

LAMPIRAN VII
PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT
NOMOR 27/PRT/M/2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN SISTEM PENYEDIAAN
AIR MINUM

DOKUMEN STANDAR MANAJEMEN MUTU

1. Lingkup

Sistem Manajemen Mutu diterapkan pada Penyelenggaraan SPAM, baik Pengembangan SPAM maupun Pengelolaan SPAM, untuk menjamin mutu proses Penyelenggaraan SPAM.

Penerapan SMM harus dapat menunjukkan peningkatan berkelanjutan dalam Penyelenggaraan SPAM, dengan mengaktualisasikan 8 (delapan) prinsip manajemen mutu dalam setiap proses, yang meliputi:

- a. Fokus pada pelanggan;
- b. Kepemimpinan;
- c. Keterlibatan personil;
- d. Pendekatan proses;
- e. Pendekatan sistem terhadap manajemen;
- f. Perbaikan berkesinambungan;
- g. Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan;
- h. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

2. Acuan Normatif

Penerapan SMM pada Penyelenggaraan SPAM mengacu pada:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;
- b. SNI Nomor 19-9001-2001 tentang Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan;
- c. SNI Nomor 19-19011-2003 tentang Pedoman Pengauditan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan;
- d. SNI Nomor 19-9000-2005 tentang Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata;
- e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 4/PRT/M/2009 tentang Sistem Manajemen Mutu Departemen Pekerjaan Umum.

3. Istilah dan Definisi

Istilah dan definisi pada bagian ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SPAM dan SNI Nomor 19-9000-2005 tentang Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata.

4. Sistem Manajemen Mutu

Dalam rangka menerapkan SMM pada Penyelenggaraan SPAM, baik Pengembangan SPAM maupun Pengelolaan SPAM, Penyelenggara SPAM menetapkan hal-hal yang menyangkut:

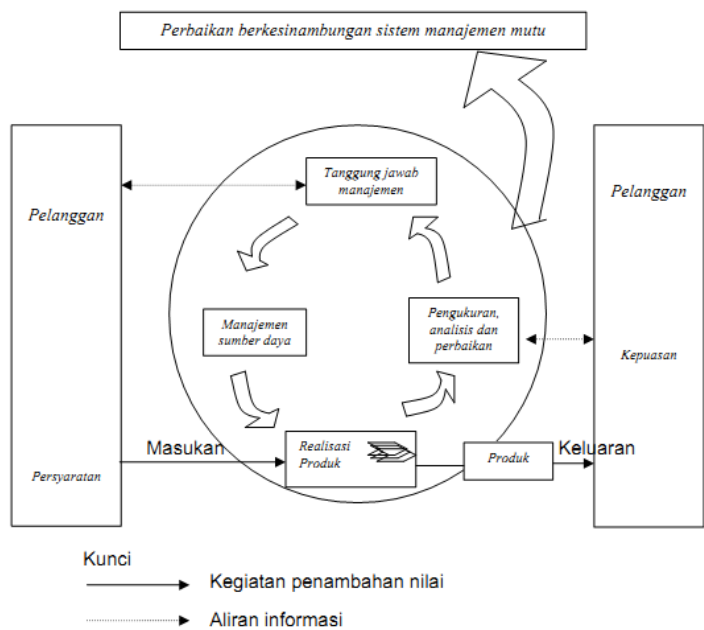
a. Persyaratan Umum

Penyelenggara SPAM harus menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar ini.

Penyelenggara SPAM harus:

