



**BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT PENELITIAN PROMOSI DAN KERJASAMA**

**PEDOMAN MUTU
NO. 01/MM/PPPKS ; Rev. 00**

MASPER

Disahkan di Cibinong pada tanggal 4 Juni 2018

Sekretaris Utama
Badan Informasi Geospasial

Dra. Titiek Suparwati
NIP. : 195809151988012001

DAFTAR ISI

BAGIAN	URAIAN	HALAMAN
LEMBARAN PERSETUJUAN		1
DAFTAR ISI		2
ISTILAH DAN DEFINISI		4
I PENDAHULUAN		8
1.1 Latar Belakang		8
1.2 Maksud dan Tujuan		8
II PROFIL PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJASAMA		10
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi		10
2.2 Visi		11
2.3 Misi		12
2.4 Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal		12
2.5 Strategi Penjaminan Mutu		14
2.6 Analisis Pemangku Kepentingan (Stakeholder)		17
2.7 Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu		17
2.8 Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu		18
III PENGELOLAAN KEGIATAN		19
3.1 Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial		19
3.1.1 Perencanaan Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial		19
3.1.2 Persyaratan Produk dan Jasa		20
3.1.3 Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial		21
3.1.4 Penyerahan Jasa dan Produk Geospasial		22
3.1.5 Pengendalian Hasil Kegiatan Yang Tidak Sesuai		23
3.2 Balai Pendidikan dan Pelatihan		23
3.2.1 Perencanaan Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan		24
3.2.2 Persyaratan Produk dan Jasa		25
3.2.3 Kurikulum Diklat		25
3.2.4 Pengendalian proses diklat		25

BAGIAN	URAIAN	HALAMAN
	3.2.5 Penanganan Keluhan/Hasil Kegiatan Tidak Sesuai	26
IV DUKUNGAN SUMBER DAYA		27
4.1 Penyediaan Sumber Daya		27
4.1.1 Anggaran dan Kinerja		27
4.1.2 Sumber Daya Manusia		27
4.1.3 Infrastruktur dan Lingkungan Kerja		27
4.2 Struktur dan Tanggung Jawab		28
4.3 Kompetensi dan Pelatihan		28
V EVALUASI KINERJA DAN PERBAIKAN		29
5.1 Pemantauan dan Pengukuran Kinerja		29
5.2 Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan		29
5.3 Audit Sistem Manajemen Mutu		29
5.4 Tinjauan Manajemen (<i>Management Review</i>)		30
5.5 Perbaikan		31
LAMPIRAN I	STRUKTUR ORGANISASI PPPKS	L-1
LAMPIRAN II	KEBIJAKAN MUTU PPPKS	L-2
LAMPIRAN III	SASARAN MUTU TAHUN 2018	L-3
LAMPIRAN IV	IDENTIFIKASI PEMANGKU KEPENTINGAN	L-7
LAMPIRAN V	IDENTIFIKASI RISIKO DAN PELUANG	L-10

ISTILAH DAN DEFINISI

Berkaitan Dengan Mutu

1. Mutu:

Gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk 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 tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
(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. Kebijakan Mutu :

Maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara resmi oleh pimpinan puncak (dhi Kepala PPPKS/Sekretaris Utama/Kepala BIG).
4. Sasaran Mutu :

Sesuatu yang dicapai atau dituju berkaitan dengan mutu.
(Catatan: 1. Sasaran Mutu biasanya didasarkan pada Kebijakan Mutu. 2. Sasaran Mutu biasanya ditentukan pada fungsi dan tingkatan tertentu dalam organisasi.)

Berkaitan Dengan Manajemen

1. Manajemen :

Kegiatan untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.
2. Sistem Manajemen :

Sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran mutu.
(Catatan: Suatu sistem manajemen sebuah organisasi dapat mencakup sistem-sistem manajemen berbeda seperti Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen K3 atau Sistem Manajemen Lingkungan).
3. Sistem Manajemen Mutu :

Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

4. Manajemen Puncak :

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

5. Perencanaan Mutu :

Bagian dari manajemen yang difokuskan ke 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).

Berkaitan Dengan Organisasi

1. Organisasi :

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

2. Pelanggan/Pemangku Kepentingan :

Organisasi atau orang yang menerima produk/manfaat.

Pelanggan terdiri dari:

- Pelanggan Internal adalah pihak-pihak yang terkait dengan proses selanjutnya dalam suatu kegiatan (Pimpinan dan Staff).
- Pelanggan Eksternal adalah pihak-pihak luar yang terkait dengan kegiatan di lingkungan PPPKS/BIG {masyarakat, unsur instansi pemerintah terkait (executive/legislatif), dll}

Berkaitan Dengan Proses Dan Produk

1. Proses :

Kumpulan kegiatan saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

2. Produk :

Hasil suatu proses.

3. Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai :

Hasil kegiatan/produk yang tidak memenuhi persyaratan atau ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Prosedur :

Rangkaian kegiatan/proses yang dilaksanakan dengan melibatkan lebih dari satu orang atau fungsi.

5. Instruksi Kerja :

Dokumen Sistem Mutu berupa standar kerja yang diperlukan untuk acuan pelaksanaan kegiatan, yang hanya melibatkan (satu) orang pelaksana kegiatan.

Berkaitan Dengan Kesesuaian

1. Kesesuaian :

Dipenuhinya suatu persyaratan/ketentuan.

2. Ketidaksesuaian :

Tidak dipenuhinya suatu persyaratan/ketentuan.

3. Tindakan Perbaikan :

Tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atas situasi yang tidak dikehendaki.

Berkaitan Dengan Dokumentasi

1. Dokumen :

Informasi dan media pendukungnya.

2. Manual Mutu/Pedoman Mutu :

Dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu PPPKS

3. Rencana Mutu :

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

4. Dokumen Mutu :

Seluruh dokumentasi yang digunakan sebagai acuan penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan PPPKS/BIG. Dokumen mutu tersebut diantaranya berupa: Pedoman Mutu,

Prosedur, Rencana Mutu, Instruksi Kerja, Rekaman Mutu, Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pekerjaan, Standard Teknis Pekerjaan dan Material, Check list.

