelanggan;
- umpan balik pelanggan.

BPIPI memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan terhadap keluhan yang diterimanya

Uraian tentang proses penanganan terhadap pengaduan tersedia bagi berbagai pihak yang berkepentingan berdasarkan permintaan. Setelah menerima keluhan, BPIPI mengkonfirmasi apakah keluhan tersebut berkaitan dengan kegiatan jasa layanan yang menjadi tanggung jawabnya dan, jika memang, harus mengatasinya. Laboratorium bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan pengaduan.

Proses penanganan pengaduan mencakup paling tidak unsur dan metode berikut ini:

- deskripsi proses penerimaan, memvalidasi, menyelidiki keluhan, dan memutuskan tindakan apa yang harus diambil sebagai tanggapan terhadapnya;
- Penelusuran dan perekaman keluhan, termasuk tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya;
- menjamin pengambilan tindakan yang tepat.

BPIPI yang menerima pengaduan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi pengaduan.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 20 dari 24
		PARAF	:

CATATAN Kegiatan pasca penyerahan dapat termasuk tindakan dari ketentuan garansi, kewajiban kontrak seperti jasa pemeliharaan, jasa tambahan seperti daur ulang atau pembuangan akhir.

Dokumen terkait **PSM.BPIPI-19 : pengaduan**

8.5.6 Pengendalian perubahan

BPIPI meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi atau jasa sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian berlanjut dengan persyaratan.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan hasil tinjauan perubahan, otoritas orang yang mengubah dan tindakan lain yang diperlukan, yang timbul dari tinjauan.

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN JASA

BPIPI menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan jasa pada pelanggan harus tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan dan, jika berlaku, oleh pelanggan.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi atas pelepasan produk dan jasa. Informasi terdokumentasi harus mencakup:

- bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan;
- ketertelusuran pada otoritas orang yang melepas.

Pelaporan hasil pengujian dimana hasil pengujian dan kalibrasi harus dikaji ulang dan disahkan sebelum diterbitkan

Hasil pengujian dan kalibrasi disediakan secara akurat, jelas, tidak membingungkan dan obyektif, biasanya dalam laporan (misalnya laporan pengujian atau sertifikat kalibrasi atau laporan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 21 dari 24
		PARAF	:

pengambilan contoh), dan mencakup semua informasi yang disepakati dengan pelanggan dan diperlukan untuk interpretasi hasil dan semua informasi yang dipersyaratkan oleh metode yang digunakan. Semua laporan yang dikeluarkan harus disimpan sebagai rekaman teknis.

Bila setuju dengan pelanggan, hasilnya dapat dilaporkan dengan cara yang disederhanakan. Informasi apa saja yang tidak dilaporkan ke pelanggan tersedia.

Setiap laporan setidaknya memuat informasi berikut, kecuali laboratorium memiliki alasan yang benar untuk tidak melakukan hal tersebut, sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau penyalahgunaan:

- judul (misalnya "Laporan Pengujian", "Sertifikat Kalibrasi" atau "Laporan Pengambilan Contoh");
- nama dan alamat laboratorium;
- lokasi dimana kegiatan laboratorium dilakukan, termasuk bila dilakukan di fasilitas pelanggan atau di tempat-tempat yang jauh dari fasilitas permanen laboratorium, atau di fasilitas sementara atau fasilitas bergerak yang terkait;
- identifikasi unik bahwa semua halaman diakui sebagai bagian dari laporan lengkap dan identifikasi yang jelas akan akhir laporan;
- nama dan informasi kontak pelanggan;
- identifikasi metode yang digunakan;
- deskripsi, identifikasi yang tidak membingungkan, dan bila diperlukan, kondisi barang;
- tanggal penerimaan barang uji atau kalibrasi, dan tanggal pengambilan sampel, dimana ini sangat penting bagi keabsahan dan penerapan hasil;
- tanggal saat laboratorium melakukan kegiatan tersebut;
- tanggal penerbitan laporan;
- mengacu pada rencana sampling dan metode pengambilan sampel yang digunakan oleh laboratorium atau badan lain yang relevan dengan keabsahan atau penerapan hasil;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 22 dari 24
		PARAF	:

- l. pernyataan yang menyatakan bahwa hasilnya hanya terkait dengan item yang diuji, dikalibrasi atau dijadikan sampel
- m. hasil pengujian atau kalibrasi dengan satuan pengukuran;
- n. penambahan, penyimpangan, atau pengecualian dari metode;
- o. identifikasi personil yang mengesahkan laporan;
- p. identifikasi yang jelas jika hasilnya berasal dari pemasok eksternal.