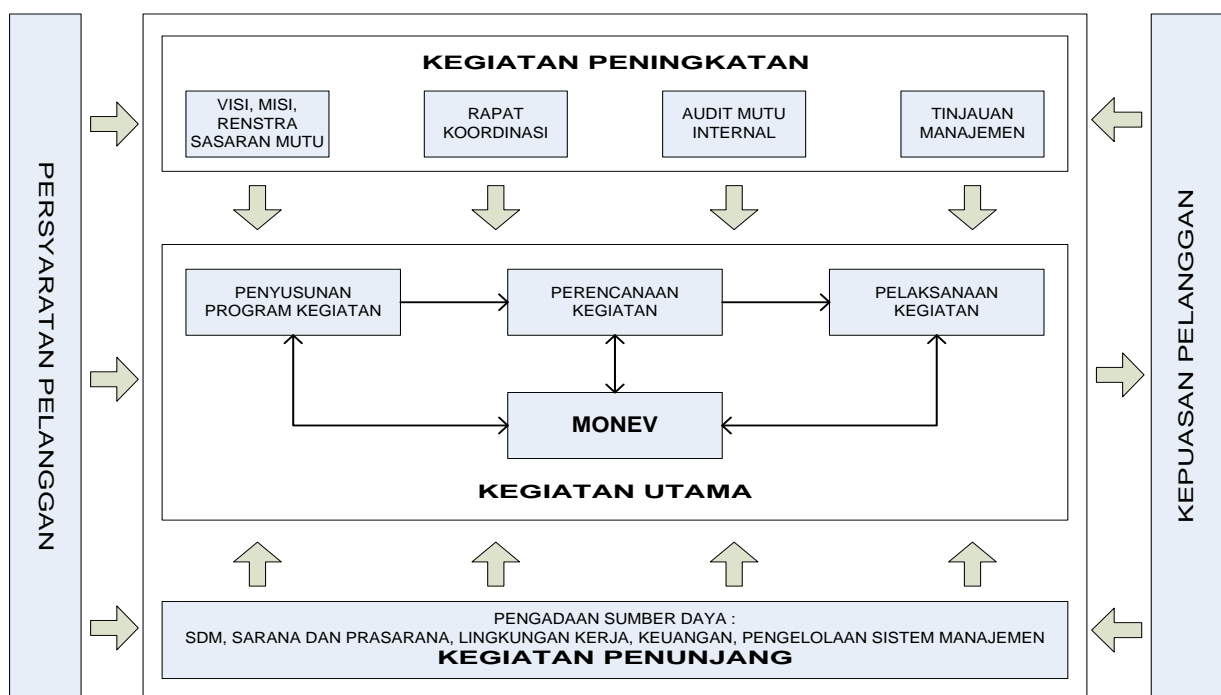
- 1) Menentukan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya di seluruh Penyelenggara SPAM,
- 2) Menetapkan urutan dan interaksi proses-proses tersebut (lihat gambar contoh diagram interaksi antar proses),
- 3) Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses-proses tersebut efektif,
- 4) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses-proses tersebut,
- 5) Memantau, mengukur bila dapat dilakukan, dan menganalisis proses-proses tersebut, dan
- 6) Mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

Proses-proses tersebut harus dikelola oleh Penyelenggara SPAM sesuai dengan persyaratan Standar.



Gambar model sistem manajemen mutu berdasarkan proses

**DIAGRAM PROSES DAN INTERAKSI KEGIATAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGEMBANGAN AIR MINUM**



Gambar contoh diagram interaksi antar proses

b. Dokumen Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Dokumen yang digunakan dalam penerapan SMM adalah sebagai berikut:

- Manual Mutu, yang didalamnya memuat kebijakan mutu dan sasaran mutu;
- Prosedur Mutu;
- Dokumen lain, seperti Petunjuk Pelaksanaan, Instruksi Kerja, Rencana Mutu dan Formulir;

- Rekaman Mutu.

- 1)) Manual Mutu

Penyelenggara SPAM harus menetapkan dan memelihara sebuah manual mutu yang mencakup:

- 1)) Lingkup sistem manajemen mutu, termasuk rincian pengecualian dari dan alasan pengecualian apa pun,
- 2)) Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut, dan
- 3)) Uraian dari interaksi antara proses-proses sistem manajemen mutu.

- 2)) Pengendalian Dokumen

Dokumen yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Rekaman adalah jenis khusus dari dokumen dan harus dikendalikan menurut persyaratan dalam.

