

**LAMPIRAN – 1**

**SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM)  
DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM**

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pelaksanaan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum perlu dilakukan untuk mengakomodasi semua sistem yang terkait dengan penjaminan mutu seluruh proses kegiatan yang dilaksanakan oleh Departemen Pekerjaan Umum.

Penerapan SMM Departemen Pekerjaan Umum harus dapat menunjukkan peningkatan berkelanjutan dalam Unit Kerja/Unit Pelaksana di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum dengan mengaktualisasikan 8 (delapan) prinsip manajemen mutu dalam setiap proses kegiatan, yang meliputi :

- Fokus pelanggan;
- Kepemimpinan;
- Keterlibatan personil;
- Pendekatan proses;
- Pendekatan sistem terhadap manajemen;
- Perbaikan berkesinambungan;
- Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan;
- Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Hal-hal lebih lanjut tentang penjelasan penerapan SMM Departemen Pekerjaan Umum, dijelaskan pada BAB sebagai berikut :

1. Bab II. Pengertian Kosa Kata penerapan SMM;
2. Bab III. Acuan Normatif;
3. Bab IV. Sistem Manajemen Mutu;
4. Bab V. Tanggung Jawab manajemen;
5. Bab. VI. Pengelolaan Sumber Daya;
6. Bab VII. Penyelenggaraan Kegiatan;
7. Bab VIII. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan;
8. Bab IX. Penutup;
9. Format penyusunan Rencana Mutu Unit Kerja (RMU);
10. Format penyusunan Rencana Mutu Pelaksanaan Kegiatan (RMP);
11. Format Penyusunan Rencana Mutu Kontrak (RMK).

## **BAB II PENGERTIAN**

### **1. Mutu :**

Gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam pemenuhan persyaratan yang ditentukan atau yang tersirat.

*(Catatan : Istilah "mutu" dapat dipakai dengan kata sifat seperti buruk, baik, atau baik sekali).*

### **2. Kepuasan Pelanggan :**

Persepsi pelanggan terhadap mutu sesuai dengan persyaratan.

*(Catatan : 1. Indikator umum rendahnya kepuasan pelanggan dapat dilihat dari adanya keluhan pelanggan, tetapi ketiadaannya tidak selalu menyiratkan kepuasan pelanggan yang tinggi; 2. Walaupun persyaratan telah disepakati dan dipenuhi, hal ini tidak selalu memastikan tingginya kepuasan pelanggan).*

### **3. Sistem Manajemen :**

Sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.

*(Catatan : Suatu sistem manajemen sebuah organisasi dapat mencakup sistem-sistem manajemen berbeda seperti Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Keuangan atau Sistem Manajemen Lingkungan).*

### **4. Sistem Manajemen Mutu (selanjutnya disebut SMM) :**

Sistem Manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

### **5. Kebijakan Mutu :**

Maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara resmi oleh manajemen puncak.

*(Catatan : Pada umumnya Kebijakan Mutu konsisten dengan Kebijakan menyeluruh organisasi dan menyediakan kerangka kerja bagi penetapan Sasaran Mutu).*

### **6. Sasaran Mutu :**

Sesuatu yang dicari atau dituju berkaitan dengan mutu.

*(Catatan : 1. Sasaran Mutu biasanya didasarkan pada Kebijakan Mutu organisasi.  
2. Sasaran Mutu biasanya ditentukan bagi fungsi dan tingkatan tertentu dalam organisasi).*

### **7. Manajemen :**

Kegiatan untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.

### **8. Manajemen Puncak :**

Orang atau kelompok yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi.

### **9. Manajemen Mutu :**

Kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

*(Catatan : Pengarahan dan pengendalian yang terkait dengan mutu pada umumnya mencakup penetapan Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Perencanaan Mutu, Pengendalian Mutu, Pemastian/Penjamin Mutu dan Perbaikan Mutu).*

**10. Perencanaan Mutu :**

Bagian dari manajemen yang difokuskan pada penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.

*(Catatan : Menetapkan rencana mutu merupakan bagian dari perencanaan mutu).*

**11. Pengendalian Mutu :**

Bagian dari manajemen mutu difokuskan pada pemenuhan persyaratan.

**12. Pemastian/Penjaminan Mutu :**

Bagian dari manajemen yang difokuskan pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan mutu telah dipenuhi.

**13. Perbaikan Mutu :**

Bagian dari manajemen mutu difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.

*(Catatan : Persyaratan dapat dikaitkan pada aspek apapun seperti keefektifan, efisiensi atau ketertelusuran).*

**14. Perbaikan Berkelanjutan :**

Kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.

*(Catatan : Proses menetapkan sasaran dan menemukan peluang perbaikan adalah proses berkelanjutan melalui penggunaan temuan audit dan kesimpulan audit, analisis data, Kaji Ulang Manajemen atau sarana lain dan biasanya mengarah ke tindakan korektif atau tindakan pencegahan).*

**15. Keefektifan :**

Sampai sejauh mana kegiatan yang direncanakan terealisasi dan hasil yang direncanakan tercapai.

**16. Efisiensi :**

Hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya yang dipakai.

**17. Organisasi :**

Kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggung jawab, wewenang dan hubungannya.

**18. Struktur Organisasi :**

Pengaturan tanggung jawab, hubungan dan wewenang antar orang.

**19. Prasarana :**

Sistem (organisasi) dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.

**20. Lingkungan Kerja :**

Kumpulan dari kondisi tempat pekerjaan dilakukan.

*(Catatan : Kondisi mencakup faktor-faktor fisik, sosial dan psikologis).*

**21. Pelanggan :**

Organisasi atau orang yang menerima hasil pekerjaan.

*(Catatan : Pelanggan terdiri dari :*

- a) *Pelanggan Internal adalah Pihak-pihak yang terkait dengan proses selanjutnya dalam suatu kegiatan. (Pimpinan, Pejabat Setingkat dan Staff);*

b) *Pelanggan Eksternal adalah pihak-pihak luar yang terkait dengan kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum).*

**22. Pihak Berkepentingan :**

Orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan organisasi.

*(Catatan : Kelompok dapat terdiri dari sebuah organisasi, bagian dari organisasi atau lebih dari satu organisasi).*

**23. Unit Kerja :**

Unit Kerja Eselon I, Unit Kerja Eselon II, Unit Kerja Eselon III, dan seterusnya, termasuk Unit Kerja Eselon III (yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya) di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

**24. Satuan Kerja :**

Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah yang bertanggung jawab kepada Menteri dan menyelenggarakan kegiatan yang dibiayai pemerintah.

**25. Unit Pelaksana Kegiatan :**

Satuan Kerja Pelaksana Kegiatan (SNVT/SKS/PPK) yang berada di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum yang kegiatannya dibiayai oleh Pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku.

**26. Penyedia Barang/Jasa :**

Badan usaha atau orang-perseorangan yang kegiatan usahanya menyediakan barang/layanan jasa di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.

**27. Wakil Manajemen :**

Seseorang yang ditetapkan oleh manajemen puncak untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan peningkatan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan organisasi yang bersangkutan.

**28. Proses :**

Kegiatan atau beberapa kegiatan yang saling terkait dan/atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

**29. Hasil Pekerjaan :**

Hasil suatu proses.

**30. Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai :**

Hasil pekerjaan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

**31. Proyek :**

Proses khas, terdiri dari kumpulan kegiatan terkoordinasi dan terkendali dengan tanggal awal dan akhir, dilakukan untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan persyaratan tertentu, termasuk kendala waktu, biaya dan sumber daya.

**32. Desain dan Pengembangan :**

Kumpulan proses yang mengubah persyaratan menjadi karakteristik tertentu atau menjadi spesifikasi suatu hasil pekerjaan, proses atau sistem.

**33. Prosedur :**

Cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.

**34. Kesesuaian :**

Dipenuhinya suatu persyaratan.

**35. Ketidaksesuaian :**

Tidak dipenuhinya suatu persyaratan.

**36. Tindakan Pencegahan :**

Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.

**37. Tindakan Korektif :**

Tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi yang tidak dikehendaki.

**38. Koreksi :**

Tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.

**39. Pengerjaan Ulang :**

Tindakan pada hasil pekerjaan yang tidak sesuai untuk menjadikannya sesuai dengan pemaian yang dimaksudkan.

**40. Perbaikan :**

Tindakan pada hasil pekerjaan yang tidak sesuai untuk menjadikannya sesuai dengan pemakaian yang dimaksudkan.

**41. Dokumen :**

Informasi dan media pendukungnya.

**42. Spesifikasi :**

Dokumen yang menyatakan persyaratan.

**43. Manual Mutu :**

Dokumen yang merincikan Sistem Manajemen Mutu suatu organisasi.

**44. Rencana Mutu :**

Dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek, hasil pekerjaan, proses atau kontrak tertentu.

**45. Dokumen Mutu :**

Seluruh dokumentasi yang digunakan sebagai acuan penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum. Dokumen mutu tersebut diantaranya berupa: Norma Penerapan Sistem Manajemen Mutu, Manual Mutu, Prosedur Mutu, Rencana Mutu, Petunjuk Pelaksanaan, Instruksi Kerja, Catatan Mutu, Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pekerjaan, Standard Teknis Pekerjaan dan Material, Daftar Simak Pemeriksaan, serta Daftar Simak Pengujian.