Laboratorium bertanggung jawab atas semua informasi yang diberikan dalam laporan, kecuali bila informasi diberikan oleh pelanggan. Data yang diberikan oleh pelanggan diidentifikasi dengan jelas. Selain itu, disclaimer (pernyataan untuk melepaskan tanggung jawab) dimasukkan ke dalam laporan saat informasi diperoleh dari pelanggan dan dapat mempengaruhi keabsahan hasil. Bila laboratorium tidak bertanggung jawab atas tahap sampling (misalnya sampel telah disediakan oleh pelanggan), harus dinyatakan dalam laporan bahwa hasilnya berlaku untuk sampel yang diterima.

Jaminan mutu produk dijabarkan secara rinci dalam **prosedur Jaminan Mutu Hasil Pengujian (PSM.BPIPI-15)**, Laporan hasil pengujian di **PSM.BPIPI-20 :Pelaporan hasil**

8.7 PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN KELUARAN

8.7.1 BPIPI memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak dimaksudkan.

BPIPI mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa. Harus berlaku juga untuk ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah penyerahan produk, selama atau sesudah penyediaan jasa.

BPIPI sepakat terhadap ketidaksesuaian keluaran dengan satu atau lebih cara berikut:

- a) koreksi;
- b) pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan jasa;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 23 dari 24
		PARAF	:

- c) memberi tahu pelanggan;
- d) memperoleh otorisasi untuk diterima karena konsesi.

BPIPI memiliki prosedur yang dilaksanakan bila ada aspek dari kegiatan laboratorium atau hasil dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedurnya sendiri atau persyaratan yang disepakati pelanggan (misalnya peralatan atau kondisi lingkungan berada di luar batas yang ditentukan, hasil pemantauan gagal memenuhi kriteria yang ditentukan). Prosedur memastikan bahwa

- a. tanggung jawab dan wewenang untuk pengelolaan pekerjaan yang tidak sesuai ditetapkan;
- b. tindakan (termasuk menghentikan atau mengulangi pekerjaan dan menahan laporan, jika diperlukan) didasarkan pada tingkat risiko yang ditetapkan oleh laboratorium;
- c. dilakukan evaluasi terhadap signifikansi pekerjaan yang tidak sesuai, termasuk analisis dampak terhadap hasil sebelumnya;
- d. diambil keputusan tentang keberterimaan pekerjaan yang tidak sesuai; e) bila diperlukan, pelanggan diberitahu dan pekerjaan ditarik kembali;
- e. tanggung jawab untuk mengesahkan dimulainya kembali pekerjaan ditetapkan.

BPIPI menyimpan rekaman pekerjaan dan tindakan yang tidak sesuai. Apabila evaluasi menunjukkan bahwa pekerjaan yang tidak sesuai dapat terjadi lagi, atau ada keraguan tentang kesesuaian operasional laboratorium dengan sistem manajemennya sendiri, laboratorium melakukan tindakan korektif.

Kesesuaian terhadap persyaratan harus diverifikasi ketika ketidaksesuaian keluaran dikoreksi.

Setiap produk yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan sesuai dengan **PSM.BPIPI-21 : Pengendalian Produk/Layanan Tidak Sesuai**. Produk yang tidak sesuai yang berupa bahan dan barang dibeli yang tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan serta penyimpangan proses

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 8.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 24 dari 24
		PARAF	:

pelayanan jasa terhadap persyaratan yang ditetapkan diidentifikasi dan dikendalikan untuk ditindaklanjuti.

8.7.2 BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi yang:

- a) menjelaskan ketidaksesuaian;
- b) menjelaskan tindakan yang diambil;
- c) menjelaskan konsesi yang didapat;
- d) mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan terhadap ketidaksesuaian.

