

PEDOMAN MUTU

NO. DOK. : AP/PJT/01

TGL. TERBIT: 06-11-1996

STATUS/TGL: "R12"/12 - 03 - 2021

PERUBAHAN

1. Perubahan nilai-nilau utama Perusahaan dari PINTU AIR menjadi AKHLAK

2. Perubahan Isu Internal dan eksteral terkait sasaran strategis Perusahaan.

3. Perubahan dalam Lampiran-7 Interaksi Proses Sistem Manajemen Mutu menyesuaikan dengan perubahan proses bisnis perusahaan

4. Penetapan pengelolaan perubahan menyesuaikan Peraturan Direksi yang berlaku

5. Penghapusan Lampiran-5 Tata Nilai Perusahaan (PINTU AIR)

RUANG LINGKUP

Pedoman Mutu ini mencakup seluruh Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di lingkungan Perusahaan Umum Jasa Tirta I (PJT I).

TUJUAN DAN SASARAN

Sebagai kerangka dasar dan pedoman dalam penyusunan, penerapan dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di lingkungan Perum Jasa Tirta I, dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan pihak yang berkepentingan

	KONSEPTOR	DIPERIKSA	DISETUJUI
UNIT	Kepala Divisi Manajemen Kinerja	Manajemen Representatif	Direktur Utama
TANDA TANGAN	(uj	(m_	Rammonāma
NAMA	M Zainal Arifin to	Bastian	Raymond Valiant Ruritan



I. GAMBARAN UMUM PERUM JASA TIRTA I

A. Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta (PJT) adalah Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 1990 tentang Perusahaan Umum (PERUM) Jasa Tirta, dengan tujuan mengelola beberapa bangunan pengairan agar dapat berfungsi secara optimal sesuai dengan umur yang diharapkan. Pada saat pertama kali didirikan Wilayah Kerja (WK) PJT meliputi Daerah Aliran Sungai (DAS) Kali Brantas beserta anak-anak sungainya (40 sungai).

B. Nama PJT diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta I (PJT I) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 93 tahun 1999 tentang Perusahaan Umum (PERUM) Jasa Tirta I, karena pada saat yang sama Pemerintah mengubah nama Perum Otorita Jatiluhur menjadi

Perusahaan Umum Jasa Tirta II.

C. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 129 tahun 2000 tentang Penambahan Wilayah Kerja Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta I Di Wilayah Sungai Bengawan Solo, Pemerintah menambahkan wilayah kerja PJT I yaitu Wilayah Sungai (WS) Bengawan Solo beserta anak-anak sungainya (25 sungai).

D. Penyempurnaan kembali dilakukan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun

2010 tentang Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta I (PP 46/2010).

Sesuai PP 46/2010, PJT I diberikan tugas dan tanggung jawab melaksanakan::

1. Pengusahaan Sumber Daya Air (SDA), dan

2. Sebagian tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan SDA

E. Selain itu sesuai PP 46/2010. WK PJT I diatur kembali menjadi sebagai berikut:

1. WK dalam rangka pengusahaan SDA meliputi WS Kali Brantas dan WS Bengawan Solo

secara utuh dari hulu ke hilir.

- 2. WK dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan SDA meliputi 40 (empat puluh) sungai di WS Kali Brantas dan 25 (dua puluh lima) sungai di WS Bengawan Solo beserta prasarana SDA yang telah diserahoperasikan kepada Perusahaan.
- F. Pada tanggal 22 Januari 2014, Pemerintah menambah WK PJT I dengan menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 2 tahun 2014 tentang Penambahan Wilayah Kerja Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta I di Wilayah Sungai Toba Asahan, Wilayah Sungai Serayu Bogowonto dan Wilayah Sungai Jratunseluna.
- G. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Pemerintah, Manajemen PJT I menyadari bahwa kelestarian, eksistensi dan pertumbuhan perusahaan tidak akan dicapai tanpa adanya dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders). Dukungan tersebut hanya dapat diperoleh apabila harapan/keinginan stakeholders dapat dipenuhi oleh PJT I, sehingga diperlukan mutu pengelolaan yang mantap yang salah satunya diupayakan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015.
- H. Penerapan SMM ISO 9001 di PJT I dimulai pada tahun 1997 dengan diterbitkannya sertifikat ISO 9001:2004 pada tanggal 12 Mei 1997. Setiap 3 (tiga) tahun dilaksanakan resertifikasi oleh PT SGS Indonesia untuk menilai kembali pelaksanaan SMM di PJT I. Resertifikasi PJT I telah dilaksanakan pada tahun 2000, 2003, 2006, 2009, 2012 dan 2015. Di samping itu, telah dilakukan penyesuaian standar ISO 9001 yaitu dari ISO 9001:1994 disesuaikan menjadi ISO 9001:2000 pada tanggal 9 Juni 2003 dan dari ISO 9001:2000 disesuaikan menjadi ISO 9001:2008 pada tanggal 12 Mei 2009. Pada bulan April 2018 telah dilakukan resertifikasi sekaligus penyesuaian versi menjadi ISO 9001:2015.