**46. Rekaman :**

Dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan.

**47. Bukti Objektif :**

Data pendukung keberadaan atau kebenaran sesuatu.

**48. Inspeksi :**

Evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan, jika perlu dengan pengukuran, pengujian atau pembandingan.

**49. Uji :**

Penentuan satu atau lebih karakteristik sesuai dengan prosedur.

**50. Verifikasi :**

Konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif, bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi.

**51. Validasi :**

Konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif, bahwa persyaratan bagi pemakai atau aplikasi dimaksud telah dipenuhi.

**52. Tinjauan :**

Kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kesesuaian, kecukupan dan keefektifan masalah yang dibahas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

**53. Audit :**

Proses sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi.

**54. Program Audit :**

Gabungan dari satu atau lebih audit yang direncanakan untuk kerangka waktu tertentu dan diarahkan ke sasaran tertentu.

**55. Auditee :**

Orang/organisasi yang diaudit.

**56. Auditor :**

Orang yang berkompeten melakukan audit.

**57. Tim Audit :**

Seorang auditor atau lebih yang melakukan audit.

**58. Temuan Audit :**

Hasil evaluasi bukti audit yang terkumpulkan terhadap kriteria audit.

**59. Kesimpulan Audit :**

Hasil audit oleh tim audit setelah mempertimbangkan sasaran audit dan semua temuan audit.

**60. Kompetensi :**

Kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan.

### **BAB III**

#### **ACUAN NORMATIF**

Pedoman Penerapan Sistem Manajemen Mutu ini berlandaskan :

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 602/PRT/M/2006 tentang Tata Persuratan dan Kearsipan
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 02/PRT/2008 Tanggal 11 Februari 2008, tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Departemen Pekerjaan Umum yang merupakan Kewenangan Pemerintah dan Dilaksanakan sendiri;
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 03/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Bidang Pekerjaan Umum Yang Merupakan Kewenangan Pemerintah Dan Dilaksanakan Melalui Dekonsentrasi Dan Tugas Pembantuan.
4. SNI Nomor 19-9001-2001 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan;
5. SNI Nomor 19-19011-2003 tentang Pedoman Pengauditan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan;
6. SNI Nomor 19-9000-2005 tentang Sistem Manajemen Mutu Dasar-Dasar dan Kosakata.

## **BAB IV SISTEM MANAJEMEN MUTU**

Seluruh Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum wajib melaksanakan SMM dengan cara mendokumentasikan, menerapkan secara efektif dan memelihara secara konsisten sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan, serta secara terus-menerus meningkatkan keefektifannya, termasuk Penyedia Jasa yang terikat kontrak pekerjaan konstruksi maupun non-konstruksi wajib melaksanakan SMM tersebut.

Dalam menerapkan SMM, persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

### **4.1. PERSYARATAN UMUM**

Setiap Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum harus :

1. Memahami dan mengidentifikasi proses kegiatan yang ada di masing-masing Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan;
2. Menetapkan urutan proses kegiatan serta intraksinya;
3. Menetapkan kriteria dan metode agar proses kegiatan tersebut, agar dapat dilaksanakan secara terkendali, efektif dan efisien;
4. Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi untuk melaksanakan dan memonitor proses-proses kegiatan tersebut;
5. Memonitor, mengukur dan menganalisa kesesuaian proses-proses kegiatan tersebut dengan sasaran yang telah ditetapkan;
6. Melakukan tindakan yang diperlukan dalam upaya mencapai hasil yang telah direncanakan, serta upaya perbaikan berkesinambungan proses-proses kegiatan tersebut;
7. Dalam hal proses kegiatan yang dilaksanakan oleh Penyedia Barang/Jasa, maka Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan wajib mengendalikan proses kegiatan yang dapat mempengaruhi kesesuaian persyaratan hasil pekerjaan.

### **4.2. DOKUMEN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM)**

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam penerapan SMM, yaitu :

1. Kebijakan Mutu;
2. SMM Departemen Pekerjaan Umum;
3. Manual Mutu;
4. Sasaran Mutu;
5. Prosedur Mutu;
6. Dokumen lainnya antara lain Petunjuk Pelaksanaan, Instruksi Kerja yang menyangkut penyelenggaraan kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
7. Rekaman.

#### **4.2.1. Kebijakan Mutu**

Kebijakan Mutu merupakan dasar komitmen untuk menerapkan SMM di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.

Dalam upaya mewujudkan hal tersebut di atas, seluruh jajaran Departemen Pekerjaan Umum wajib berkomitmen menerapkan SMM secara Peraturan Menteri ini dan senantiasa melakukan peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Untuk menerapkan Kebijakan Mutu Departemen Pekerjaan Umum secara efektif dan efisien seluruh jajaran di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum harus melakukan upaya-upaya untuk :

- Meningkatkan mutu kegiatan berdasarkan prioritas program dan perencanaan yang realistis, serta pelaksanaan yang efektif dan efisien, diantaranya dengan menekan kegagalan pada seluruh tahap kegiatan;
- Meningkatkan kompetensi kinerja sumber daya manusia yang profesional;
- Memenuhi mutu pelayanan dan mutu yang diharapkan oleh pemangku kepentingan.

Kebijakan Mutu ini dikomunikasikan untuk dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran Departemen Pekerjaan Umum.

#### **4.2.2. SMM Departemen Pekerjaan Umum**

SMM Departemen Pekerjaan Umum merupakan dokumen mutu di tingkat Departemen yang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini dengan mempertimbangkan bahwa :

1. Memuat ketentuan-ketentuan SMM yang secara strategis wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh semua Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan secara konsisten di lingkungan Departemen Umum dengan memenuhi persyaratan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Ditetapkan dalam rangka penerapan SMM yang terdokumentasi dan terintegrasi, agar mudah dilaksanakan oleh semua pihak terkait;
3. Mengacu pada persyaratan-persyaratan standar nasional SNI 19-9001:2000 sebagai adopsi pendekatan proses pada saat mengembangkan, menerapkan dan memperbaiki keefektifan SMM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
4. bersifat umum agar dapat dijadikan landasan penerapan SMM di berbagai kegiatan Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
5. Keselarasan penerapan SMM dengan Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan yang sudah bersertifikasi SNI 19-9001:2001.

#### **4.2.3. Manual Mutu**

Manual Mutu adalah dokumen mutu di tingkat Unit Kerja Eselon I yang diperlukan untuk mengatur penerapan SMM di lingkungan unit kerjanya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pendokumentasian Manual Mutu wajib ditetapkan berdasarkan Peraturan SMM Departemen Pekerjaan Umum dan wajib diikuti serta diterapkan oleh semua jajaran unit kerjanya berikut Unit Pelaksana Kegiatan. Penyusunan dan penetapan Manual Mutu sebagai berikut :

1. Manual Mutu disusun oleh Wakil Manajemen Unit Kerja Eselon I (WM-I), disahkan oleh Manajemen Puncak di Unit Kerja Eselon I dan harus ditinjau ulang secara periodik;
2. Manual Mutu harus didokumentasikan, diterapkan dan dipelihara pada setiap Unit Kerja Eselon I dan disesuaikan dengan ruang lingkup tugas pokok dan fungsi masing-masing Unit Kerja dalam mendukung penjaminan mutu kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kerja Eselon I;
3. Manual Mutu dikembangkan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri tentang SMM Departemen Pekerjaan Umum;
4. Apabila terdapat ketentuan yang tidak dapat diterapkan, maka harus diberikan penjelasan atau alasan pengecualian;
5. Apabila terjadi perubahan SMM maka Manual Mutu harus direvisi;
6. Disosialisasi oleh Wakil Manajemen dari setiap level;
7. Manual Mutu sekurang-kurangnya mencakup :
  - a) Lingkup penerapan SMM;
  - b) Sasaran Mutu Unit Kerja Eselon I;
  - c) Struktur organisasi, termasuk uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang;
  - d) Bagan alir interaksi antar proses (beserta penjelasannya) dalam rangka penjaminan mutu kegiatan di lingkungan Unit Kerja Eselon I;
  - e) Daftar dokumentasi SMM yang digunakan di Unit Kerja Eselon I;
  - f) Pengaturan penerapan SMM di Unit Kerja sebagaimana persyaratan dalam Peraturan Menteri tentang SMM Departemen Pekerjaan Umum ini.

#### **4.2.4. Sasaran Mutu**

1. Merupakan target yang harus dicapai sebagai penjamin mutu kegiatan dan ditetapkan oleh manajemen puncak setiap Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan/dan tidak bertentangan dengan visi dan misi Unit Kerja/Unit Pelaksana;
2. Sasaran Mutu merupakan target yang terukur dan pencapaiannya dimonitor dan dievaluasi secara periodik;
3. Sasaran Mutu harus sesuai dengan Kebijakan Mutu Departemen Pekerjaan Umum dan Sasaran Mutu Atasan langsung dari Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan;
4. Sasaran Mutu harus dikomunikasikan dan dimengerti pada setiap tingkat dan jajaran Unit Kerja yang bersangkutan.