5. **Bukti Kerja/Rekaman :**

Dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan.

Berkaitan Dengan Pemeriksaan

1. **Bukti Objektif :**

Data pendukung keberadaan atau kebenaran sesuatu.

2. **Verifikasi :**

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

3. **Validasi :**

Konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif, bahwa persyaratan bagi pemakaian atau aplikasi dimaksud telah dipenuhi/tidak dipenuhi.

Berkaitan Dengan Audit

1. **Audit :**

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

2. **Program Audit :**

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

3. **Auditor :**

Orang yang berkompeten melakukan audit.

4. **Auditee :**

Orang/organisasi yang diaudit.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai amanat yang terkandung dalam undang-undang no 4 tahun 2011 tentang Informasi Geospasial, bahwa pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya serta penanggulangan bencana dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wilayah yurisdiksinya diperlukan informasi geospasial.

Badan Informasi Geospasial sebagai institusi penyelenggara dan penyedia informasi geospasial, mempunyai komitmen untuk menjamin ketersediaan dan akses terhadap IG yang dapat dipertanggungjawabkan, mewujudkan penyelenggaraan IG yang berdaya guna dan berhasil guna melalui kerja sama, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi serta mendorong penggunaan IG dalam penyelenggaraan pemerintahan dan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

PPPKS yang merupakan bagian dari organisasi BIG berkewajiban untuk mengelola proses-proses yang ada termasuk pengelolaan pelayanan pendidikan dan pelatihan, dan pelayanan jasa dan produk geospasial berlandaskan pada nilai-nilai luhur yang ditetapkan BIG. Salah satu bentuk komitmen pengelolaan proses tersebut adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Melalui penerapan sistem manajemen mutu ini, diharapkan dapat memacu PPPKS menciptakan sistem dan tatakelola organisasi yang efektif, yang dapat memacu PPPKS untuk meningkatkan mutu kegiatan dan proses pelayanan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud dan Tujuan

1.2.1. Maksud

Sebagai pedoman agar diperoleh kesamaan pola pikir, sikap dan tindakan dalam melaksanakan kegiatan dan/atau memberikan pelayanan kepada pelanggan/stakeholder melalui penerapan sistem manajemen mutu di lingkungan Pusat Penelitian, Promosi dan Kerjasama (PPPKS).

1.2.2. Tujuan

Terselenggaranya kegiatan yang memenuhi harapan pelanggan dan stakeholder dengan berpedoman pada norma dan tata nilai yang dianut Badan Informasi Geospasial (BIG).

MASTER

BAB II

PROFIL PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJASAMA (PPPKS)

2.1. Tugas Pokok dan Fungsi

Pusat Penelitian, Promosi dan Kerjasama (PPPKS), merupakan salah satu Pusat (setingkat eselon II) di lingkup Badan Informasi Geospasial (BIG) yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Informasi Geospasial melalui Sekretaris Utama. PPPKS memiliki tugas melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang informasi geospasial, serta promosi, kerja sama, hubungan masyarakat, dan hubungan antar lembaga. Sedangkan fungsinya adalah :

- (1). penyusunan rencana penelitian, dan pengembangan di bidang informasi geospasial;
- (2). pelaksanaan penelitian, dan pengembangan di bidang informasi geospasial yang mendukung unit kerja tertentu dan yang bersifat lintas unit kerja di BIG;
- (3). koordinasi penelitian dan pengembangan antar instansi/lembaga di dalam dan luar negeri;
- (4). pengelolaan jurnal dan publikasi penelitian dan pengembangan;
- (5). penyusunan penyusunan rencana kegiatan promosi dan kerjasama;
- (6). pelaksanaan publikasi produk dan jasa informasi geospasial;
- (7). pengelolaan muatan website BIG;
- (8). pelaksanaan urusan hubungan masyarakat;
- (9). pelaksanaan administrasi kerja sama dalam dan luar negeri;
- (10). monitoring dan evaluasi kerja sama; dan
- (11). koordinasi pelaksanaan hubungan antar instansi/lembaga.

Secara organisasi, PPPKS terdiri atas beberapa unit mencakup Bidang Penelitian, serta Bidang Promosi dan Kerjasama, dan mengkoordinasikan Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial.

2.2. Visi

Visi PPKS mengikuti visi BIG sebagai organisasi induk yaitu : *“Menjadi pelopor dan pembina penyelenggaraan informasi geospasial yang handal”*.

Pelopor

Pelopor mengandung makna bahwa BIG sebagai pencetus ide, menjadi lembaga yang berada di depan, merumuskan arah dan tujuan untuk penyediaan informasi geospasial sekaligus selaku penyelenggara IGD sebagai acuan IGT nasional. Dengan kata lain BIG harus mampu menjadi institusi penggerak utama (prime mover) dalam penyelenggaraan informasi geospasial. Menjadi penggerak utama yang dimaksud adalah BIG menjadi bagian penting dan strategis dari pembangunan Indonesia. Secara umum, BIG harus berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pengguna dan mampu membuat terobosan kreatif (creative breakthrough) sebagai upaya menjadi penggerak utama penyelenggaraan informasi geospasial.

Pembina

Pembina mengandung makna bahwa BIG memberikan pembinaan/pembekalan yang dibutuhkan oleh penyelenggara IG lainnya berupa kebijakan, standar yang diperlukan serta pembinaan dalam pelaksanaan sertifikasi SDM. Selanjutnya BIG juga sebagai integrator IGT dengan melaksanakan koordinasi penyelenggaraan IGT sebagai bagian fungsi pembinaan. Penyelenggaraan informasi geospasial sesuai dengan UU Nomor 4 Tahun 2011 pasal 25 adalah :

- Pengumpulan data geospasial
- Pengolahan data dan informasi geospasial
- Penyimpanan dan pengamanan data dan informasi geospasial
- Penyebarluasan data dan informasi geospasial
- Penggunaan informasi geospasial

Andal

Andal adalah lengkap, akurat, berstandar, aktual dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan demikian, IG yang andal berarti: lengkap, akurat, berstandar, aktual dan dapat

dipertanggungjawabkan yang terjamin perolehan, pengolahan dan pengelolaan serta ketersediaannya. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa informasi geospasial yang dihasilkan BIG harus dapat digunakan sebagai dasar dan fondasi untuk pembangunan nasional. Hal ini tergambar dengan pemanfaatan IG sebagai bentuk dukungan terhadap agenda prioritas pembangunan nasional, yaitu :

- Pemerataan pembangunan antar wilayah
- Penyediaan infrastruktur dan layanan sosial dasar bagi masyarakat
- Peningkatan ekonomi secara merata yang fokus pada sektor pangan, energi, maritim dan kelautan serta pariwisata.