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	TANGGUNGJAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 9.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 5
		PARAF	:

9. EVALUASI KINERJA

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN EVALUASI

9.1.1 Umum

BPIPI menentukan:

- apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
- kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.

BPIPI mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu dan menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti hasil tersebut.

Laboratorium memiliki prosedur untuk memantau keabsahan hasil. Data yang dihasilkan dicatat sedemikian rupa sehingga trend dapat terdeteksi dan, bila memungkinkan, teknik statistik diterapkan untuk mengkaji ulang hasilnya. Pemantauan ini direncanakan dan dikaji ulang dan mencakup, jika sesuai, namun tidak terbatas pada:

- penggunaan bahan acuan bersertifikat atau bahan pengendalian mutu;
- penggunaan instrument alternatif yang telah dikalibrasi untuk memberikan hasil tertelusur;
- pemeriksaan fungsional alat ukur dan alat uji;
- penggunaan standar priksa atau standar kerja dengan peta kendali, jika ada;
- pemeriksaan antara alat ukur;
- pengulangan pengujian atau kalibrasi dengan menggunakan metode yang sama atau berbeda;
- pengujian ulang atau kalibrasi ulang terhadap benda uji atau alat ukur yang disimpan;
- korelasi antar hasil karakteristik benda uji atau alat ukur yang berbeda;
- kaji ulang hasil yang dilaporkan;

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	TANGGUNGJAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 9.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
	PANDUAN MUTU	TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 2 dari 5
		PARAF	:

- j. uji banding di dalam laboratorium;
- k. pengujian sampel yang tidak diketahui nilainya.

Dokumen terkait : **PSM.BPIPI-22 : Uji banding**

9.1.2 Kepuasan pelanggan

Untuk memantau informasi yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan/kepuasan pelanggan, dilakukan komunikasi dengan pelanggan melalui kuiseneer, keluhan pelanggan dan/atau temu pelanggan. Data yang diperoleh, selalu dievaluasi untuk memastikan pencapaian kepuasan pelanggan yang dilaksanakan BPIPI melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

9.1.3 Evaluasi dan analisis

BPIPI mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis harus digunakan untuk evaluasi:

- a) kesesuaian terhadap persyaratan;
- b) tingkat kepuasan pelanggan;
- c) kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu;
- d) jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif; -
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
- f) kinerja penyedia eksternal;
- g) keperluan untuk peningkatan pada sistem manajemen mutu.

CATATAN Metode untuk menganalisa data dapat menggunakan teknik statistik.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	TANGGUNGJAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 9.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 3 dari 5
		PARAF	:

9.2 Audit internal

9.2.1 BPIPI melaksanakan audit internal pada paling sedikit satu kali dalam setahun untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

- a) sesuai dengan:
 - 1) persyaratan organisasi untuk sistem manajemen mutu;
 - 2) persyaratan Standar ini;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

9.2.2 Dalam pelaksanaannya BPIPI melakukan langkah - langkah sebagai berikut :

- a) merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk, frekuensi, metoda, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, harus dipertimbangkan pentingnya proses tersebut, perubahan yang berpengaruh pada organisasi, dan hasil audit terdahulu.
- b) menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit;
- c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dari proses audit;
- d) memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan;
- e) melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda;
- f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit.

CATATAN Lihat ISO 19011 sebagai pedoman.

Rinci pelaksanaan audit internal dituanan dalam **PSM.BPIPI-23 : Audit Internal dan Kaji Ulang Manajemen**

9.3 Tinjauan manajemen

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	TANGGUNGJAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI	
		NO. DOKUMEN	: PM.BPIPI-BAG 9.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 4 dari 5
	PANDUAN MUTU	PARAF	:

9.3.1 Umum

Untuk menjaga kesesuaian, kecukupan, keefektifannya dan keselarasannya dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015, kepala BPIPI mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan Tinjauan Manajemen paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

Dalam setiap akhir tahun, rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan untuk mendiskusikan/membahas kesesuaian Kebijakan Mutu dan pencapaian Sasaran Mutu

9.3.2 Masukan tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
- b) perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu;
- c) informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
 - 2) sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi;
 - 3) kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa;
 - 4) ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 - 5) pemantauan dan pengukuran hasil;
 - 6) hasil audit;
 - 7) kinerja penyedia eksternal;
- d) kecukupan sumber daya;
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang peningkatan.