#### **4.2.5. Prosedur Mutu**

Prosedur Mutu adalah dokumen wajib yang menjelaskan metoda dan tindakan tertentu yang dipersyaratkan dalam SMM dan wajib dilaksanakan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum. Ketentuan Prosedur Mutu sebagai berikut :

1. Prosedur Mutu disusun oleh Wakil Manajemen tingkat Unit Kerja Eselon I dan disahkan oleh Pimpinan Puncak Unit Kerja Eselon I;
2. Prosedur Mutu wajib diterapkan di seluruh Unit Kerja Eselon I dan seluruh Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan yang berada di dalam lingkup kewenangannya;
3. Prosedur Mutu berisi sekurang-kurangnya mencakup :

- a) Halaman Muka berisi :
  - (1) Judul dan nomor Identifikasi Prosedur Mutu;
  - (2) Status pengesahan dan status perubahan;
  - (3) Kolom Pengesahan (Tanda tangan penyusun, pemeriksa dan pengesahan).
- b) Riwayat perubahan;
- c) Maksud dan Tujuan Prosedur Mutu;
- d) Ruang lingkup penerapan;
- e) Referensi atau acuan yang digunakan;
- f) Definisi (penjelasan istilah-istilah) apabila diperlukan;
- g) Tahapan proses atau kegiatan (dapat menggunakan bagan alir apabila diperlukan);
- h) Ketentuan Umum (penjelasan tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi di dalam melaksanakan proses atau kegiatan);
- i) Tanggung jawab dan Wewenang;
- j) Kondisi Khusus (penyimpangan pelaksanaan proses atau kegiatan yang diizinkan, apabila ada);
- k) Rekaman/Bukti Kerja (yang diterapkan dalam Prosedur Mutu);
- l) Lampiran berupa contoh format Rekaman/Bukti Kerja yang ditentukan dalam Prosedur Mutu (bila diperlukan).

Prosedur Mutu adalah prosedur SMM wajib, yang sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pengendalian Dokumen;
2. Prosedur Pengendalian Rekaman;
3. Prosedur Audit Internal SMM;
4. Prosedur Pengendalian Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai;
5. Prosedur Tindakan Korektif;
6. Prosedur Tindakan Pencegahan.

#### **4.2.6. Dokumen yang menyangkut peyelenggaraan kegiatan Departemen Pekerjaan Umum**

Merupakan dokumen-dokumen yang digunakan untuk mengatur kegiatan Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan untuk memastikan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian proses untuk mencapai mutu yang dipersyaratkan secara efektif sesuai SMM Departemen Pekerjaan Umum yang mencakup :

1. Dokumen-dokumen yang digunakan sebagai acuan Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan untuk melaksanakan proses-proses kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam penerapan SMM, diantaranya Norma, Standar, prosedur dan Manual yang diperlukan oleh tiap-tiap Unit Kerja (Eselon I sampai dengan Eselon II dan seterusnya), berikut Unit Pelaksana Kegiatan;
2. Dokumen-dokumen standar nasional, standar internasional, buku literatur dan peraturan perundang-undangan yang berasal dari eksternal Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan;

3. Dokumen yang diterbitkan secara internal Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan dapat berbentuk Petunjuk Pelaksanaan atau Instruksi Kerja yang disusun oleh pejabat yang terkait dengan tugas dan fungsinya atau personil yang memiliki kompetensi pada substansi terkait bagi keperluan spesifik penerapan SMM di masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksanaan Kegiatan.

#### **4.2.6.1. Petunjuk Pelaksanaan**

Petunjuk Pelaksanaan merupakan dokumen standar kerja yang dibutuhkan oleh tiap-tiap Unit Pelaksana Kegiatan untuk memastikan perencanaan dan pengendalian proses dilakukan secara efektif sesuai SMM sebagai berikut :

1. Petunjuk Pelaksanaan digunakan sebagai acuan Unit Kerja/Unit Pelaksanaan Kegiatan untuk melaksanakan proses dan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya (Eselon I sampai dengan Eselon III dan seterusnya, termasuk Eselon III yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya, berikut Satuan Kerja dan Unit Pelaksana Kegiatan).
2. Petunjuk Pelaksanaan disusun oleh pejabat yang terkait dengan tugas dan fungsinya atau personil yang memiliki kompetensi pada substansi terkait, diperiksa oleh Wakil Manajemen atau atasan langsung dari personil (konseptor) dan disahkan oleh Manajemen Puncak pada Unit Kerja yang bersangkutan.
3. Petunjuk Pelaksanaan minimal mencakup :
  - a. Halaman Muka, berisi :
    - i. Judul dan nomor Identifikasi Petunjuk Pelaksanaan;
    - ii. Status validasi dan status perubahan;
    - iii. Kolom Pengesahan (Pejabat yang menyusun, memeriksa dan mengesahkan Petunjuk Pelaksanaan);
  - b. Riwayat perubahan;
  - c. Maksud dan Tujuan Petunjuk Pelaksanaan;
  - d. Ruang lingkup penerapan;
  - e. Definisi atau acuan yang digunakan;
  - f. Definisi (penjelasan istilah-istilah) apabila diperlukan;
  - g. Tahapan proses atau kegiatan (dapat menggunakan bagan alir apabila diperlukan);
  - h. Ketentuan Umum (penjelasan tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi di dalam melaksanakan proses atau kegiatan);
  - i. Tanggung jawab dan Wewenang;
  - j. Kondisi Khusus (penyimpangan pelaksanaan proses atau kegiatan yang diizinkan, apabila ada);
  - k. Rekaman/Bukti Kerja (yang menjadi persyaratan dalam penerapan Petunjuk Pelaksanaan);
  - l. Lampiran berupa contoh format Rekaman/Bukti Kerja yang ditentukan dalam Petunjuk Pelaksanaan (bila diperlukan).
4. Dokumen-dokumen berupa SOP yang sudah ada dan masih berlaku diperlakukan sebagai petunjuk pelaksanaan.

#### **4.2.6.2. Instruksi Kerja**

Instruksi Kerja merupakan dokumen yang berisikan petunjuk suatu kegiatan yang spesifik dan memerlukan pengaturan agar memenuhi persyaratan mutu. Ketentuan Instruksi Kerja sebagai berikut :

1. Instruksi Kerja digunakan sebagai acuan Unit Kerja/Unit Pelaksanaan Kegiatan untuk melaksanakan proses dan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya (Eselon I sampai dengan Eselon III dan seterusnya, termasuk Eselon III yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya, berikut Unit Pelaksanaan Kegiatan).
2. Instruksi Kerja disusun oleh pejabat yang terkait dengan tugas dan fungsinya atau personil yang memiliki kompetensi pada substansi terkait, diperiksa oleh Wakil Manajemen atau atasan langsung dari personil (konseptor) dan disahkan oleh Manajemen Puncak pada Unit Kerja yang bersangkutan.
3. Instruksi Kerja minimal mencakup :
  - a. Halaman Muka, berisi :
    - i. Judul dan nomor Identifikasi Instruksi Kerja;
    - ii. Status validasi dan status perubahan;
    - iii. Kolom Pengesahan (Pejabat yang menyusun, memeriksa dan mengesahkan Instruksi Kerja).
  - b. Riwayat perubahan;
  - c. Maksud dan Tujuan Instruksi Kerja;
  - d. Ruang lingkup penerapan;
  - e. Referensi atau acuan yang digunakan;
  - f. Tahapan proses atau kegiatan (dapat menggunakan bagan alir apabila diperlukan);
  - g. Rekaman/Bukti Kerja (yang menjadi persyaratan dalam penerapan Instruksi Kerja);
  - h. Lampiran berupa contoh format Rekaman/Bukti Kerja yang ditentukan dalam Instruksi Kerja (bila diperlukan).
4. Dokumen-dokumen berupa Petunjuk teknis yang sudah ada dan masih berlaku diperlakukan sebagai instruksi kerja.

#### **4.2.7. Rekaman/Bukti Kerja**

1. Sebagai bukti yang menyatakan bahwa SMM telah dilaksanakan sesuai dengan yang dipersyaratkan.
2. Bukti kerja berbentuk dokumen (diantaranya : laporan, dan bukti-bukti kerja lainnya) hasil kerja, risalah surat menyurat, berita acara, gambar, foto, bukti penyimpangan.

### **4.3. PENGENDALIAN DOKUMEN**

Seluruh Dokumen SMM yang diuraikan di atas wajib dikendalikan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pengendalian dokumen harus diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen sebagai bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I.
2. Prosedur Pengendalian Dokumen minimal harus mencakup ketentuan sebagai berikut :

- a) Pegesahan dokumen sebelum diterbitkan;
  - b) Pengesahan ulang dokumen apabila dilakukan kaji ulang atau perubahan dokumen sesuai keperluannya;
  - c) Penerbitan awal, perubahan dan status revisi dokumen terkini harus diberi identifikasi;
  - d) Dokumen yang terkini harus tersedia pada lokasi tempat digunakannya dokumen tersebut, serta dipastikan bahwa dokumen tersebut mudah untuk didapatkan apabila diperlukan;
  - e) Dokumen harus dapat dengan jelas dibaca dan mudah diidentifikasi, termasuk dokumen yang digunakan pada kegiatan pelaksanaan;
  - f) Dokumen yang berasal dari luar lingkungan Unit Kerja harus dikendalikan;
  - g) Dokumen yang sudah tidak berlaku atau kadaluarsa tidak boleh digunakan dan harus dimusnahkan. Apabila dokumen lama masih diperlukan untuk referensi, maka dokumen tersebut harus diberi identifikasi yang jelas dan tidak boleh digunakan.
3. Pengendalian Dokumen harus dilakukan di setiap Unit Kerja (Eselon I sampai dengan Eselon III dan Unit Pelaksana Kegiatan);
  4. Petugas pengendalian dokumen diatur dalam Bab V, butir 5.2 huruf b.