2.3. Misi

- (1) Menyediakan Informasi Geospasial Dasar dan mengintegrasikan Informasi Geospasial wilayah nasional
- (2) Meningkatkan sinergi proaktif melalui pembangunan infrastruktur IG dalam penyelenggaraan informasi geospasial nasional

2.4. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal

Analisis lingkungan internal dan lingkungan eksternal telah dilakukan secara menyeluruh untuk setiap aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan di Badan Informasi Geospasial. Hasil analisis tersebut tertuang dalam renstra BIG 2015 - 2019. Berkaitan dengan sistem penjaminan mutu, dari hasil analisis seperti tertuang dalam Renstra BIG 2015 – 2019 tersebut dapat disimpulkan :

2.4.1. Analisis lingkungan internal.

Kekuatan (S)

- (1). Komitmen pimpinan terhadap peningkatan mutu penyelenggaraan kegiatan dan pelayanan tinggi.
- (2). Tersedianya sarana dan prasarana penunjang kegiatan yang baik.
- (3). Tersedianya SDM yang memiliki kompetensi memadai bahkan beberapa diantara telah diakui baik pada skala nasional maupun internasional.

- (4). Sistem pengelolaan organisasi yang berpotensi tumbuh efektif dan efisien, mengingat dukungan sumber daya manusia yang kompeten, tersedianya peraturan yang mendukung keterbukaan informasi publik, telah terbentuknya tim reformasi birokrasi, dan sebagian besar proses pengelolaan sudah menggunakan SOP.
- (5). Ketersediaan (dukungan) perangkat teknologi informasi yang mendukung pelaksanaan kegiatan secara efektif.

Kelemahan (W)

- (1). Ketersediaan SDM yang berkompeten, terbatas dan belum mencukupi untuk dapat mendukung penyelenggaraan kegiatan yang efektif
- (2). Budaya tertib administrasi masih belum tertanam dalam organisasi, sehingga kegiatan administrasi yang terkait dengan penjaminan mutu masih dianggap sebagai beban tambahan.
- (3). Budaya mutu masih belum inheren dengan kegiatan rutinitas, sehingga adanya kegiatan penjaminan mutu seringkali bukan sebagai skala prioritas.
- (4). Pemahaman sistem penjaminan mutu masih belum merata di seluruh unit/pegawai sehingga seringkali mendapat kendala dalam aplikasi penerapan sehari-hari.

2.4.2. Analisis lingkungan Eksternal

Peluang (O)

- (1). Pergeseran arah pembangunan nasional yang menitikberatkan pada sektor kemanusiaan, membawa dampak terhadap peran IG yang lebih strategis. penyelenggaraan IG nasional dapat mengacu pada satu referensi peta, satu standar, satu database, serta satu portal. Kebijakan *One Map* ini menjadikan BIG sebagai pelopor dan pembina penyelenggaraan IG bagi K/L/P dan masyarakat.
- (2). Implementasi *Mutual Recognition Arrangement (MRA) on surveying*. Implementasi MRA tersebut akan berdampak pada liberalisasi jasa dibidang *surveying* di lingkup ASEAN, sehingga SDM IG harus dipersiapkan dalam

menghadapi persaingan tersebut. Dengan kondisi tersebut, BIG berpeluang mengembangkan lembaga pelatihan nasional bidang IG untuk memenuhi kebutuhan terhadap pengembangan serta pengelolaan, termasuk di dalamnya sertifikasi, SDM bidang IG nasional.

- (3). Orientasi pembangunan nasional yang menitikberatkan penyediaan informasi geospasial yang akurat dan cepat yang berimplifikasi pada sistem penjaminan mutu cukup kuat.
- (4). Perkembangan teknologi informasi yang cepat menuntut sistem penyediaan jasa yang inline dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi

Tantangan (T)

- (1). Informasi geospasial yang dihasilkan belum sepenuhnya mengacu pada satu standar nasional, dimutakhirkan, dan divalidasi sehingga mempengaruhi kualitas informasi geospasial yang diberikan.
- (2). Terdapat potensi produk informasi geospasial dari BIG tidak bisa dimanfaatkan pengguna (karena keterlambatan & kelambatan penyediaan, kesulitan akses, dll).
- (3). BIG sebagai penyelenggara IG harus mendorong penyediaan IG yang mengacu pada satu referensi, satu standar, satu basis data, dan satu geoportal (one map policy) agar IG yang disediakan oleh berbagai konsesi dapat dipertanggungjawabkan dan diintegrasikan.
- (4). BIG harus memastikan ketersediaan data center yang dapat menghadapi tantangan kapasitas IG yang terus bertumbuh.