9.3.3 Keluaran tinjauan manajemen

Keluaran tinjauan manajemen harus meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan:

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	TANGGUNGJAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 9.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 5 dari 5 PARAF :

- a) peluang peningkatan;
- b) keperluan perubahan apapun terhadap sistem manajemen mutu;
- c) kebutuhan sumber daya.

BPIPI menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

Rinci pelaksanaan tinjauan manajemen dituangkan dalam **PSM.BPIPI-23 : Audit Internal dan Kaji Ulang Manajemen**

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KAJI ULANG MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 10.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
		HALAMAN : 1 dari 2
	PANDUAN MUTU	PARAF :

10.1 UMUM

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan yang mencakup:

- Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan
- Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- Meningkatkan kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu

10.2 KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF

Bila ketidaksesuaian terjadi, , termasuk yang timbul dari keluhan, BPIPI harus:

- Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan jika berlaku :
 - Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki
 - Sepakat dengan konsekuensi
- Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan :
 - Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian
 - Menentukan penyebab ketidaksesuaian
 - Menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada atau potensial terjadi
- Menerapkan tindakan yang diperlukan
- Meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil
- Memutakhirkan resiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan, bila perlu
- Melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu, bila perlu

Informasi terdokumentasi terus terpelihara sebagai bukti dari :

- Sifat Ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya
- Hasil dari setiap tindakan korektif

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	KAJI ULANG MANAJEMEN
		NO. DOKUMEN : PM.BPIPI-BAG 10.0
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 2 dari 2 PARAF :

Ketidaksesuaian dan Tindakan korektif tercakup dalam **PSM.BPIPI-24 Tindakan Perbaikan & PSM.BPIPI-21 : Pengendalian Produk/Layanan Tidak Sesuai**

10.3 PENINGKATAN BERKELANJUTAN

Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia (BPIPI) selalu berupaya untuk meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