#### **4.4. PENGENDALIAN REKAMAN/BUKTI KERJA**

Rekaman/Bukti kerja yang dihasilkan dari penerapan SMM harus dikendalikan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pengendalian rekaman/bukti kerja harus diatur dalam Prosedur Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja sebagai bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I;
2. Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja yang merupakan dokumen mengacu pada peraturan yang berlaku di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
3. Prosedur Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja harus mencakup tata cara untuk mengidentifikasi, menyimpan, memelihara, menetapkan masa simpan serta memusnahkan Rekaman/Bukti Kerja;
4. Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja harus dilakukan disetiap Unit Kerja/Unit Pelaksana;
5. Petugas Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja di masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksana ditetapkan oleh Pimpinan Puncak;
6. Hal-hal yang menjadi persyaratan SMM dan belum tercakup dalam ketentuan yang berlaku dapat dikembangkan oleh masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan.

## **BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

### **5.1. KOMITMEN MANAJEMEN**

Pimpinan Puncak di setiap Unit Kerja dan Unit Pelaksana Kegiatan wajib memiliki komitmen untuk menerapkan dan mengembangkan SMM secara berkesinambungan dengan :

1. Memberikan arahan tentang kebijakan dalam hal mutu;
2. Menetapkan sasaran mutu;
3. Menetapkan dokumen yang menyangkut SMM;
4. Memberikan dukungan penuh dalam penerapan SMM melalui penyediaan sumber daya yang cukup;
5. Melakukan kegiatan Kaji Ulang Manajemen untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja SMM;
6. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran di bawah kewenangannya akan pentingnya pemenuhan persyaratan pemangku kepentingan dan peraturan perundang-undangan;
7. Pimpinan Puncak di masing-masing Unit Kerja (Eselon I, Eselon II, Eselon III yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya, Satuan Kerja dan Unit Pelaksana Kegiatan) harus dapat memastikan bahwa penerapan SMM dilaksanakan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
8. Pimpinan Puncak harus menjamin :
  - a) Keutuhan penerapan SMM wajib dijaga melalui konsistensi penerapan jadwal-jadwal kegiatan SMM;
  - b) Apabila terjadi perubahan yang menyangkut SMM harus diupayakan agar tidak terjadi kesenjangan dalam penerapannya (misalnya : perubahan struktur organisasi, perubahan dokumen, dan lain-lain);
  - c) Penerapan SMM mengandung konsekuensi dilakukannya perencanaan pembiayaan.

### **5.2. PENGELOLA SMM**

Pimpinan Puncak harus menunjuk dan menetapkan pejabat pengelola SMM disertai uraian tentang tanggung jawab dan wewenangnya untuk mengelola penerapan SMM di masing-masing Unit Kerja dan Unit Pelaksana Kegiatan.

Pengelola SMM terdiri dari sebagai berikut :

#### **1. Penjamin Mutu**

Penjamin Mutu terdiri dari seorang Pejabat Wakil Manajemen dan seorang Petugas Pengendali Dokumen harus ditunjuk dan ditetapkan di tingkat Departemen, Eselon I dan Eselon II (kecuali yang telah diatur oleh ketentuan lain yang mengikat), kecuali untuk Tingkat Departemen hanya ada Wakil Manajemen.

Pada Unit Kerja Eselon III yang bertanggungjawab langsung kepada Eselon I-nya, Penjamin Mutu ditunjuk oleh Pimpinan Puncak Unit Kerja yang bersangkutan.

**a) Wakil Manajemen**

- 1) Wakil Manajemen disetiap level tingkatan Unit Kerja harus ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - (a) Wakil Manajemen Tingkat Departemen adalah Sekretaris Jenderal Departemen Pekerjaan Umum;
  - (b) Wakil Manajemen Eselon I ditunjuk dan ditetapkan oleh Pimpinan Puncak Unit Kerja Eselon I;
  - (c) Wakil Manajemen Eselon II, ditunjuk dan ditetapkan oleh Pimpinan Puncak Unit Kerja Eselon II;
  - (d) Pada Unit Kerja Eselon III yang bertanggung Jawab langsung kepada Eselon I-nya, Wakil Manajemen ditunjuk oleh Pimpinan Puncak Unit Kerja yang bersangkutan.
- 2) Tugas, tanggung jawab dan wewenang Wakil Manajemen tingkat Departemen :
  - (a) Membina penyelenggaraan SMM Departemen Pekerjaan Umum;
  - (b) Melakukan koordinasi dengan Wakil Manajemen Eselon I dalam merumuskan Kebijakan penerapan SMM Departemen Pekerjaan Umum;
  - (c) Mengevaluasi pencapaian Sasaran Mutu tingkat Departemen;
  - (d) Melaporkan Kinerja Penerapan SMM Departemen Pekerjaan Umum Kepada Menteri.
- 3) Tugas, tanggung jawab dan wewenang Wakil Manajemen Eselon I, II dan III (yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya) :
  - (a) Memastikan proses untuk SMM telah ditetapkan, diterapkan, dimonitor, dievaluasi dan kaji ulang agar tetap sesuai;
  - (b) Melaporkan kinerja dan kebutuhan apapun untuk peningkatan SMM kepada Pimpinan Puncak di setiap Unit Kerja;
  - (c) Memastikan promosi kesadaran mutu dan penerapan SMM di masing-masing Unit Kerja;
  - (d) Bersama Unit Pengelola Audit Internal SMM menyusun program dan melaksanakan Audit Internal SMM.

**b) Pengendalian Dokumen :**

- 1) Petugas pengendalian dokumen di masing-masing Unit Kerja ditetapkan oleh Pimpinan Puncak (Eselon I sampai dengan Eselon III), kecuali yang telah diatur oleh ketentuan lain yang mengikat, dan bilamana diperlukan Petugas Pengendali Dokumen dapat ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Kegiatan;
- 2) Tugas, tanggung jawab dan wewenang pengendali Dokumen :
  - (a) Memastikan proses pengesahan Dokumen SMM sebelum diterbitkan;
  - (b) Memastikan dan mengidentifikasi perubahan dan status dokumen SMM;
  - (c) Mengelola penyimpanan Dokumen SMM;
  - (d) Mengelola Bukti Kerja/Rekaman yang terkait dengan pengendalian SMM;

- (e) Menjamin pendistribusian Dokumen SMM kepada pihak yang terkait dengan persetujuan Wakil Manajemen.

## **2. Pengelola Audit Internal SMM**

Dalam pelaksanaan pengelolaan SMM, Pimpinan Puncak dibantu oleh Pengelola Audit Internal SMM yang pengaturannya sebagai berikut :

- a) Pejabat Pengelola Audit Internal SMM pada tingkat Unit Kerja ditetapkan oleh Pimpinan Puncak masing-masing Unit Kerja sesuai dengan kebutuhan, dengan memperhatikan kompetensi yang bersangkutan;
- b) Tugas, tanggung jawab dan wewenang Pengelola Audit Internal SMM :
  - 1) Bersama Wakil Manajemen menyusun Program Audit;
  - 2) Sebagai koordinator para Auditor Internal SMM di Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan yang bersangkutan;
  - 3) Memastikan pelaksanaan Audit Internal SMM;
  - 4) Melakukan verifikasi perbaikan temuan Audit Internal SMM;
  - 5) Melaporkan hasil Audit Internal SMM kepada Pimpinan Puncak melalui Wakil Manajemen;
  - 6) Mengevaluasi efektifitas pelaksanaan Audit Internal SMM beserta kinerja Auditor.

### **5.3. KOMUNIKASI INTERNAL**

Dalam rangka peningkatan mutu yang berkesinambungan Wakil Manajemen di setiap Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus merumuskan dan melaksanakan komunikasi internal yang mencakup :

- 1. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan komunikasi internal dengan semua pegawai dan karyawan di setiap Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan;
- 2. Agenda utama dalam komunikasi internal adalah membahas keefektifan penerapan SMM di lingkungan Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan masing-masing;
- 3. Komunikasi internal ini dapat dilakukan dalam bentuk :
  - a) Rapat berkala dan atau rapat koordinasi, baik pada tingkat pusat maupun daerah di lingkungan Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan; dan/atau;
  - b) Komunikasi melalui jaringan media tulis atau media elektronik.