2.5. Strategi Penjaminan Mutu

Berdasarkan analisis lingkungan internal dan eksternal sebagaimana diuraikan di atas, maka strategi penjaminan mutu PPPKS dapat digambarkan dalam bentuk matrik pada gambar 1 di bawah :

	<p>INTERNAL</p> <p>EKSTERNAL</p>	<p>Kekuatan (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komitmen yang kuat - Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai - Kompetensi SDM yang mumpuni - Efektifitas pengelolaan organisasi. - Ketersediaan/dukungan perangkat teknologi Informasi 	<p>Kelemahan (W) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keterbatasan jumlah SDM yang kompeten. - Budaya tertib administrasi belum tertanam dalam organisasi. - Budaya mutu masih belum inheren dengan kegiatan rutinitas. - Pemahaman sistem penjaminan mutu belum merata
		<p>Peluang (O) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pergeseran arah pembangunan nasional dimana IG mengarah pada kebijakan one map. - Implementasi MRA on surveying yang berpeluang mengembangkan lembaga pelatihan di bidang IG - Tuntutan stakeholder terhadap penyediaan IG yang cepat dan akurat - Perkembangan teknologi informasi yang cepat 	<p>Strategi S-O :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membangun kerja sama strategis dengan stakeholder dalam rangka pengembangan lembaga pelatihan nasional di bidang penyelenggaraan informasi geospasial. - Mengoptimalkan pola rekrutmen SDM BIG sesuai dengan prinsip Sistem Merit (UU 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara). - Menyempurnakan proses bisnis organisasi penyelenggaraan IG BIG. - Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas SI/TI dalam mendukung layanan public. - Membangun kerja sama strategis dengan K/L/P dalam rangka meningkatkan kuantitas dan kualitas informasi geospasial. - Menyusun rencana induk penelitian yang selaras dengan Renstra BIG. - Mengembangkan <i>mobile application</i> untuk <p>Strategi W-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan pola pengembangan SDM BIG sesuai dengan prinsip Sistem Merit (UU 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara). - Meningkatkan koordinasi dengan K/L/P dalam rangka optimasi pengumpulan data geospasial. - Menerapkan manajemen mutu di lingkungan BIG - Meningkatkan kesadaran atas pentingnya budaya mutu - Mendorong akselerasi pelaksanaan program mutu di lingkungan BIG. - Menginternalisasi budaya mutu dalam mendorong penyelenggaraan informasi geospasial BIG yang efektif. - Menambah jumlah SDM untuk penyelenggaraan informasi geospasial. - Melakukan <i>strategic meeting</i> di level pimpinan

	<p>pengumpulan data geospasial dan penyebarluasan informasi geospasial.</p>	tinggi secara berkala untuk menelaah eksekusi strategi.
Tantangan (T) :	<p><u>Strategi S-T :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – IG yang dihasilkan belum terstandar secara nasional – Tidak termanfaatkannya produk IG karena kelambatan dan/atau kesulitan akses. – Belum tersedianya data centre yang siap menghadapi perkembangan dinamika kebutuhan IG yang cepat dan akurat <p><u>Strategi W-T</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Mengalihdayakan pengembangan peta IGT 3D dan 4D kepada pihak ketiga. – Membuat kebijakan yang relevan dengan kebutuhan penyelenggaraan IG. – Menyusun <i>human resource master plan</i> SDM informasi geospasial nasional yang memberi nilai tambah. – Meningkatkan <i>employee engagement</i>. – Melakukan harmonisasi tusi dengan K/L terkait dalam rangka <i>positioning</i> dalam penyelenggaraan informasi geospasial skala nasional. – Mengoptimalkan koordinasi dengan K/L/P terkait dalam rangka pengembangan sistem peringatan dini bencana alam. – Menciptakan varian produk informasi geospasial yang mudah diakses. – Menyelenggarakan seminar tentang penyelenggaraan informasi geospasial. – Meningkatkan kompetensi SDM dalam menganalisis data dan informasi geospasial yang berasal dari <i>big data</i>. 	

2.6. Analisis Pemangku Kepentingan (Stakeholder)

Hasil analisis pemangku kepentingan yang terkait dengan Pelayanan Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, disajikan pada Lampiran IV.

2.7. Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu di Pusat Penelitian, Promosi dan Kerjasama (PPPKS) untuk tahun 2018 adalah :

1. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang dikelola oleh Balai Diklat
2. Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial yang dikelola oleh Balai Jasa dan Layanan Produk Geospasial.

Berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 tersebut, pada Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan yang dikelola oleh Balai Diklat, semua persyaratan standar ISO 9001 : 2015 diaplikasikan (tidak terdapat persyaratan standar yang tidak diaplikasikan). Sedangkan pada pelayanan jasa dan produk geospasial yang dikelola oleh Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, terdapat beberapa persyaratan yang tidak diterapkan. Pengecualian penerapan tersebut berkaitan dengan sifat dari jasa yang disediakan. Adanya pengecualian tersebut, tidak akan mempengaruhi kemampuan organisasi Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dalam menyediakan jasa yang memenuhi kepuasan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Pengecualian persyaratan standar ISO 9001 : 2015 pada Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial tersebut, adalah :

- (1) **Persyaratan 8.3.** Perancangan dan/atau pengembangan produk dan jasa.

Persyaratan ini tidak diterapkan, karena dalam menyediakan jasa dan produk geospasial, tidak dirancang secara spesifik, tetapi mengikuti tatacara yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala BIG No. 05 tahun 2012 tentang Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial.

- (2) **Persyaratan 7.1.5.2.** Yaitu ketelusuran hasil pengukuran.

Persyaratan standar ini tidak diterapkan karena dalam menyediakan pelayanan jasa dan produk geospasial, tidak menggunakan alat-alat ukur tertentu untuk menilai keberhasilan dan akurasi jasa yang disampaikan kepada pelanggan.

2.8. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

Kebijakan Mutu PPPKS disajikan pada Lampiran II, sedangkan sasaran mutu disajikan pada Lampiran III.