Harus dibuat suatu prosedur terdokumentasi untuk menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk:

- 1)) Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
- 2)) Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang dokumen, 3 dari 31 SNI ISO 9001-2008
- 3)) Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen ditunjukkan,
- 4)) Memastikan bahwa versi relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakaian,
- 5)) Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali,
- 6)) Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM perlu untuk perencanaan dan operasi dari sistem manajemen mutu, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan, dan
- 7)) Mencegah pemakaian dokumen kedaluwarsa yang tak disengaja dan menerakan identifikasi sesuai dengan dokumen tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.

- 3)) Pengendalian Rekaman

Rekaman ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya secara efektif sistem

manajemen mutu harus dikendalikan. Penyelenggara SPAM harus menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan kendali yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pembuangan rekaman. Rekaman harus tetap mudah dibaca, siap ditunjukkan, dan diambil.

5. Tanggung Jawab Manajemen

a. Komitmen Manajemen

Pimpinan puncak harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan: a) mengkomunikasikan ke Penyelenggara SPAM pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan, b) menetapkan kebijakan mutu, c) memastikan sasaran mutunya ditetapkan, d) melakukan tinjauan manajemen, dan e) memastikan tersedianya sumber daya.

b. Fokus pada Pelanggan

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Kebijakan Mutu

Dalam menetapkan kebijakan mutu, Penyelenggara SPAM mengacu pada maksud dan tujuan Penyelenggaraan SPAM dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

d. Perencanaan

1)) Sasaran Mutu

Sasaran mutu dalam penyelenggaraan SPAM adalah sebagai berikut:

| PENYELENGGARAAN SPAM | SASARAN MUTU |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENGEMBANGAN | 1. Tersedianya sarana dan prasarana SPAM yang mendukung pemenuhan syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas*. 2. Tersedianya sarana dan prasarana SPAM dalam rangka mendukung tercapainya cakupan pelayanan 100%. |

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENGELOLAAN | <ol style="list-style-type: none">1. Tersedianya air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas*.2. Terwujudnya cakupan pelayanan air minum 100%.3. Terwujudnya penanganan kehilangan air, sehingga kehilangan air maksimum 20%.4. Terwujudnya SDM air minum yang kompeten melalui sertifikasi kompetensi.5. Terwujudnya penanganan keluhan pelanggan 100% |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*catatan:

- Syarat Kualitas: memenuhi peraturan perundangan yang berlaku.
- Syarat Kuantitas: minimum memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari .
- Syarat Kontinuitas: waktu distribusi 24 jam/hari, tekanan minimum di titik terjauh jaringan distribusi sebesar 1 atm.

2)) Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Pimpinan puncak penyelenggara SPAM harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

e. Tanggung Jawab, Wewenang dan komunikasi

1)) Tanggung Jawab dan Wewenang

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan dalam penyelenggara SPAM.

2)) Wakil Manajemen

Pimpinan puncak harus menunjuk seorang anggota manajemen yang, di luar tanggung jawab lain, harus memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi:

- a)) memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara,
- b)) melaporkan kepada pimpinan puncak tentang kinerja sistem manajemen mutunya dan kebutuhan apa pun untuk perbaikan, dan

c)) memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pelanggan di seluruh Penyelenggara SPAM.

3)) Komunikasi Internal

Pimpinan puncak harus memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam penyelenggara SPAM, dan bahwa terjadi komunikasi mengenai keefektifan sistem manajemen mutu.

f. Tinjauan Manajemen

1)) Umum

Pimpinan puncak harus meninjau sistem manajemen mutu penyelenggara SPAM, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya terus berlanjut. Tinjauan ini harus mencakup penilaian peluang perbaikan dan keperluan akan perubahan pada sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara.

2)) Masukan untuk Tinjauan Manajemen

Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup informasi tentang: a) hasil audit, b) umpan balik pelanggan, c) kinerja proses dan kesesuaian produk, d) status tindakan preventif dan tindakan korektif, e) tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu, f) perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu, dan g) saran-saran untuk perbaikan.

3)) Keluaran untuk Tinjauan Manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan apa pun yang berkaitan dengan: a) perbaikan pada keefektifan sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya, b) perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan, dan c) sumber daya yang diperlukan.