### **5.4. KAJI ULANG MANAJEMEN**

Pimpinan Pucak masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan dibantu oleh masing-masing Wakil Manajemen wajib melaksanakan Kaji Ulang Manajemen secara periodik, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya penerapan SMM. Kaji Ulang Manajemen ini harus mencakup peluang untuk peningkatan dan kebutuhan perubahan (apabila ada) pada SMM termasuk Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu;

1. Kaji Ulang Manajemen harus dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 tahun untuk tingkat Departemen dan sekurang-kurangnya 1(satu) kali dalam 6 (enam) bulan untuk Eselon I, Eselon II dan Eselon III (yang bertanggung jawab langsung kepada Eselon I-nya);
2. Kaji Ulang Manajemen dapat diselenggarakan bersamaan dengan rapat koordinasi lainnya;
3. Kaji Ulang Manajemen harus megagendakan acara sebagai berikut :
  - a) Laporan tindak lanjut Kaji Ulang Manajemen sebelumnya;
  - b) Laporan Audit Internal SMM;
  - c) Masukkan/Umpan balik pelanggan;
  - d) Laporan kinerja proses dan pencapaian hasil pekerjaan;
  - e) Status tindakan pencegahan dan tindakan koreksi;
  - f) Perubahan yang dapat mempengaruhi SMM;
  - g) Saran-saran untuk peningkatan SMM.
4. Setiap pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen wajib dibuat Risalah Kaji Ulang Manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang diperlukan untuk :
  - a) Perbaikan pada keefektifan SMM dan prosesnya;
  - b) Perbaikan dan peningkatan kinerja dan hasil kerja;
  - c) Penyediaan Sumber Daya sebagai pendukung penerapan SMM.
5. Bentuk Risalah Kaji Ulang Manajemen agar efektif digunakan dalam pembahasan Kaji Ulang Manajemen wajib menjelaskan ketentuan tentang :
  - a) Uraian permasalahan yang harus ditindaklanjuti;
  - b) Rencana Tindak lanjut dari permasalahan yang ditindaklanjuti;
  - c) Penanggung jawab pelaksana tindak lanjut;
  - d) Target waktu penyelesaian pelaksanaan tindak lanjut.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan Kaji Ulang manajemen wajib dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **BAB VI PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

### **6.1. PENYEDIA SUMBER DAYA**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus menjamin ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk :

1. merencanakan, mengelola, menerapkan, memelihara dan mengembangkan SMM di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
2. meningkatkan kepuasan pelanggan.

Setiap Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan wajib menyediakan kebutuhan sumber daya tersebut dengan menyusun anggaran keuangan yang cukup bagi pengelolaan SMM di lingkungan kerjanya.

### **6.2. SUMBER DAYA MANUSIA**

#### **6.2.1. Umum**

Personil yang melaksanakan pekerjaan harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai.

#### **6.2.2. Kemampuan, Kesadaran Dan Pelatihan**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus :

1. Menetapkan kemampuan yang diperlukan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan;
2. Mendukung agar setiap personil yang berkaitan dengan mutu kegiatan dapat menerapkan dan memelihara SMM dengan baik sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditetapkan;
3. Melakukan analisis kebutuhan, merencanakan dan menyediakan pelatihan atau tindakan lain bagi personil yang memerlukan, dalam rangka menjamin penerapan SMM di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
4. Mengevaluasi efektifitas pelatihan atau tindakan yang telah direncanakan dan dilaksanakan;
5. Memastikan bahwa personilnya sadar akan tugas dan tanggung jawabnya adalah penting untuk menunjang tercapainya Sasaran Mutu;
6. Memelihara Rekaman/Bukti Kerja yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, seperti riwayat pendidikan, pelatihan, dan keterampilan yang bersangkutan;
7. Mengevaluasi kinerja personil yang terlibat dalam proses yang berkaitan dengan mutu kegiatan.

### **6.3. PRASARANA DAN SARANA**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus menentukan, merencanakan, menyediakan dan memelihara prasarana dan sarana yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses kegiatan supaya sesuai dengan persyaratan hasil pekerjaan. Prasarana dan sarana mencakup :

1. Gedung, ruang kerja dan kelengkapannya;
2. Peralatan proses (Perangkat keras maupun perangkat lunak);
3. Peralatan informasi dan komunikasi;
4. Peralatan transportasi jika diperlukan.

#### **6.4. LINGKUNGAN KERJA**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus menentukan, merencanakan, dan mengelola lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses kegiatan sesuai dengan persyaratan mutu yang menyangkut persyaratan keamanan, kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan.

## **BAB VII PENYELENGGARAAN KEGIATAN**

Ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan dalam penerapan SMM pada pelaksanaan kegiatan, sekurang-kurangnya mencakup :

### **7.1. RENCANA MUTU**

Setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan, dan Penyedia Barang/Jasa harus memiliki Rencana Mutu.

Dokumen Rencana Mutu dibedakan sebagai berikut :

1. Rencana Mutu Unit Kerja (RMU), merupakan dokumen rencana penetapan kinerja sebagai penjabaran dari sasaran dan program tahunan berjalan yang disusun oleh Unit Kerja Eselon I sampai dengan Eselon II dalam rangka menjamin mutu;
2. Rencana Mutu Pelaksanaan (RMP), merupakan dokumen SMM Pelaksanaan yang disusun oleh Kepala Satker, SNVT, SKS, dan PPK dalam rangka menjamin mutu;
3. Rencana Mutu Kontrak (RMK), merupakan dokumen SMM yang disusun oleh Penyedia Barang/Jasa untuk setiap kontrak pekerjaan dalam rangka menjamin mutu.

#### **7.1.1. Rencana Mutu Unit Kerja (RMU)**

1. Isi Rencana Mutu Unit Kerja (RMU) :
  - a) Penetapan Kinerja tahunan dari rencana kegiatan tahunan pada Unit Kerja guna mendukung pencapaian RENSTRA Departemen;
  - b) Program Tahunan terdiri dari Rincian Program Tahunan berjalan;
  - c) Kebutuhan Sumber Daya (antara lain : sumber daya manusia, prasarana dan sarana, informasi dan teknologi, keuangan);
  - d) Disusun setelah DIPA ditandatangani, untuk menjamin mutu kegiatan/hasil pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
2. Penanggung Jawab :
  - a) Pimpinan Puncak Eselon I sampai Eselon II bertanggung jawab untuk menyusun RMU;
  - b) Atasan Langsung masing-masing Eselon bertanggung jawab atas pengesahan dan pemantauan pelaksanaan RMU;
  - c) Pimpinan Puncak Unit Kerja bertanggung jawab melakukan sosialisasi RMU kepada seluruh jajarannya;
  - d) Pimpinan Puncak Unit Kerja harus menjamin bahwa RMU yang telah ditetapkan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
3. RMU digunakan sebagai panduan pelaksanaan, pemantauan dan peninjauan terhadap pelaksanaan program tahunan.

### **7.1.2. Rencana Mutu Pelaksanaan Kegiatan (RMP)**

#### **1. Isi Rencana Mutu Pelaksanaan Kegiatan (RMP) :**

- a) Informasi Kegiatan yaitu menguraikan penjelasan mengenai nama dan kode kegiatan, sumber dana, lokasi, lingkup pekerjaan, waktu pelaksanaan dan penanggung jawab kegiatan;
- b) Sasaran Mutu Kegiatan;
- c) Persyaratan teknis dan administrasi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja, SNVT, SKS, dan PPK;
- d) Struktur Organisasi yaitu bagan struktur organisasi pelaksanaan kegiatan;
- e) Tugas, tanggung jawab dan wewenang yaitu uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing kedudukan personil yang ada dalam struktur organisasi seperti dalam butir d);
- f) Kebutuhan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam rangka memenuhi mutu yang dipersyaratkan;
- g) Bagan Alir Pelaksanaan Kegiatan yaitu menguraikan urutan proses kegiatan dari tahap persiapan sampai dengan tahap penyerahan akhir kegiatan, termasuk kegiatan verifikasi, validasi, monitoring, evaluasi, inspeksi dan pengujian (sesuai keperluannya);
- h) Jadwal Pelaksanaan Kegiatan yaitu menguraikan tahapan pelaksanaan sesuai dengan perencanaan waktu;
- i) Jadwal Penggunaan Prasarana dan sarana yaitu menguraikan perencanaan penggunaan prasarana dan sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan;
- j) Jadwal Personil yaitu menguraikan perencanaan tugas personil, tenaga ahli dan staff pendukung (termasuk tenaga outsourcing/dari luar) dalam setiap kegiatan sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan;
- k) Rencana terhadap metoda verifikasi, validasi, monitoring, evaluasi, inspeksi dan pengujian yang diperlukan beserta kriteria penerimaannya;
- l) Daftar Kriteria Penerimaan yaitu menguraikan ketentuan-ketentuan dari setiap tahapan proses dan hasil pekerjaan sesuai dengan persyaratan (KAK, spesifikasi teknis, standar atau peraturan perundang-undangan);
- m) Daftar dokumen SMM dalam rangka mencapai kesesuaian mutu yang dipersyaratkan;
- n) Daftar Induk Rekaman (bukti kerja) untuk membuktikan bahwa pelaksanaan, kegiatan telah memenuhi persyaratan mutu yang telah ditetapkan.

#### **2. Penanggung Jawab RMP :**

- a) Kepala Satuan Kerja/SNVT/SKS/PPK bertanggung jawab untuk menjamin mutu tahapan proses dan hasil pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- b) Atasan Langsung dari Kepala Satuan Kerja/SNVT/SKS/PPK bertanggung jawab atas pengesahan pelaksanaan RMP dan digunakan sebagai dokumen monitoring kegiatan;
- c) Kepala Satuan Kerja/SNVT/SKS/PPK bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi kepada seluruh jajaran satuan kerjanya;
- d) Kepala Satuan Kerja/SNVT/SKS/PPK harus menjamin bahwa RMP yang telah ditetapkan dilaksanakan.