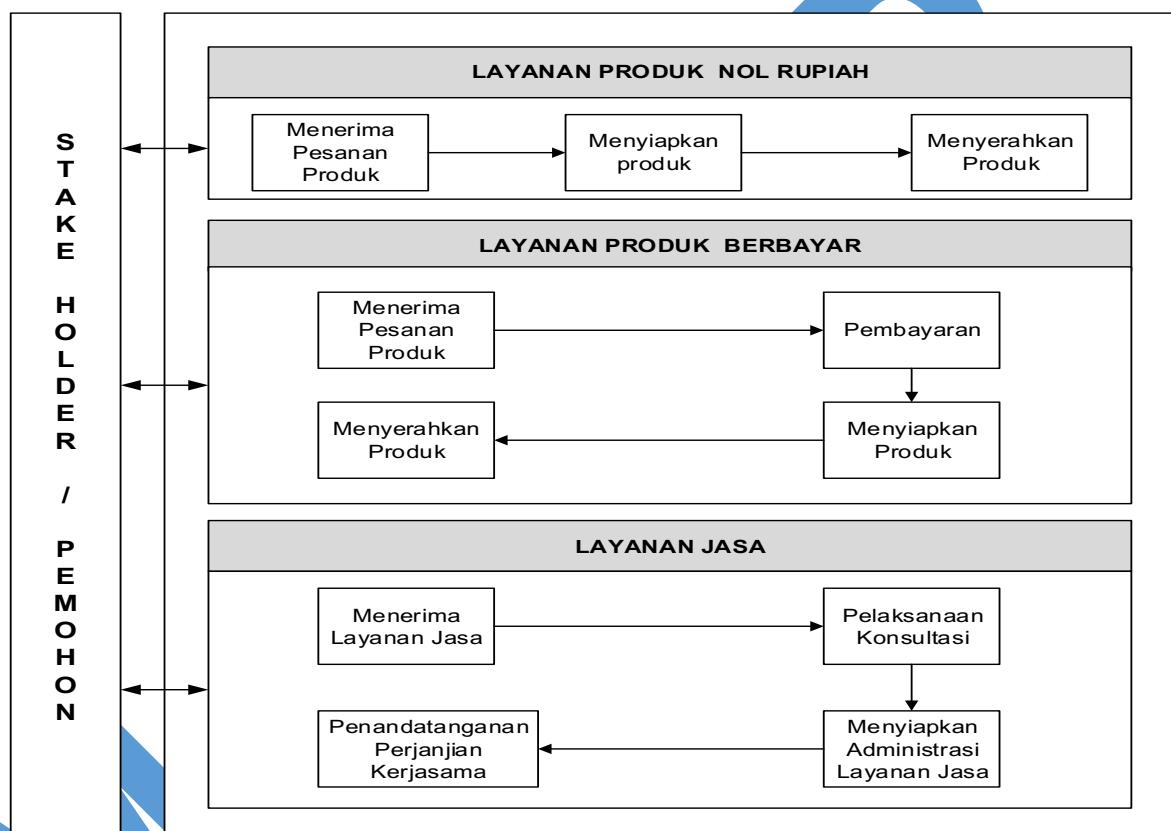
MASTER

BAB III

PENGELOLAAN KEGIATAN

3.1. Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial

Secara umum penyelenggaraan Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial dapat dijelaskan sebagaimana Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Proses Layanan Produk Geospasial

3.1.1 Perencanaan Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial telah mengidentifikasi dan merencanakan kegiatan-kegiatan yang secara langsung mempengaruhi mutu, serta menjamin bahwa proses pelayanan dan proses-proses yang terkait pelayanan, dilaksanakan pengendalian yang memadai. Setiap proses dipastikan terlebih dahulu dilakukan analisis risiko, untuk menetapkan jenis dan tingkat pengendalian yang memadai. Dengan demikian dapat dipastikan konsistensi mutu

pelayanan memenuhi ketentuan yang berlaku mulai dari penerimaan permohonan sampai penyerahan output kepada pelanggan/ stake holder.

Sasaran mutu telah ditetapkan pada unit-unit pelaksana pelayanan, termasuk proses pendukung (*support process*) yang merupakan ukuran kinerja (*key performance indicator*) dalam menilai keberhasilan proses pelayanan sesuai kebijakan mutu yang telah ditetapkan.

3.1.2 Persyaratan Produk dan Jasa

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial telah mengidentifikasi, menentukan dan meninjau persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan jasa dan produk yang disampaikan kepada pelanggan, termasuk penerapan bentuk komunikasi yang relevan dan efektif dengan pelanggan. Media komunikasi yang digunakan antara lain, mencakup:

- penyediaan tenaga resepsionis yang akan membantu memberikan informasi seputar jasa dan produk yang disediakan;
- penyediaan fasilitas dalam rangka publikasi informasi jasa dan produk, mencakup brosur, dan LCD *touch screen* serta aplikasi pencarian peta di ruang pelayanan;
- penyediaan sarana untuk menampung saran dan keluhan, baik melalui website, email, maupun kotak saran/keluhan.

Persyaratan jasa dan produk telah ditetapkan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah No.64 Tahun 2014, Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Informasi Geospasial, dan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor: 5 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pihak Tertentu Dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Informasi Geospasial.

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial telah memastikan setiap pelayanan dilakukan peninjauan untuk memastikan kesanggupan dalam menyediakan layanan jasa dan produk kepada pemohon.

Prosedur terkait :

- 001/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Datang Langsung
- 002/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Melalui Surat Elektronik
- 003/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Disposisi Kepala PPPKS
- 004/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Datang Langsung
- 005/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Melalui Surat Elektronik
- 006/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Datang Langsung
- 007/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Melalui Surat Elektronik
- 011/SOP/PTIG : SOP Penyiapan Produk Cetak

3.1.3 Pelayanan Jasa dan Produk Geospasial

Dalam melaksanakan pelayanan jasa dan produk geospasial kepada pemohon yang mencakup: pelayanan produk Rp. 0,00 (nol rupiah); pelayanan produk berbayar; dan pelayanan jasa, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial telah melakukan hal-hal sebagai berikut :

- melakukan pengendalian mencakup :
 - memelihara dan menyediakan informasi terdokumentasi seperti prosedur, formulir/format untuk kebutuhan penyediaan bukti kegiatan dan monitoring, sarana pelayanan yang mendukung pelaksanaan kegiatan, tenaga pelaksana yang berkompeten, pelaksanaan verifikasi pada setiap tahapan proses pelayanan, serta pengendalian produk sebelum diserahkan kepada pemohon;
 - memastikan produk mampu telusur melalui monitoring nomor order atau pesanan;
 - memastikan kepemilikan eksternal seperti aplikasi layanan terkendali;
 - melakukan pengendalian terhadap setiap keluaran mencakup proses pengepakan (*packaging*) produk cetak, dan pemastian data digital dapat diakses pemohon; dan
 - penanganan setiap keluhan pelanggan.