6. Pengelolaan Sumber Daya

a. Penyediaan Sumber Daya

Penyelenggara SPAM harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan:

- 1)) untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya, dan
- 2)) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

b. Sumber Daya Manusia

1)) Umum

Personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai.

2)) Kompetensi, pelatihan dan kesadaran

Penyelenggara SPAM harus:

- a)) menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk,
- b)) bila diperlukan, menyediakan pelatihan atau melakukan tindakan lain untuk mencapai kompetensi yang diperlukan,
- c)) menilai keefektifan tindakan yang dilakukan,
- d)) memastikan bahwa personelnnya sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu, dan
- e)) memelihara rekaman yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

c. Prasarana

Penyelenggara SPAM harus menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Prasarana mencakup, jika berlaku: a) gedung, ruang kerja dan sarana penting terkait, b) peralatan proses, (baik perangkat keras maupun perangkat lunak), dan c) jasa pendukung (seperti angkutan, komunikasi atau sistem informasi)

d. Lingkungan Kerja

Penyelenggara SPAM harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.

7. Realisasi Produk

a. Perencanaan Realisasi Produk

Penyelenggara SPAM harus merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi produk. Perencanaan realisasi produk harus konsisten dengan persyaratan proses-proses lain dari sistem manajemen mutu (lihat 4.1). Dalam merencanakan realisasi produk, Penyelenggara SPAM harus menetapkan yang berikut, jika sesuai: a) sasaran dan persyaratan mutu bagi produk; b) kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen, untuk menyediakan sumber daya yang khas bagi produk itu; c) kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan uji yang khas bagi produk dan kriteria keberterimaan produk; d) rekaman yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan. Keluaran perencanaan ini harus dalam bentuk yang sesuai bagi metode operasi Penyelenggara SPAM.

b. Proses yang berkaitan dengan pelanggan

1)) Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Penyelenggara SPAM harus menetapkan: a) persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk penyerahan dan kegiatan pasca penyerahan, b) persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk pemakaian yang ditentukan atau yang dimaksudkan, bila diketahui, c) persyaratan peraturan perundang-undangan yang dapat diterapkan terhadap produk, dan d) persyaratan tambahan apa pun yang dianggap perlu oleh Penyelenggara SPAM.

2)) Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Penyelenggara SPAM harus meninjau persyaratan berkaitan dengan produk. Tinjauan ini harus dilakukan sebelum komitmen Penyelenggara SPAM untuk memasok produk kepada pelanggan (misalnya penyampaian penawaran, penerimaan kontrak atau pesanan, penerimaan perubahan pada kontrak atau pesanan) dan harus memastikan bahwa: a) persyaratan produk ditentukan, b) persyaratan kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya,

diselesaikan, dan c) Penyelenggara SPAM memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan. Rekaman hasil tinjauan dan tindakan yang timbul dari tinjauan harus dipelihara.

Apabila pelanggan tidak memberikan pernyataan tertulis tentang persyaratan, persyaratan pelanggan harus ditegaskan oleh Penyelenggara SPAM sebelum diterima.

Apabila persyaratan produk diubah, Penyelenggara SPAM harus memastikan bahwa dokumen relevan diubah dan bahwa personel relevan disadarkan tentang persyaratan yang diubah.

3)) Komunikasi Pelanggan

Penyelenggara SPAM harus menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan: a) informasi produk, b) pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan, dan c) umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

c. Desain dan pengembangan

1)) Perencanaan desain dan pengembangan

Penyelenggara SPAM harus merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk. Selama perencanaan desain dan pengembangan, Penyelenggara SPAM harus menetapkan: a) tahapan desain dan pengembangan, b) tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai bagi tiap tahap desain dan pengembangan, dan c) tanggung jawab dan wewenang untuk desain dan pengembangan. Penyelenggara SPAM harus mengelola bidang temu antara kelompok berbeda yang terkait dalam desain dan pengembangan untuk memastikan komunikasi efektif dan kejelasan penugasan tanggung jawab. Keluaran perencanaan harus dimutakhirkan, sesuai dengan kemajuan desain dan pengembangan.