3. Apabila di dalam masa pelaksanaan kegiatan terjadi perubahan atau pekerjaan tambah kurang maka RMP harus disesuaikan kembali dengan perubahan tersebut dan dilakukan persetujuan ulang;
4. RMP digunakan sebagai panduan pelaksanaan, monitoring dan peninjauan terhadap pelaksanaan kegiatan terhadap ketentuan-ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam perencanaan program.

### **7.1.3. Rencana Mutu Kontrak (RMK)**

#### **1. Isi Rencana Mutu Kontrak (RMK) :**

- a) Informasi Kegiatan yaitu menguraikan penjelasan mengenai nama paket kegiatan, kode dan nomor kontrak, sumber dana, lokasi, lingkup pekerjaan, waktu pelaksanaan dan penanggung jawab Penyedia Barang/Jasa;
- b) Sasaran Mutu yang menguraikan target pencapaian mutu yang terukur sesuai dengan KAK/RKS;
- c) Struktur Organisasi yang berkaitan dengan pengawasan pelaksanaan pekerjaan dari pihak Organisasi Unit Pelaksana pengawas pekerjaan (bila ada pada pekerjaan konstruksi) yaitu bagan struktur organisasi yang menjelaskan keterkaitan pihak-pihak dalam pelaksanaan kegiatan;
- d) Struktur Organisasi Penyedia Barang/Jasa yaitu bagan struktur organisasi penanggung jawab pelaksanaan pekerjaan kontrak;
- e) Tugas, tanggung jawab dan wewenang yaitu uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing kedudukan yang ada dalam struktur organisasi seperti dalam butir d);
- f) Bagan alir pelaksanaan Kegiatan yaitu menguraikan urutan proses kegiatan dari tahap persiapan sampai dengan tahap penyerahan akhir kegiatan, termasuk kegiatan verifikasi, validasi, monitoring, evaluasi, inspeksi dan pengujian (sesuai keperluannya);
- g) Jadwal pelaksanaan kegiatan yaitu menguraikan tahapan pelaksanaan sesuai dengan perencanaan waktu, termasuk perencanaan bobot pekerjaan;
- h) Jadwal Peralatan yaitu menguraikan perencanaan penggunaan peralatan yang diperlukan dalam setiap tahapan kegiatan;
- i) Jadwal Material yaitu menguraikan perencanaan penggunaan bahan/material yang diperlukan dalam setiap tahapan kegiatan;
- j) Jadwal Personil yaitu menguraikan perencanaan personil, tenaga ahli dan staff pendukung dalam setiap kegiatan sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan;
- k) Jadwal Arus Kas yaitu menguraikan perencanaan penerimaan dan pengeluaran Kas (keuangan) sesuai dengan nilai kontrak;
- l) Rencana terhadap metoda verifikasi, validasi, monitoring, evaluasi, inspeksi dan pengujian yang diperlukan beserta kriteria penerimaannya;
- m) Daftar Kriteria Penerimaan yaitu menguraikan ketentuan-ketentuan dari setiap tahapan proses dan hasil pekerjaan sesuai dengan persyaratan (KAK, spesifikasi teknis, standar atau peraturan perundang-undangan);

- n) Daftar Induk Dokumen yaitu daftar dokumen (internal dan eksternal) yang diperlukan dalam proses pelaksanaan kegiatan berupa Standar Kerja, Prosedur Kerja, Instruksi Kerja dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai kesesuaian mutu yang dipersyaratkan;
  - o) Daftar Induk rekaman/Bukti Kerja yaitu daftar rekaman/bukti kerja sebagai bukti bahwa proses/kegiatan telah dilaksanakan.
2. Penanggung Jawab RMK :
- a) Penyedia Barang/Jasa bertanggung jawab untuk menyusun RMK;
  - b) Penyedia Barang/Jasa wajib melakukan presentasi RMK kepada Kepala Pelaksana Kegiatan (SNVT/SKS/PPK) sebelum pelaksanaan pekerjaan, untuk mendapatkan persetujuan rencana mutu tahapan proses dan hasil pekerjaan yang telah dipersyaratkan;
  - c) Penyedia Barang/Jasa bertanggung jawab untuk mensosialisasikan RMK kepada seluruh tenaga ahli dan staff yang terlibat di dalam kegiatan penyedia barang/jasa dan memastikan bahwa seluruh tenaga ahli dan staff memahami kebutuhan untuk mencapai mutu yang dipersyaratkan;
  - d) Penyedia Barang/Jasa harus menjamin bahwa RMK yang telah disetujui dilaksanakan sesuai dengan ketentuannya.
3. Apabila di dalam masa pelaksanaan kontrak terjadi perubahan atau pekerjaan tambah kurang maka RMK harus disesuaikan kembali dengan perubahan tersebut dan dilakukan persetujuan ulang;
4. RMK digunakan untuk menjamin bahwa spesifikasi teknis yang melekat pada kontrak antara Penyedia Barang/Jasa dengan Departemen Umum yang diwakili oleh Unit Pelaksana Kegiatan dipenuhi sebagaimana mestinya.

## **7.2. PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PELANGGAN**

### **7.2.1. Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Hasil Kegiatan**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus menetapkan :

- 1. Persyaratan yang ditentukan dalam perencanaan program setiap kegiatan, termasuk di dalamnya persyaratan untuk penyerahan maupun pasca penyerahan;
- 2. Menetapkan persyaratan lain yang diperlukan, namun belum termasuk dalam persyaratan yang tidak dinyatakan;
- 3. Persyaratan yang terkait dengan undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan daerah, persyaratan teknis dan persyaratan administrasi lainnya;
- 4. Persyaratan tambahan lainnya yang ditetapkan oleh masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan.

### **7.2.2. Evaluasi Persyaratan Berkaitan Dengan Hasil Kegiatan**

- 1. Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus meninjau persyaratan yang berkaitan dengan hasil pekerjaan/kegiatan. Evaluasi ini harus dilakukan awal sebelum Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan memulai pelaksanaan pekerjaan dan harus memastikan :

- a) Semua persyaratan hasil pekerjaan/kegiatan telah diidentifikasi dan ditetapkan;
- b) Persyaratan yang berbeda dari persyaratan dalam perencanaan program yang telah dinyatakan sebelumnya harus jelas;
- c) Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan memiliki kemampuan untuk dapat memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan Evaluasi harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

2. Bila persyaratan hasil kegiatan berubah. Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus memastikan bahwa dokumen yang terkait direvisi dan personil yang terkait harus diberi tahu.

### **7.2.3. Komunikasi Dengan Pelanggan**

Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus menetapkan dan melaksanakan komunikasi yang efektif dengan pihak terkait antara lain yang berkaitan dengan :

1. Informasi Program dan Kegiatan;
2. Proses kegiatan yang memungkinkan akan mengganggu aktivitas masyarakat;
3. Proses kegiatan yang ditangani;
4. Laporan hasil kegiatan yang telah selesai;
5. Umpan balik dari pihak yang berkepentingan, termasuk keluhan terhadap hasil kegiatan;
6. Penanganan kegiatan, kontrak dan perubahannya.

### **7.3. DESAIN DAN PENGEMBANGAN**

Pelaksanaan kegiatan desain dan pengembangan dilakukan sesuai dengan norma, standar, pedoman, manual dan peraturan lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi masing-masing Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan yang pelaksanaannya sekurang-kurangnya mencakup ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Tersedianya rencana desain dan pengembangan;
2. Teridentifikasinya masukan/input untuk pelaksanaan kegiatan desain dan pengembangan;
3. Penetapan Keluaran dari pelaksana kegiatan desain dan pengembangan;
4. Pelaksanaan Evaluasi tahapan pelaksanaan kegiatan desain dan pengembangan;
5. Pelaksanaan Verifikasi keluaran kegiatan desain dan pengembangan;
6. Pelaksanaan Validasi keluaran kegiatan desain dan pengembangan;
7. Pengendalian perubahan kegiatan desain dan pengembangan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan desain dan pengembangan harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **7.4. SOSIALISASI/PELATIHAN/BIMBINGAN TEKNIS**

Kegiatan sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan sekurang-kurangnya mencakup :

1. Tersedianya rencana kegiatan sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis;
2. Tersedianya bahan yang memadai;
3. Tersedianya personil pelaksana yang kompeten;
4. Teridentifikasinya calon peserta;
5. Dilakukannya evaluasi teradap pelaksanaan sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis;
6. Pelaporan hasil kegiatan sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis;
7. Dilakukannya evaluasi terhadap hasil sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan sosialisasi/pelatihan/bimbingan teknis harus disimpan dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **7.5. PENGADAAN**

Yang dimaksud dengan pengadaan adalah segala kegiatan pengadaan sumber daya yang diperuntukkan dalam melaksanakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.

Proses pelaksanaan kegiatan pengadaan dalam penerapan SMM mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh Departemen Pekerjaan Umum.