Prosedur terkait :

- 001/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Datang Langsung
- 002/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Melalui Surat Elektronik
- 003/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Disposisi Kepala PPPKS
- 004/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Datang Langsung
- 005/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Melalui Surat Elektronik
- 006/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Datang Langsung
- 007/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Melalui Surat Elektronik
- 011/SOP/PTIG : SOP Penyiapan Produk Cetak

3.1.4 Penyerahan Jasa dan Produk Geospasial

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial memastikan setiap penyerahan produk kepada pemohon disertai dengan bukti penyerahan yang memadai, termasuk penerapan monitoring terhadap setiap produk yang diserahkan melalui jasa ekspedisi.

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial mendokumentasikan bukti hasil penyerahan produk serta hasil pelaksanaan pelayanan jasa.

Prosedur terkait :

- 001/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Datang Langsung
- 002/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Melalui Surat Elektronik
- 003/SOP/PTIG : SOP Layanan Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Disposisi Kepala PPPKS
- 004/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Datang Langsung
- 005/SOP/PTIG : SOP Pembelian Data Digital Melalui Surat Elektronik
- 006/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Datang Langsung
- 007/SOP/PTIG : SOP Pembelian Produk Cetak Melalui Surat Elektronik
- 011/SOP/PTIG : SOP Penyiapan Produk Cetak

3.1.5 Pengendalian Hasil Kegiatan Yang Tidak Sesuai

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan, termasuk ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah penyerahan produk, selama atau sesudah penyediaan jasa, diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak diinginkan. Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa melalui cara sebagai berikut:

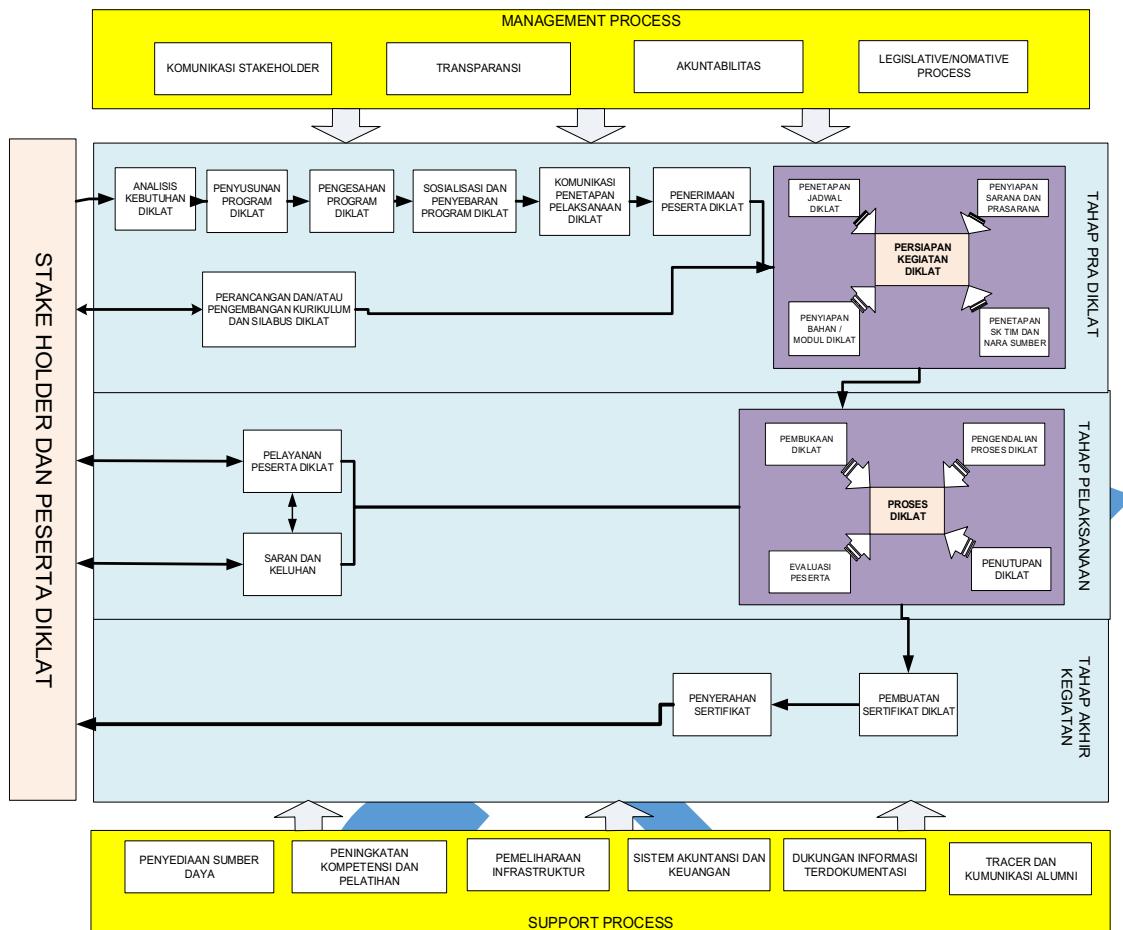
- mencatat hasil pekerjaan ketidaksesuai dalam laporan ketidaksesuai;
- melaksanakan perbaikan dengan segera terhadap ketidaksesuaian;
- melakukan tindakan perbaikan untuk mencari penyebab munculnya ketidaksesuaian;
- menerapkan tindaklanjut yang relevan sesuai penyebab ketidaksesuaian.

Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial memelihara dan menyimpan informasi dokumentasi penanganan hasil pekerjaan tidak sesuai dalam rangka efektifitas dan evaluasi kegiatan.