2)) Masukan desain dan pengembangan

Masukan berkaitan dengan persyaratan produk harus ditetapkan dan rekamannya dipelihara. Ini harus mencakup: a) persyaratan fungsi dan kinerja, b) persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, c) jika dapat, informasi

yang diturunkan dari desain sebelumnya yang serupa, dan d) persyaratan desain dan pengembangan lain yang esensial. Masukan ini harus ditinjau akan kecukupannya. Persyaratan harus lengkap, tidak membingungkan dan tidak saling bertentangan.

3)) Keluaran desain dan pengembangan

Keluaran desain dan pengembangan harus dalam bentuk yang sesuai untuk verifikasi terhadap masukan desain serta harus disetujui sebelum dikeluarkan. Keluaran desain dan pengembangan harus: a) memenuhi persyaratan masukan bagi desain dan pengembangan, b) memberi informasi sesuai untuk pembelian, produksi dan penyediaan jasa, c) berisi atau mengacu pada kriteria keberterimaan produk, dan d) menentukan karakteristik produk yang penting untuk pemakaian yang aman dan benar.

4)) Tinjauan desain dan pengembangan

Pada tahap sesuai, harus dilakukan tinjauan sistematis pada desain dan pengembangan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan a) untuk menilai kemampuan hasil desain dan pengembangan memenuhi persyaratan, dan b) untuk mengidentifikasikan masalah apa pun dan menyarankan tindakan yang diperlukan. Peserta tinjauan tersebut harus mencakup wakil-wakil fungsi yang berkaitan dengan tahap desain dan pengembangan yang ditinjau. Rekaman hasil tinjauan dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

5)) Verifikasi desain dan pengembangan

Harus dilakukan verifikasi sesuai dengan pengaturan yang direncanakan untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan perancangan dan pengembangan. Rekaman hasil verifikasi dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

6)) Validasi desain dan pengembangan

Harus dilakukan validasi desain dan pengembangan menurut pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan aplikasi yang ditentukan atau pemakaian yang dimaksudkan, bila diketahui. Apabila mungkin, validasi harus diselesaikan sebelum penyerahan atau implementasi

produk. Rekaman hasil validasi dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

7)) Pengendalian perubahan desain dan pengembangan

Perubahan desain dan pengembangan harus ditunjukkan dan rekamannya dipelihara. Perubahan harus ditinjau, diverifikasi dan dibenarkan, secara sesuai, dan disetujui sebelum diimplementasikan. Tinjauan perubahan desain dan pengembangan harus mencakup evaluasi pengaruh perubahan pada bagian produk dan produk yang telah diserahkan. Rekaman hasil tinjauan perubahan dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

d. Pembelian

1)) Proses Pembelian

Penyelenggara SPAM harus memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli harus bergantung pada pengaruh produk yang dibeli pada realisasi produk berikutnya atau produk akhir. Penyelenggara SPAM harus menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai dengan persyaratan Penyelenggara SPAM. Kriteria pemilihan, evaluasi dan evaluasi ulang harus ditetapkan. Rekaman hasil penilaian dan tindakan apa pun yang perlu yang timbul dari evaluasi itu harus dipelihara.

2)) Informasi Pembelian

Informasi pembelian harus menguraikan produk yang dibeli, termasuk bila sesuai : a) persyaratan persetujuan produk, prosedur, proses dan peralatan, b) persyaratan kualifikasi personel, dan c) persyaratan sistem manajemen mutu. Penyelenggara SPAM harus memastikan kecukupan persyaratan pembelian yang ditentukan sebelum dikomunikasikan ke pemasok.

3)) Verifikasi produk yang dibeli

Penyelenggara SPAM harus menetapkan dan menerapkan inspeksi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang ditentukan. Apabila

Penyelenggara SPAM atau pelanggannya bermaksud untuk melakukan verifikasi di tempat pemasok, Penyelenggara SPAM harus menyatakan pengaturan verifikasi yang dimaksudkan dan metode pelepasan produk dalam informasi pembeliannya.

e. Produksi dan penyediaan jasa

1)) Pengendalian produksi dan penyediaan jasa

Penyelenggara SPAM harus merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali harus mencakup, jika berlaku: a) ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk, b) ketersediaan instruksi kerja, secukupnya, c) pemakaian peralatan yang sesuai, d) ketersediaan dan pemakaian sarana pemantauan dan pengukuran, e) implementasi pemantauan dan pengukuran, dan f) implementasi kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan produk.