Kegiatan Pengadaan sekurang-kurangnya mencakup :

1. Tersedianya informasi kebutuhan Sumber Daya;
2. Proses pengadaan;
3. Verifikasi terhadap Sumber Daya yang diterima.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan pengadaan harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **7.6. PROSES DAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **7.6.1. Pengendalian Proses Dan Pelaksanaan Kegiatan**

Unit kerja/Unit Pelaksana Kegiatan/Penyedia Barang/Jasa harus merencanakan dan melaksanakan proses dan pelaksanaan kegiatan secara terkendali yang mencakup :

1. Memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dalam Rencana Mutu Unit Kerja (RMU)/Rencana Mutu Pelaksanaan Kegiatan (RMP)/Rencana Mutu Kontrak (RMK);
2. Memenuhi Persyaratan :
  - a) Ketersediaan informasi yang menggambarkan karakteristik kegiatan;
  - b) Ketersediaan dokumen (internal dan eksternal);
  - c) Ketersediaan sumber daya yang diperlukan dalam proses;
  - d) Ketersediaan dan penggunaan peralatan monitoring dan pengukuran;
  - e) Mekanisme monitoring dan pengukuran pelaksanaan pekerjaan serta mekanisme proses penyerahan dan pasca penyerahan hasil pekerjaan.

### **7.6.2. Validasi Untuk Proses Dan Pelaksanaan Kegiatan**

1. Atasan Langsung Unit Pelaksana Kegiatan harus melakukan validasi terhadap proses pelaksanaan pekerjaan untuk kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan hasil kegiatan setelah selesai dan di manfaatkan. Validasi dilakukan pada setiap kegiatan dimana verifikasi tidak dapat dilakukan secara langsung melalui monitoring atas pengukuran secara berurutan.
2. Proses validasi pada pelaksanaan kegiatan harus mempertimbangkan ketentuan berikut :
  - a) Sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk peninjauan dan persetujuan proses;
  - b) Validasi ulang pelaksanaan kegiatan bila hasilnya tidak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, setelah dilakukan perbaikan/penyempurnaan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan validasi harus disimpan dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **7.6.3. Identifikasi Dan Mampu Telusur**

1. Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan harus mengidentifikasi hasil setiap tahapan kegiatan dari awal sampai akhir kegiatan dan mengidentifikasi status hasil kegiatan tersebut;
2. Identifikasi dan Mampu Telusur ditunjuk untuk memastikan pada hasil kegiatan dapat dilakukan analisis apabila terjadi ketidaksesuaian pada proses dan hasil kegiatan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan Identifikasi dan mampu telusur harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **7.6.4. Barang Inventaris**

Barang Inventaris yang digunakan dalam kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum adalah Barang Milik Negara (BMN).

Pengaturan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) sekurang-kurangnya mencakup :

1. Identifikasi, perlindungan dan pemeliharaan Barang Milik Negara (BMN);
2. Mekanisme pelaporan apabila terjadi kerusakan/kehilangan barang inventaris harus diatur.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan Pengelolaan Barang Inventaris dan pelaporannya harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **7.6.5. Pemeliharaan Hasil Pekerjaan**

1. Untuk memastikan bahwa pemeliharaan hasil pekerjaan pada saat penyerahan tetap sesuai sebagaimana saat diproduksi maka harus dilakukan pemeliharaan sampai dengan waktu penyerahan;
2. Pada proses penyerahan hasil pekerjaan, baik yang dilakukan secara swakelola ataupun kontrak, Unit Kerja/Unit Pelaksana harus mensyaratkan dan menerapkan proses pemeliharaan hasil pekerjaan (produk antara) agar mutu tetap terjaga. (Bila sesuai, pemeliharaan meliputi kegiatan-kegiatan identifikasi, penanganan, penyimpanan, perlindungan, perawatan dan pengoperasian).

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan pemeliharaan hasil pekerjaan harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **7.7. PENGENDALIAN SARANA MONITORING DAN PENGUKURAN**

Dalam pelaksanaan SMM, harus dilakukan pengendalian sarana monitoring dan pengukuran dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Unit Kerja/Unit Pelaksana harus menetapkan sarana monitoring dan pengukuran yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian hasil pekerjaan;
2. Unit Kerja/Unit Pelaksana harus menetapkan metode dan proses monitoring dan pengukuran;
3. Pengendalian peralatan monitoring dan pengukuran minimal mencakup :
  - a) Kalibrasi/verifikasi/validasi secara berkala atau sebelum digunakan, terhadap suatu standar pengukuran internasional. Apabila tidak tersedia standar yang sesuai, maka dasar penggunaan verifikasi, aklibrasi atau validasi harus dicatat;
  - b) Pengendalian pemakaian peralatan monitoring dan pengukuran untuk menghasilkan pengukuran yang akurat.
4. Kegiatan pengendalian peralatan monitoring dan pengukuran minimal mencakup :
  - a) Penyusunan daftar peralatan monitoring dan pengukuran yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan;
  - b) Catatan kalibrasi/verifikasi/validasi peralatan monitoring dan pengukuran;
  - c) Instruksi kerja penggunaan peralatan monitoring dan pengukuran (bila diperlukan);
  - d) Instruksi kerja kalibrasi dan verifikasi (bila diperlukan).

Rekaman/Bukti Kerja hasil kalibrasi, verifikasi dan validasi harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **BAB VIII**

### **PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN**

#### **8.1. UMUM**

Pimpinan Puncak di setiap Unit Kerja/Unit Pelaksana harus merencanakan pelaksanaan monitoring dan evaluasi baik proses maupun hasil pekerjaan untuk melihat kesesuaian SMM dan peluang-peluang peningkatannya. Pelaksanaan proses monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan SMM secara umum yang diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Harus dapat memperagakan atau memberikan bukti kesesuaian proses dan hasil pekerjaan (hasil kegiatan) terhadap ketentuan standar dan persyaratan yang berlaku;
2. Dapat memberikan bukti efektivitas dan efisiensi perbaikan dari SMM secara berkelanjutan.

Proses Monitoring dan Evaluasi SMM ini mencakup penentuan metode yang digunakan.

#### **8.2. MONITORING DAN PENGUKURAN**

Pelaksanaan Monitoring dan Pengukuran ini merupakan bagian dari proses evaluasi yang harus dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, pelaksanaan kinerja penerapan SMM (melalui kegiatan Audit Internal SMM) dan kinerja proses maupun hasil pekerjaan.

##### **8.2.1. Kepuasan Pelanggan**

Pimpinan Puncak harus mengevaluasi hasil pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan alat pengukuran yang efektif berupa menilai tanggapan yang diterima terhadap kinerja SMM dalam memenuhi persyaratannya. Tanggapan pelanggan dapat berupa keluhan pelanggan terhadap hasil pekerjaan atau hasil penelitian pemanfaatan terhadap produk barang/jasa.

Setiap penanggung jawab kegiatan harus mengumpulkan informasi tentang persepsi apakah telah memenuhi persyaratan.

Metoda atau cara yang mudah dan efektif untuk memperoleh informasi tersebut di atas harus ditetapkan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan Pengukuran kepuasan Pelanggan harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

##### **8.2.2. Audit Internal SMM**

Audit Internal SMM harus dilakukan untuk memonitor dan mengukur kesesuaian penerapan dan kinerja SMM pada seluruh fungsi Unit Kerja/Unit Pelaksana yang pelaksanaannya harus mengikuti ketentuan sebagai berikut :

1. Audit Internal SMM dilaksanakan secara periodik dan bila diperlukan dapat dilakukan pada kondisi khusus;
2. Audit Internal SMM dilakukan terhadap, setiap tahapan kegiatan dengan mengutamakan pola pembinaan;
3. Penanggung Jawab dan Pihak yang Terkait :
  - a) Wakil Manajemen Tingkat Eselon I bertanggung jawab merumuskan Prosedur Mutu Audit Internal SMM di lingkungan Unit Kerja masing-masing;

- b) Pimpinan Puncak pada masing-masing Unit Kerja Eselon I bertanggung jawab untuk mengesahkan Prosedur Mutu Audit Internal SMM;
  - c) Pengelola Audit masing-masing Unit Kerja bertanggung jawab atas pelaksanaan Audit Internal SMM di lingkungan Unit Kerja masing-masing.
4. Pelaksanaan Audit Internal SMM :
- a) Program Audit Internal SMM harus direncanakan dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses serta area yang akan di audit;
  - b) Pejabat Audit Internal SMM harus ditetapkan Pimpinan di masing-masing Unit Kerja;
  - c) Calon Pejabat Audit Internal SMM harus independen dan telah mengikuti pelatihan Audit Internal SMM;
  - d) Pelaksanaan Audit Internal SMM harus diatur dalam Prosedur Audit Internal SMM yang merupakan bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit kerja Eselon I.
5. Pelaksanaan Audit Internal SMM harus diatur dalam Prosedur Audit Internal SMM yang merupakan bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I;
6. Prosedur Mutu Audit Internal SMM minimal mencakup :
- a) Penanggung jawab pelaksanaan Audit Internal SMM di tingkat Unit Kerja Eselon I sampai dengan Eselon III;
  - b) Daftar distribusi Prosedur Mutu Audit Internal SMM;
  - c) Tujuan Audit Internal SMM;
  - d) Ruang lingkup pelaksanaan Audit Internal SMM;
  - e) Kriteria dan persyaratan bagi Pejabat Tim Audit Internal SMM;
    - 1) Penunjukan Auditor dan pelaksanaan Audit Internal SMM harus dapat memastikan obyektivitas proses audit itu sendiri;
    - 2) Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.
  - f) Acuan berupa peraturan perundang-undangan, serta estándar teknis yang digunakan dalam pelaksanaan Audit Internal SMM;
  - g) Proses perencanaan Audit Internal SMM;
  - h) Proses pelaksanaan Audit Internal SMM (termasuk metoda serta periode/waktu pelaksanaan);
  - i) Petunjuk pembuatan laporan hasil audit;
  - j) Prosedur bagi Pimpinan Unit Kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang sedang di audit dalam rangka memastikan, bahwa tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi dan penyebabnya dilakukan sesuai dengan waktunya;
  - k) Kegiatan tindak lanjut harus mencakup verifikasi atas tindakan yang telah dilaksanakan dan pelaporan hasilnya;
  - l) Rekam/Bukti kerja yang terkait dengan Audit Internal SMM minimal mencakup :
    - 1) Jadwal pelaksanaan Audit Internal SMM;
    - 2) Nama ketua dan anggota auditor;
    - 3) Unit dan lokasi yang akan diaudit;