Prosedur terkait
03/SOP/PPP/KS : Prosedur Perbaikan

3.2. Balai Pendidikan dan Pelatihan

Secara umum penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Geospasial dapat dijelaskan sebagaimana Gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Proses Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Geospasial

3.2.1 Perencanaan Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan

Balai Diklat telah mengidentifikasi dan merencanakan kegiatan-kegiatan yang secara langsung mempengaruhi mutu, serta menjamin bahwa proses penyelenggaraan diklat, dilaksanakan pengendalian yang memadai. Setiap proses sebagaimana Gambar 2 diatas, dipastikan terlebih dahulu dilakukan analisis risiko, untuk menetapkan jenis dan tingkat pengendalian yang memadai. Dengan demikian dapat dipastikan konsistensi mutu memenuhi ketentuan yang direncanakan mulai dari analisis kebutuhan diklat sampai dengan penyerahan sertifikat diklat kepada peserta/stake holder.

Sasaran mutu telah ditetapkan baik pada proses utama maupun proses pendukung (support process) yang merupakan ukuran kinerja (key performance

indicator) dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan diklat sesuai kebijakan mutu yang telah ditetapkan.

3.2.2 Persyaratan Produk dan Jasa

Setiap awal tahun, manajemen Balai Diklat menetapkan jenis-jenis diklat yang akan diselenggarakan mengacu anggaran yang telah diajukan. Jenis-jenis diklat yang akan diselenggarakan dirangkum dalam buku panduan program diklat yang disebarluaskan kepada stakeholder terkait.

Isi dari buku panduan program diklat mencakup jenis-jenis diklat, tujuan masing-masing jenis diklat, durasi pelaksanaan, dan output (tujuan) yang ingin dicapai untuk masing-masing jenis diklat tersebut.

3.2.3 Kurikulum Diklat

Setiap diklat yang diselenggarakan dipastikan telah disusun kurikulumnya, mencakup persyaratan input, proses dan output yang ingin dicapai melalui diklat tersebut. Dalam periode tertentu, kurikulum diklat dilakukan pembaruan sesuai kebutuhan yang berkembang di masyarakat.

Pembaruan/pengembangan kurikulum diklat dilakukan dengan melibatkan stakeholder terkait agar dipastikan mutu dan sasaran program diklat telah memenuhi persyaratan dengan ketentuan yang berlaku serta memenuhi tuntutan yang berkembang di masyarakat.

3.2.4 Pengendalian Proses diklat

Pengendalian penyelenggaraan diklat dilakukan melalui pengaturan-pengaturan antara lain :

- (1) Menyediakan informasi-informasi penyelenggaraan diklat, tata tertib penyelenggaraan diklat, tujuan diklat dan evaluasi penyelenggaraan diklat.
- (2) Penggunaan perangkat teknologi informasi yang memadai
- (3) Penggunaan instruktur (Widya Iswara) yang memiliki kompetensi memadai sesuai bidang yang diampunya.

- (4) Penyediaan asisten pelatihan yang bertugas memastikan pelaksanaan diklat sesuai rencana yang ditetapkan.
- (5) Penyediaan perangkat pemantauan baik sebelum maupun setelah diklat dilaksanakan.
- (6) Bilamana menggunakan tenaga peangajar yang berasal dari luar (eksternal), maka dipastikan instruktur yang digunakan telah sesuai dengan kompetensi pengajar yang ditetapkan.
- (7) Pengelolaan barang milik pelanggan seperti nilai, dipastikan dijaga dari hal-hal yang dapat menyebabkan nilai berubah.

3.2.5 Penanganan Keluhan/Hasil Kegiatan Tidak Sesuai

Peserta diklat/pelanggan dapat menyampaikan keluhan/pengaduan baik selama proses diklat dilaksanakan ataupun setelah diklat selesai dilaksanakan. Penyampaian keluhan/pengaduan bisa melalui formulir yang telah disediakan atau dimasukkan kedalam kotak pengaduan/saran atau melalui email. Atau juga bisa disampaikan selama diklat diselenggarakan melalui mekanisme pengisian questioner pengajar.

Setiap pegawai yang menerima keluhan/pengaduan, melakukan analisa apakah dapat langsung diselesaikan saat tersebut, atau disampaikan kepada pejabat terkait. Pejabat terkait penerima keluhan selanjutnya melakukan analisa dan menugaskan staf untuk menindaklanjuti. Setiap keluhan/pengaduan yang telah ditindaklanjuti diadministrasikan kedalam logbook keluhan/pengaduan. Setiap periode tertentu Kepala Balai bersama kepala Seksi, melakukan analisa dan evaluasi terhadap keluhan/pengaduan yang diterima serta tindak lanjut yang telah dilakukan, apakah efektif atau belum. Prosedur terkait : 03/SOP/PPPKS : Prosedur Perbaikan

BAB IV

DUKUNGAN SUMBER DAYA

4.1. Penyediaan Sumber Daya

4.1.1. Anggaran dan Kinerja

Kegiatan pengelolaan di Balai Pendidikan dan Pelatihan dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial serta proses-proses pendukungnya dilaksanakan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran (Renja) yang telah ditetapkan di awal tahun. Tim Renja menyusun Program Kerja PPPKS berdasarkan renstra dan kebijakan Kepala PPPKS. Selanjutnya ditetapkan indikator kinerja sebagai alat evaluasi dan monitoring pencapaian program kerja dimaksud.

4.1.2. Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu yang efektif, manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS mengelola sumber daya manusia. Penyediaan SDM menjadi tanggung jawab Biro Umum Kepegawaian Sekretariat Utama BIG. PPPKS berkewajiban mengajukan kebutuhan SDM berdasarkan analisis beban kerja dan disampaikan kepada Sekretaris Utama BIG.

Manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS memastikan bahwa SDM yang bertugas memiliki kompetensi yang memadai sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Peningkatan kompetensi dilakukan secara berkala dan bekesinambungan.

4.1.3. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

Manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS, menetapkan dan menyediakan serta memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan dalam mencapai kesesuaian dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu. Manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS bertanggung jawab atas terciptanya

lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dalam rangka peningkatan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan peningkatan karir mereka.