2)) Validasi proses produksi dan penyediaan jasa

Penyelenggara SPAM harus memvalidasi suatu proses produksi dan penyediaan jasa, apabila keluaran yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran berurutan dan sebagai konsekuensinya, kekurangannya hanya terlihat setelah produk dipakai atau jasa telah diserahkan. Validasi harus memperagakan kemampuan proses tersebut untuk mencapai hasil yang direncanakan. Penyelenggara SPAM harus menetapkan pengaturan proses ini termasuk, bila berlaku: a) kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses, b) persetujuan peralatan dan kualifikasi personel, c) pemakaian metode dan prosedur tertentu, d) persyaratan rekaman, dan e) validasi ulang.

3)) Identifikasi dan mampu telusur

Apabila sesuai, Penyelenggara SPAM harus mengidentifikasikan produk dengan cara sesuai di seluruh realisasi produk. Penyelenggara SPAM harus mengidentifikasi status produk sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran sepanjang realisasi produk. Apabila mampu telusur dipersyaratkan, Penyelenggara SPAM harus

mengendalikan identifikasi khas dari produk dan memelihara rekaman.

4)) Milik Pelanggan

Penyelenggara SPAM harus memelihara dengan baik milik pelanggan, selama dalam pengendalian Penyelenggara SPAM atau dipakai oleh Penyelenggara SPAM. Penyelenggara SPAM harus mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga milik pelanggan yang disediakan untuk dipakai atau disatukan ke dalam produk. Jika milik pelanggan hilang, rusak atau ditemukan tak layak pakai, Penyelenggara SPAM harus melaporkan hal ini kepada pelanggan dan memelihara rekaman.

5)) Preservasi produk

Penyelenggara SPAM harus memelihara produk selama proses internal dan penyerahan ke tujuan yang dimaksudkan untuk memelihara kesesuaiannya terhadap persyaratan. Jika memungkinkan, pengawetan harus mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan. Penyimpanan harus berlaku juga untuk bagian produk.

f. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

Penyelenggara SPAM harus menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dan peralatan pemantau dan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan. Penyelenggara SPAM harus menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan dan dilakukan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran. Apabila diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan pengukuran harus: a) dikalibrasi atau diverifikasi atau keduanya pada selang waktu tertentu, atau sebelum dipakai, terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional; bila standar seperti itu tidak ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus direkam; b) disetel atau disetel ulang secukupnya; c) memiliki identifikasi guna menetapkan status kalibrasinya; d) dijaga dari penyetelan yang akan membuat hasil pengukurannya tidak sah; e) dilindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, perawatan dan penyimpanan. Selain itu,

Penyelenggara SPAM harus menilai dan merekam keabsahan hasil pengukuran sebelumnya bila peralatan ditemukan tidak memenuhi persyaratan. Penyelenggara SPAM harus melakukan tindakan yang sesuai pada peralatan dan produk mana pun yang terpengaruh. Rekaman hasil kalibrasi dan verifikasi harus dipelihara. Apabila perangkat lunak komputer dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan tertentu, maka kemampuan perangkat lunak komputer tersebut untuk memenuhi pelaksanaan dan pengukuran harus dipastikan. Hal ini harus dilakukan sebelum penggunaan awal dan konfirmasi ulang dibutuhkan.

8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

a. Umum

Penyelenggara SPAM harus merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk: a) memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk, b) memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, dan c) terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu. Hal ini harus mencakup penetapan metode yang berlaku, termasuk teknik statistik, dan jangkauan pemakaiannya.

b. Pemantauan dan pengukuran

1)) Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu, Penyelenggara SPAM harus memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah Penyelenggara SPAM telah memenuhi persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan memakai informasi ini harus ditetapkan.