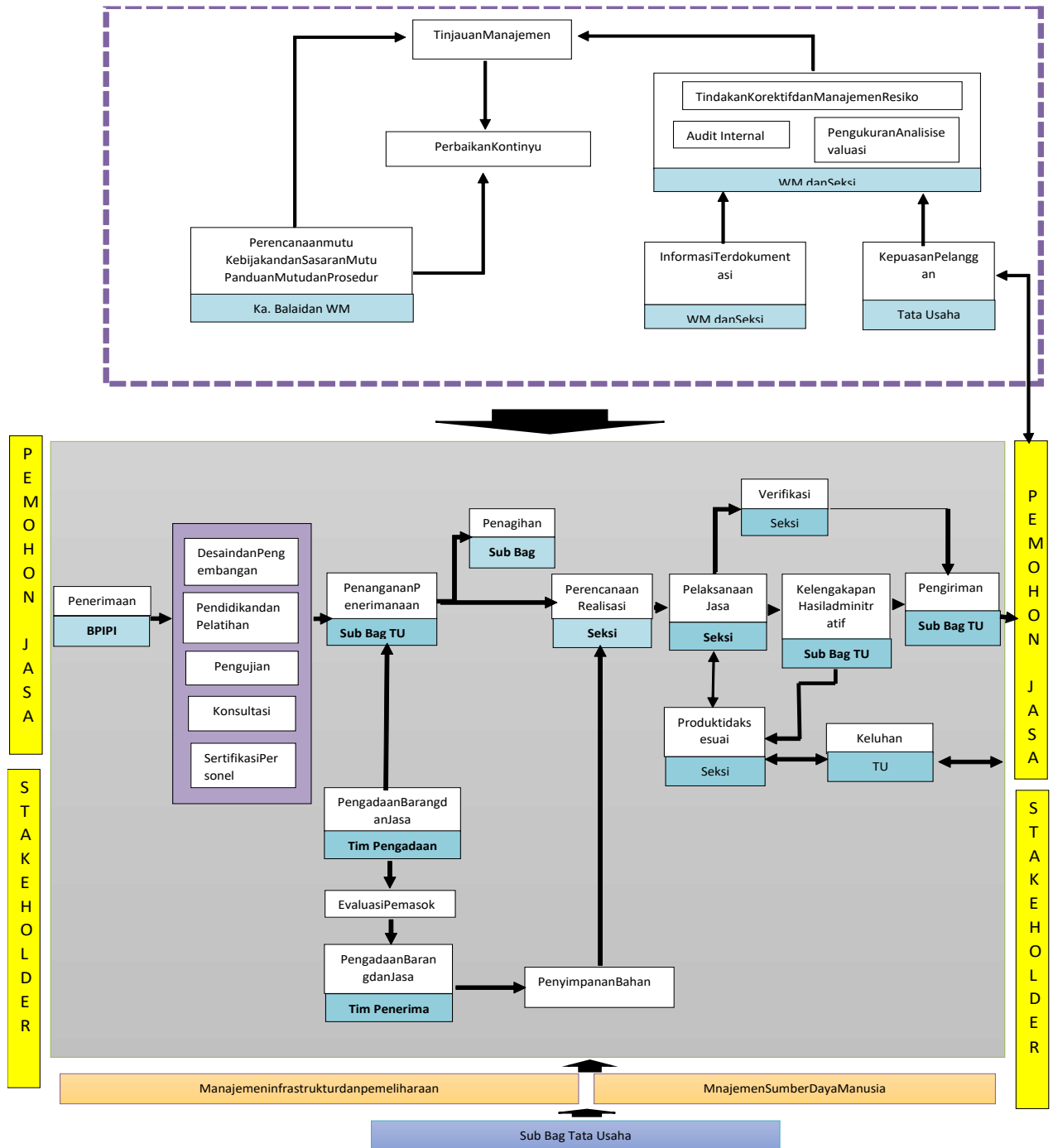
	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN	
		NO. DOKUMEN	: MATRIK SMM
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 1
		PARAF	:


Lampiran 1 Matriks Sistem Manajemen Mutu 9001:2015

Masalah dan Analisa		Persyaratan Pihak Terkait		Lingkup SMM & Interaksi proses	Manajemen Resiko
Masalah	Analisa	Pihak	Harapan		
<u>Isu Internal</u> 1 Integritas 2 Kemampuan sumberdaya 3 Beban kerja pegawai 4 Fasilitas lab 5 Infrastruktur 6 Etos kerja 7 Birokrasi	Mengacu pada hasil analisa SWOT dalam renstra BPIPI 2015 - 2019	Pegawai	1. Proporsional kerja 2. Kenyaman bekerja 3. Penghargaan	Lingkup SMM 9001 : 2015 berlaku untuk semua layanan BPIPI meliputi: " Kegiatan pendidikan dan pelatihan, desain dan pengembangan, pengujian, konsultasi teknis, sertifikasi personel " Interaksi proses SMM BPIPI sebagaimana terlampir	Manajemen resiko BPIPI dan setiap seksi serta bagian BPIPI dapat dilihat pada kertas kerja SPIP Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia
1 Integritas 2 Kemampuan sumberdaya 3 Beban kerja pegawai 4 Fasilitas lab 5 Infrastruktur 6 Etos kerja 7 Birokrasi		Pelanggan	1 Layanan cepat 2 Hasil layanan sesuai 3 Transparan 4 Prosedur mudah 5 Biaya kompetitif 6 Lembaga terpercaya		
1 Integritas 2 Kemampuan sumberdaya 3 Beban kerja pegawai 4 Fasilitas lab 5 Infrastruktur 6 Etos kerja 7 Birokrasi		Masyarakat	1 Kepastian hasil layanan 2 Hasilnya aman 3 Lembaga terpercaya 4 Akses keluhan mudah		
1 Integritas 2 Kemampuan sumberdaya 3 Beban kerja pegawai 4 Fasilitas lab 5 Infrastruktur 6 Etos kerja 7 Birokrasi		Asosiasi/IKM	1 Mendukung bisnis 2 Lembaga terpercaya 3 Kepastian hasil layanan		
1 Integritas 2 Kemampuan sumberdaya 3 Beban kerja pegawai 4 Fasilitas lab 5 Infrastruktur 6 Etos kerja 7 Birokrasi		Kemenperin Kemendag Kemenkeu BSN/KAN Akademisi	1 Mematuhi regulasi 2 PNBPN naik Mendukung daya saing industri Mendukung Pemerataan ekonomi 5 Perkayasaan 6 Layanan Prima 7 Independen Mendukung program 8 SNI Sukarela		
<u>Isu Eksternal</u> 1 Regulasi 2 Teknologi 3 Persaingan 4 Respon pasar 5 Kinerja Suplier 6 Lingkungan ekonomi					