Prosedur Terkait :

- 009/SOP/PTIG : SOP Pemeliharaan Infrastruktur
- 010/SOP/PTIG : SOP Perbaikan Infrastruktur
- 012/SOP/PTIG : SOP Stock Opname

4.2. Struktur dan Tanggung Jawab

Struktur organisasi Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS tersedia di Lampiran 1.

4.3. Kompetensi dan Pelatihan

Manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan tulang punggung dalam penyelengaraan kegiatan. Oleh karena itu pimpinan sangat memperhatikan kompetensi SDM dalam kaitannya dengan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu.

Peningkatan kompetensi SDM dilakukan secara berkesinambungan melalui program-program pelatihan, studi banding, atau aktifitas lainnya yang bernilai tambah. Setiap kegiatan yang tekait dalam peningkatan kompetensi SDM dilakukan evaluasi untuk menilai keefektifannya.

Manajemen Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS bertanggung jawab untuk memastikan semua pegawai di semua tingkatan menyadari relevansi dan pentingnya kegiatan mereka atas kontribusinya terhadap pencapaian sasaran mutu sebagai konsekuensi logis dari aktifitas-aktifitas yang dijalankan. Semua rekaman yang berkaitan dengan kompetensi SDM diperlihara oleh Biro Perencanaan, Hukum dan Kepegawaian Sekretariat Utama.

BAB V

EVALUASI KINERJA DAN PERBAIKAN

5.1. Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, PPPKS selalu memantau dan mengukur efektifitas kegiatan. Pengukuran dilakukan melalui evaluasi pencapaian kinerja yang ditargetkan baik produk yang dihasilkan maupun sasaran mutu yang ditetapkan. Hasil pengukuran selanjutnya dievaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Manajemen telah menetapkan prosedur terdokumentasi yang berisikan tata cara dan mekanisme yang harus dilakukan untuk memastikan dilaksanakan perbaikan apabila terjadi ketidaksesuaian.

Prosedur Terkait :

03/SOP/PPPKS : Prosedur Perbaikan

5.2. Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS secara reguler melakukan pemantauan atas kepuasan pelanggan, karena hal tersebut merupakan ukuran keberhasilan kinerja dari sisi perseptif pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan pada Balai Diklat dilaksanakan terhadap penyelenggaraan Diklat secara keseluruhan. Sedangkan pengukuran kepuasan pelanggan pada Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Data-data hasil pengukuran selanjutnya dievaluasi dan dianalisa untuk menetapkan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja penerapan Sistem Manajemen Mutu.

5.3. Audit Sistem Manajemen Mutu

Audit internal dilakukan secara reguler untuk mendapatkan informasi efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu. Tim audit internal telah ditetapkan oleh Kepala

PPPKS. Prosedur terdokumentasi telah ditetapkan untuk menjamin proses-proses pelaksanaan audit dilakukan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Sasaran audit internal antara lain :

- Diperolehnya informasi efektifitas perencanaan dan pencapaian kinerja yang ditetapkan.
- Mengevaluasi pemenuhan persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu.
- Mengevaluasi pemenuhan persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.

Perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil audit internal merupakan tanggung jawab tim audit internal. Masing-masing Kepala Seksi dan menindak lanjuti dan memelihara hasil temuan audit internal Sistem Manajemen Mutu.

Prosedur Terkait :

02/SOP/PPPKS : Prosedur Audit Internal

5.4. Tinjauan Manajemen (Management Review)

Kepala Balai Diklat dan Kelapa Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, PPPKS bertanggung jawab untuk memastikan semua data-data hasil pengukuran proses, output dan sistem manajemen mutu dilakukan analisa tepat dan akurat. Data hasil analisa dijadikan masukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kinerja masing-masing Balai. Kepala PPPKS secara periodik melakukan peninjauan atas efektifitas penerapan SMM. Peninjauan yang dilakukan meliputi pemastian penerapan SMM, kecukupan sumber daya, efektifitas SMM serta menilai kemungkinan adanya peluang-peluang untuk menyempurnakan atau perubahan SMM.

Masukan-masukan dalam tinjauan manajemen tersebut dievaluasi yang meliputi informasi-informasi antara lain :

1. Tindak lanjut hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
2. Perubahan-perubahan permasalahan internal dan eksternal yang terkait dengan sistem manajemen mutu
3. Informasi kinerja dan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu, termasuk tren:

- a. kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan yang relevan;
 - b. sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi;
 - c. kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa;
 - d. ketidaksesuaian dan tindakan koreksi;
 - e. hasil pemantauan dan pengukuran;
 - f. hasil audit;
 - g. kinerja penyedia eksternal.
4. kecukupan sumber daya;
5. efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang.
6. peluang untuk perbaikan.

Output hasil tinjauan manajemen merupakan keputusan yang terkait dengan :

- 1. Peluang untuk perbaikan.
- 2. Perlunya perubahan sistem manajemen mutu.
- 3. Kebutuhan sumber daya.

Kepala Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial bertanggung jawab dalam memastikan bahwa risalah hasil tinjauan manajemen dipelihara dan diterapkan secara efektif, termasuk tindak lanjut yang diperlukan oleh setiap unit terkait.

Prosedur terkait :

04/SOP/PPPKS : Prosedur Kaji Ulang Manajemen

5.5. Perbaikan

Balai Diklat dan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial PPPKS berupaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem manajemen mutu agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya perbaikan bisa mencakup koreksi, tindakan koreksi, perbaikan terus menerus, penggunaan teknologi informasi, inovasi proses, re-organisasi dan sebagainya.

Prosedur terdokumentasi telah ditetapkan untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian yang ditemukan. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam perbaikan meliputi antara lain :

- Meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian
- Menetapkan penyebab ketidaksesuaian.
- Menetapkan tindakan perbaikan dan memastikan tindakan yang diambil dapat menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- Mengevaluasi tindakan perbaikan yang dilakukan untuk memastikan tidak terulangnya hal yang sama atau berpotensi terjadi ditempat lain.
- Melakukan perekaman atas hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan.
- Melakukan peninjauan efektifitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan.

Prosedur Terkait :

03/SOP/PPPKS : Prosedur Perbaikan

MASTER