- 4) Lingkup pekerjaan yang akan diaudit;
- 5) Daftar pertanyaan atau daftar simak untuk pelaksanaan audit;
- 6) Catatan hasil pelaksanaan audit, termasuk bukti pelaksanaan audit (berita acara) dan catatan temuan hasil audit; Dokumen pendukung lainnya, diantaranya : surat perintah audit, pemeritahuan kepada Auditee, dan rencana kerja masing-masing tim.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan Audit Internal SMM harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **8.2.3. Monitoring Dan Pengukuran Proses**

Penanggung jawab setiap kegiatan harus menetapkan metode monitoring dan pengukuran proses SMM dan melaksanakannya untuk menjamin agar hasil yang direncanakan dapat dipenuhi, jika tidak maka harus diambil tindakan koreksi dan tindakan korektif.

Rekaman/Bukti Kerja hasil pelaksanaan monitoring dan pengukuran proses harus dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

### **8.2.4. Monitoring Dan Pengukuran Hasil Pekerjaan**

Monitoring dan pengukuran hasil pekerjaan harus dilaksanakan sebelum pelepasan atau penyerahan ke pelanggan. Kegiatan ini dilakukan oleh bagian pengendali mutu hasil pekerjaan, agar semua dilakukan oleh bagian pengendali mutu hasil pekerjaan, agar semua hasil yang diserahkan sudah memenuhi persyaratan kriteria penerimaan. Hal-hal yang harus dilaksanakan pada kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Penanggung jawab untuk tiap-tiap tahapan kegiatan harus menetapkan metode yang tepat untuk memonitoring dan mengukur hasil pekerjaan dari setiap tahapan kegiatan tersebut;
2. Monitoring dan pengukuran dilakukan dengan cara memverifikasi, bahwa persyaratan telah dipenuhi;
3. Monitoring dan pengukuran tersebut harus dilaksanakan pada tahapan yang sesuai berdasarkan pengaturan yang telah direncanakan;
4. Rekaman/bukti kerja pelaksanaan monitoring dan pengukuran hasil kegiatan harus dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

## **8.3. PENGENDALIAN HASIL PEKERJAAN TIDAK SESUAI**

Hasil pekerjaan yang tidak sesuai atau tidak memenuhi persyaratan harus diidentifikasi dan dipisahkan dari hasil pekerjaan yang sesuai untuk mencegah penggunaan yang tidak terkendali. Tindakan yang harus dilaksanakan pada kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Penanggung jawab pada setiap kegiatan harus memastikan, bahwa hasil dari setiap tahapan kegiatan yang tidak memenuhi persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak sesuai pada tahapan selanjutnya;
2. Pelaksanaan pengendalian hasil kegiatan tidak sesuai harus diatur dalam Prosedur Pengendalian hasil Pekerjaan Tidak Sesuai yang merupakan bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I;
3. Prosedur hasil Pekerjaan Tidak Sesuai minimal harus mencakup :

- a) Penetapan Personil yang kompeten dan memiliki kewenangan untuk menetapkan ketidaksesuaian hasil pekerjaan untuk setiap tahapan;
  - b) Mekanisme penanganan hasil kegiatan tidak sesuai termasuk tata cara pelepasan hasil kegiatan tidak sesuai;
  - c) Mekanisme verifikasi ulang untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan.
4. Pengendalian Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai harus dilaksanakan dengan mengesahkan penggunaan dan penerimaannya berdasarkan konsesi oleh pengguna atau pemanfaatan hasil pekerjaan;
  5. Rekaman/Bukti Kerja pelaksana kegiatan pengendalian Hasil Pekerjaan Yang Tidak Sesuai harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

#### **8.4. ANALISIS DATA**

1. Setiap Pimpinan Unit Kerja dan Wakil Manajemen harus menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang sesuai dan memadai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan terhadap SMM;
2. Pengumpulan dan analisis data tersebut ditujukan untuk mengevaluasi dimana perbaikan berkesinambungan pada SMM dapat dilaksanakan;
3. Analisis harus didasarkan pada data yang dihasilkan dari kegiatan monitoring dan pengukuran serta dari sumber terkait lainnya;
4. Hasil analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan :
  - a) Kepuasan pengguna/pengelola dan/atau penerima manfaat hasil pekerjaan;
  - b) Kesesuaian terhadap persyaratan hasil pekerjaan;
  - c) Karakteristik dan kecenderungan dari proses-proses kegiatan termasuk peluang untuk tindakan pencegahan;
  - d) Kinerja para penyedia barang/jasa.

#### **8.5. PERBAIKAN**

##### **8.5.1. Perbaikan Berkelanjutan**

Seluruh Unit Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum harus secara terus-menerus meningkatkan SMM melalui penyelenggaraan Audit Internal SMM, Analisis Data, Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan serta Kaji Ulang Manajemen.

##### **8.5.2. Tindakan Korektif**

Tindakan korektif diambil dalam upaya menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian penerapan SMM.

Tindakan korektif harus sesuai dengan akibat dari ketidaksesuaian yang terjadi. Hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Tindakan Korektif harus diatur dalam Prosedur Tindakan Korektif yang merupakan bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I;
2. Prosedur Tindakan Korektif minimal harus mencakup kegiatan-kegiatan :

- a) Menguraikan ketidaksesuaian;
- b) Menentukan/Menganalisa penyebab ketidaksesuaian;
- c) Menetapkan rencana penanganan untuk memastikan, bahwa ketidaksesuaian tidak akan terulang dan jadwal waktu penanganan;
- d) Menetapkan petugas yang melaksanakan tindakan perbaikan;
- e) Mencatat hasil tindakan yang dilakukan;
- f) Memverifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan.

Rekaman/Bukti kerja pelaksanaan kegiatan Tindakan Korektif harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja

### **8.5.3. Tindakan Pencegahan**

Tindakan pencegahan ditetapkan dalam upaya meminimalkan potensi ketidaksesuaian yang akan terjadi termasuk penyebabnya. Tindakan pencegahan harus memperhitungkan dampak potensialnya.

Hal-hal yang harus dilakukan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Tindakan Pencegahan harus diatur dalam Prosedur Tindakan Pencegahan yang merupakan bagian dari Prosedur Mutu yang diterbitkan oleh Unit Kerja Eselon I;
2. Prosedur Tindakan Pencegahan minimal harus mencakup kegiatan-kegiatan :
  - a) Menguraikan dan mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian;
  - b) Merencanakan kebutuhan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian dan jadwal pelaksanaan tindakan pencegahan;
  - c) Menetapkan petugas pelaksana tindakan pencegahan;
  - d) Melakukan Verifikasi tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

Rekaman/Bukti Kerja pelaksanaan kegiatan Tindakan Pencegahan harus dikelola dan dipelihara sebagaimana diatur dalam butir 4.4 tentang Pengendalian Rekaman/Bukti Kerja.

**BAB IX**  
**PENUTUP**

1. Penerapan SMM ini dapat dilaksanakan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program penerapan SMM yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas ditetapkan oleh masing-masing Unit Kerja Eselon I dan dilaporkan kepada Menteri Pekerjaan Umum;
2. Semua Unit Kerja harus melaksanakan penerapan SMM paling lama 2 (dua) tahun sejak peraturan ini ditetapkan;
3. Bagi Unit Kerja yang sudah menerapkan SMM sebelum diterbitkan Peraturan Menteri ini segera melakukan penyesuaian dengan Norma SMM ini;
4. Hal-hal yang belum diatur menyangkut penerapan SMM dalam Peraturan Menteri ini akan diatur secara detail lebih lanjut dalam Manual Mutu, Prosedur Mutu, Ptunjuk Pelaksanaan, Instruksi Kerja, Keputusan Peraturan lainnya sesuai dengan ruang lingkupnya;
5. Setiap Unit Kerja Eselon I wajib mensosialisasikan Peraturan Menteri ini kepada seluruh jajarannya dan dapat melakukan koordinasi dengan Wakil Manajemen tingkat Departemen.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 16 Maret 2009

**MENTERI PEKERJAAN UMUM**

**DJOKO KIRMANTO**