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN	
		NO. DOKUMEN	: PROSES BISNIS
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 1 dari 1
	PANDUAN MUTU	PARAF	:

LAMPIRAN 2 . PROSES BISNIS



	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN	
		NO. DOKUMEN	: VISI,MISI DAN KEBIJAKAN MUTU
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 2
		PARAF	:


LAMPIRAN 3. VISI, MISI DAN KEBIJAKAN MUTU

Visi

Mewujudkan Pusat Pelayanan yang Profesional Menuju Industri Persepatuan Berdaya Saing Global

Misi

1. Memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan
2. Memberikan bantuan konsultasi teknis dan manajemen
3. Mengembangkan pusat desain persepatuan
4. Memberikan informasi teknologi dan promosi persepatuan
5. Memberikan pelayanan pengujian mutu/ sertifikasi

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN
		NO. DOKUMEN : VISI,MISI DAN KEBIJAKAN MUTU
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/-
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 2 dari 2
		PARAF :

Kebijakan Mutu

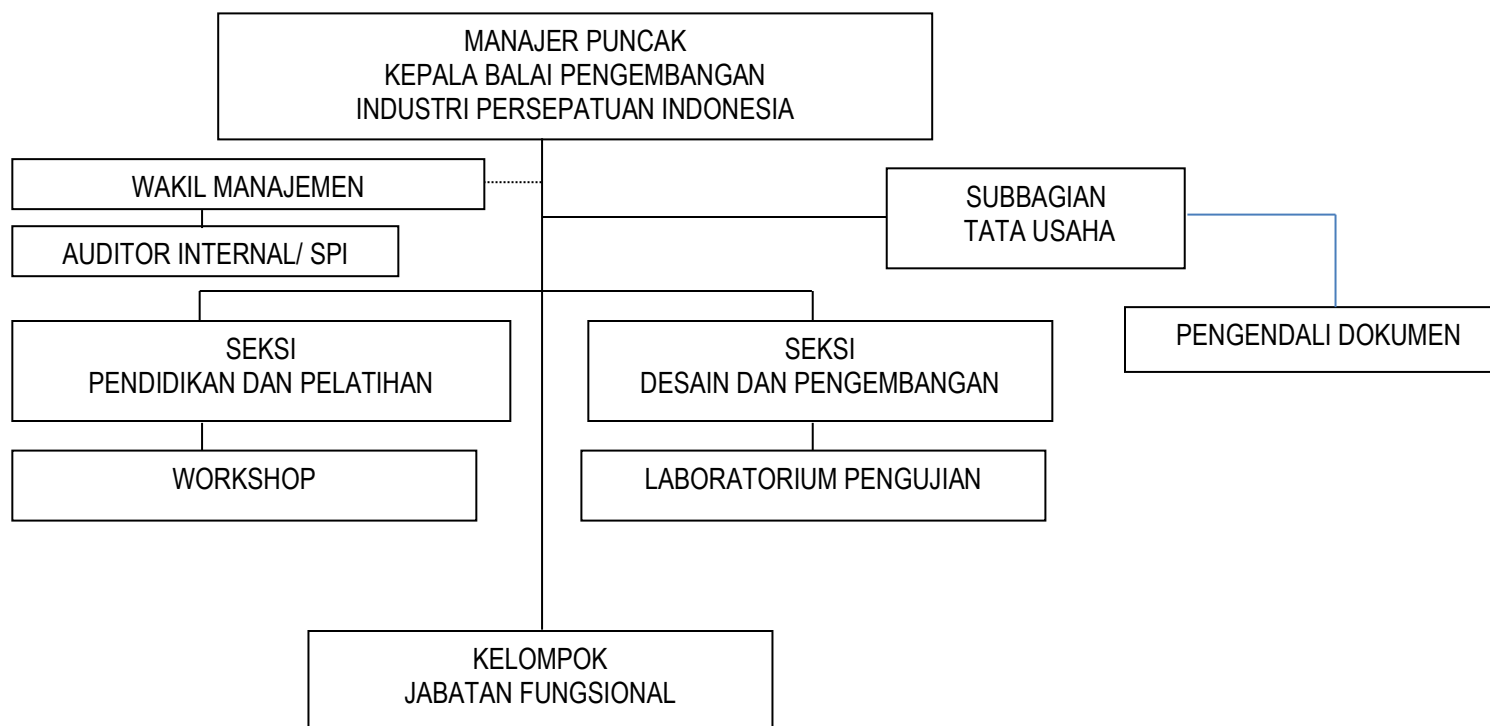
Dengan berkomitmen pada ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2017, Pimpinan dan segenap pegawai BPIPI bertujuan untuk mencapai visi misi Balai yang berorientasi pada pencapaian kualitas pelayanan prima dan kepuasan pelanggan/stake holder, mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku serta terus-menerus melakukan perbaikan berkesinambungan