2)) Audit Internal

Penyelenggara SPAM harus melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu a) memenuhi pengaturan yang direncanakan, pada persyaratan standar ini dan pada persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan oleh Penyelenggara SPAM, dan b) diterapkan dan dipelihara secara efektif. Program audit harus direncanakan, dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area

yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit harus ditetapkan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan tanggung jawab dan persyaratan untuk perencanaan dan pelaksanaan audit, penetapan rekaman dan pelaporan hasil. Rekaman audit dan hasilnya harus dipelihara (lihat 4.2.4). Manajemen yang bertanggung jawab atas area yang diaudit harus memastikan bahwa setiap perbaikan dan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan tanpa ditunda untuk menghilangkan ketidaksesuaian dan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan. Kegiatan tindak lanjut harus mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

3)) Pemantauan dan pengukuran proses

Penyelenggara SPAM harus menerapkan metode pemantauan yang sesuai, jika memungkinkan dilaksanakan dengan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode ini harus memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, harus dilakukan koreksi dan tindakan korektif, seperlunya.

4)) Pemantauan dan pengukuran produk

Penyelenggara SPAM harus memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk tersebut terpenuhi. Hal ini harus dilakukan pada tahap yang sesuai dari proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah terencana. Bukti atas kesesuaian dengan kriteria keberterimaan harus dipelihara. Rekaman harus menunjukkan orang yang berwenang melepas produk untuk penyerahan kepada pelanggan. Pelepasan produk atau penyerahan jasa kepada pelanggan tidak boleh dilanjutkan sampai semua pengaturan yang terencana diselesaikan secara memuaskan, kecuali kalau disetujui oleh kewenangan

yang relevan, dan apabila memungkinkan disetujui oleh pelanggan.

c. Pengendalian produk yang tidak sesuai

Penyelenggara SPAM harus memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak dikehendaki. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan pengendalian dan tanggung jawab terkait dan kewenangan untuk menangani produk yang tidak sesuai. Apabila memungkinkan untuk diterapkan, penyelenggara SPAM harus menangani produk yang tidak sesuai dengan satu atau lebih dari cara berikut: a) dengan melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan; b) dengan membolehkan pemakaian, pelepasan atau penerimaan melalui konsesi oleh kewenangan yang relevan dan, apabila mungkin oleh pelanggan; c) dengan melakukan tindakan untuk mencegah pemakaian atau aplikasi awal yang dimaksudkan; d) dengan mengambil tindakan yang sesuai terhadap pengaruh, atau pengaruh yang potensial, dari ketidaksesuaian ketika produk yang tidak sesuai dideteksi setelah penyerahan atau penggunaan telah dimulai. Apabila produk yang tidak sesuai dikoreksi harus dilakukan verifikasi ulang untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan tersebut. Rekaman ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya, termasuk konsesi yang diperoleh, harus dipelihara.

d. Analisis data

Penyelenggara SPAM harus menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan sistem manajemen mutu serta mengevaluasi apakah perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Hal ini harus mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang relevan. Analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan:

a) kepuasan pelanggan, b) kesesuaian pada persyaratan produk c) karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan, dan d) pemasok.

e. Perbaikan

1)) Perbaikan berkesinambungan

Penyelenggara SPAM harus terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui pemakaian kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

2)) Tindakan korektif

Penyelenggara SPAM harus melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi. Harus ditetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi : a) peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan), b) penetapan penyebab ketidaksesuaian, c) penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang, d) penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan, e) rekaman hasil tindakan yang dilakukan, dan f) peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

3)) Tindakan pencegahan

Penyelenggara SPAM harus menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial untuk mencegah terjadinya. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial itu. Harus ditetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi: a) penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya, b) penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian, c) penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan, d) rekaman hasil tindakan yang dilakukan, dan e) peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

MENTERI PEKERJAAN UMUM DAN
PERUMAHAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

M. BASUKI HADIMULJONO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT
Kepala Biro Hukum,

Siti Martini
NIP. 195803311984122001