Disalin dari Rencana Strategi Balai Pengembangan Industri Persepatuan Indonesia
 Yang disahkan oleh Kepala BPIPI tanggal Januari 2015

Kebijakan Mutu ini secara lebih terperinci dijabarkan dalam Renstra yang merupakan Sasaran Mutu BPIPI dan akan ditinjau secara berkala pelaksanaan program dan pencapaian target serta dikomunikasikan kepada seluruh jajaran pegawai BPIPI dan pihak-pihak terkait yang berkepentingan

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN	
		NO. DOKUMEN	: STRUKTUR ORGANISASI BPIPI
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
		HALAMAN	: 1 dari 2
	PANDUAN MUTU		
	PARAF	:	

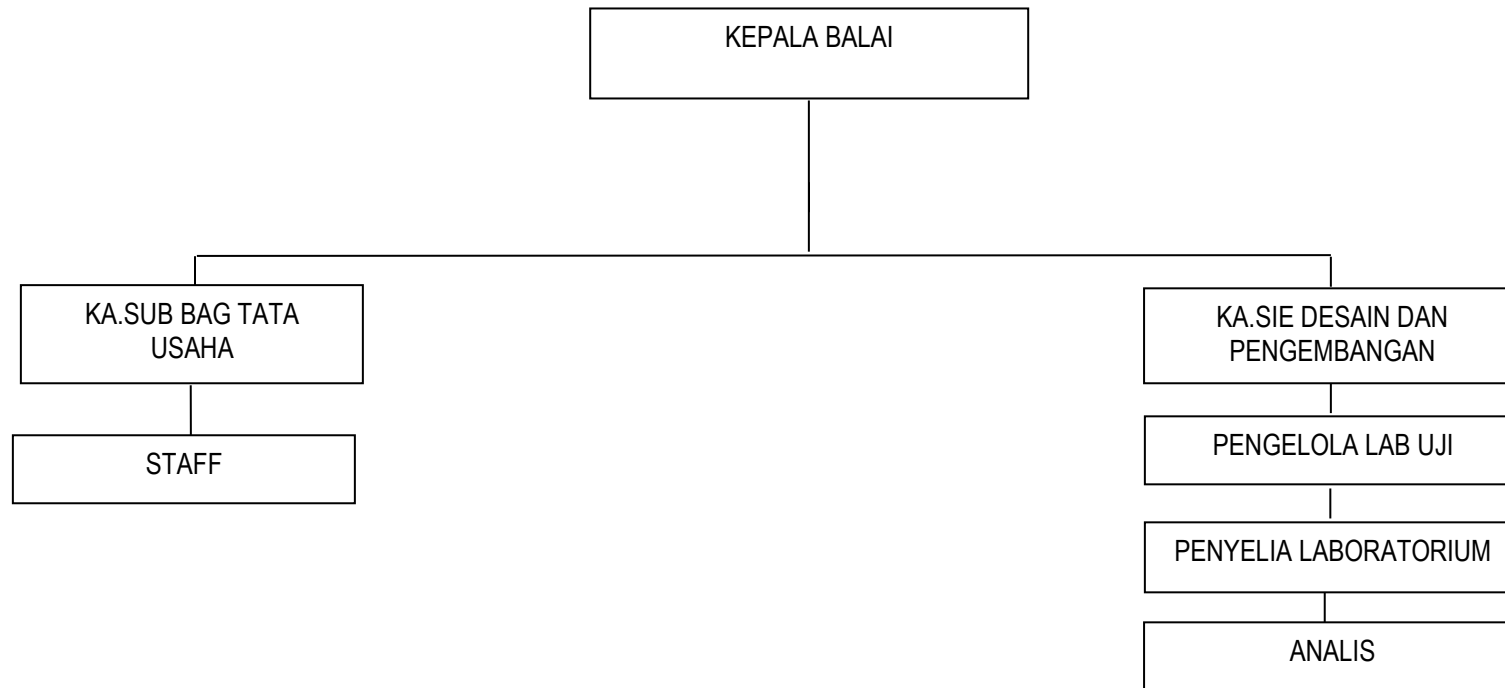
LAMPIRAN 4a. STRUKTUR ORGANISASI BPIPI



Disesuaikan dengan persyaratan ISO 9001:2015 berdasarkan Permen. Perindustrian No. 103/M-IND/PER/12/2008 Tgl. 23 Desember 2008

	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN
		NO. DOKUMEN : STRUKTUR ORGANISASI BPIPI
		NO. TERBIT/ NO. REVISI : 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI : 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN : 2 dari 2 PARAF :

LAMPIRAN 4b. STRUKTUR ORGANISASI LABORATORIUM UJI BPIPI



	BALAI PENGEMBANGAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA Kompleks Pasar Wisata Kedensari Tanggulangin Sidoarjo - Jawa Timur Telp/Faks. (031) 8855149	LAMPIRAN	
		NO. DOKUMEN	: MATRIKS KOMUNIKASI
		NO. TERBIT/ NO. REVISI	: 1/0
		TGL. TERBIT/ REVISI	: 26 April 2018/-
	PANDUAN MUTU	HALAMAN	: 1 dari 1
		PARAF	:

LAMPIRAN 5. MATRIKS KOMUNIKASI

No	Apa yang dikomunikasikan	Kapan Berkomunikasi	Dengan siapa Berkomunikasi	Bagaimana mengkomunikasikanya	PIC/Rekaman Komunikasi
1	Rencana dan evaluasi kinerja BPIPI	Awal tahun anggaran	seluruh pegawai BPIPI	Rapat koordinasi dengan seluruh seksi dan sub bag	Program/Notulen Rapat
2	Rencana kegiatan satu minggu kedepan dan evaluasi kinerja minggu sebelumnya	setiap senin	seluruh pegawai BPIPI	apel pagi	Ka.BPIPI
3	Evaluasi kegiatan	setiap senin	Struktural	Rapat internal struktural	Ka.Sub Bag TU
4	Program audit internal	minimal setahun sekali	Manajer mutu & Manajemen BPIPI	Disampaikan melalui undangan	Manajer mutu/ Laporan Audit mutu
5	Tinjauan manajemen	minimal setahun sekali	MR & manajemen BPIPI	Disampaikan melalui undangan	MR/notulen tinjauan
6	Perubahan SMM &SOP	bila ada perubahan	Mutu dan manajemen BPIPI	Disampaikan melalui undangan	Rekaman perubahan SMM
7	Kegiatan pelatihan	sesuai jadwal	Kepegawaian BPIPI	sesuai dengan agenda kerja BPIPI dan kebutuhan organisasi	tim pelaksana
8	Rencana audit eksternal	setahun sekali	manajemen BPIPI	melalui surat pemberitahuan, program audit	Ka.Sie dan Ka.Sub Bag terkait