II. PRINSIP MANAJEMEN MUTU

Untuk mencapai keberhasilan dalam perusahaan, diperlukan cara untuk mengatur/mengelola perusahaan secara sistematis, jelas dan tegas. Dengan menggunakan 7 (tujuh) Prinsip Manajemen Mutu secara komprehensip Direksi beserta jajarannya dapat menyumbangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan secara terus menerus. Prinsip Manajemen Mutu tersebut diuraikan dalam Lampiran-1.

III. VISI, MISI DAN TATA NILAI PERUSAHAAN

Visi strategis Perusahaan adalah pandangan manajemen mengenai gambaran masa depan yang ingin diciptakan dan keinginan perusahaan menempati suatu kedudukan tertentu.

Misi perusahaan adalah tujuan spesifik yang membedakan suatu perusahaan dari usaha lainnya sekaligus menyatakan luas daerah operasi serta menggambarkan produk, pasar, teknologi yang digunakan, filosofi bisnis dan citra yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan Keputusan Direksi PJE I Nomor 0028/KPTS/DRUT/VII/2020 tentang Nilai-Nilai Utama Perusahaan telah ditetapkan bahwa nilai-nilai utama perusahaan, yaitu:

Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan

Loyal : Berdedikasi dan mengutamanakan kepentingan Bangsa dan

negara

Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun

menghadapi perubahan

Kolaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis

IV. PERSYARATAN SMM PJT I

A. LINGKUP

1. Umum

a. SMM ISO 9001:2015 merupakan salah satu sistem yang dipilih dan ditetapkan untuk diterapkan di PJT I dalam upaya memberikan LJA, pengendalian banjir dan pemeliharaan sarana dan prasarana pengairan secara prima untuk memenuhi persyaratan yang diharapkan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan berdasarkan kesepakatan/kontrak dan peraturan yang telah ditetapkan.

b. Fungsi SMM:

- 1) merupakan pendekatan sistematis dalam mengelola kegiatan Perusahaan;
- 2) meningkatkan konsistensi produk dan layanan jasa;
- 3) meningkatkan komunikasi dalam Perusahaan;
- 4) menstandardisasi dan menyebarkan penerapan-penerapan yang baik;
- 5) meningkatkan "citra mutu" Perusahaan;
- 6) membuka peluang sebagai penyelenggaraan dan pelaksanaan pelatihan penyusunan, penerapan dan pemantauan efisiensi dan efektifitas penerapan sistem.
- c. Penerapan SMM ISO 9001:2015 bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan, melalui penerapan yang efektif dan proses perbaikan berkelanjutan untuk memberikan kepastian kesesuaiannya dengan persyaratan pelanggan dan peraturan/ketetapan yang berlaku.
- d. Pada tahun 2010 PJT I memperluas lingkup penerapan SMM ISO 9001:2008 di WS Bengawan Solo sehingga sesuai dengan lingkup sertifikasi nomor ID03/0127, yaitu "Perencanaan, Operasi dan Pemeliharaan Air dan Sumber sumber Air serta Prasarana di DAS Kali Brantas dan WS Bengawan Solo (Design, Operation and Maintenance of Water Resources and Infrastructure Resources in Brantas and Bengawan Solo River Basin) ".

2. Penerapan

- a. PJT I sebagai perusahaan yang melaksanakan tugas Operasi dan Pemeliharaan (OP) prasarana pengairan, pengelolaan DAS, rehabilitasi prasarana pengairan dan pengusahaan air dan sumber air dalam memberikan LJA kepada pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan, dilaksanakan melalui penerapan SMM ISO 9001:2015 secara menyeluruh, konsisten dan berkelanjutan.
- b. Dalam penerapan SMM ISO 9001:2015, tidak ada persyaratan ISO 9001:2015 yang dikesampingkan. Bila ada bagian dari persyaratan ISO 9001:2015 yang akan dikesampingkan, hal tersebut akan dijelaskan dalam Pedoman Mutu ini.
- c. Metodologi yang digunakan pada setiap kegiatan proses pada penerapan sistem mengacu prinsip *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), yaitu:
 - P = Plan (Perencanaan): menetapkan tujuan/ sasaran dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan perusahaan; contoh:
 - a) Plan untuk sistem manajemen mutu (Klausa 6.2), adalah Indikator Kinerja Utama atau Key Performance Indicators (KPI).

- b) *Plan* untuk proses layanan jasa air/perencanaan realisasi produk LJA (Klausa 8.1), adalah Rencana Alokasi Air Tahun (RAAT)).
- c) *Plan* untuk perencanaan teknis (Klausa 8.3.1), adalah perencanaan perbaikan sarana dan prasarana pengairan.
- d) *Plan* untuk pengukuran dan pemantauan (Klausa 9.1), adalah perencanaan pemantauan dan pengukuran untuk berbagai kegiatan.
- 2) D = Do (Penerapan): menerapkan proses yang sudah direncanakan (plan).
- 3) C = Check (Pemeriksaan): memantau dan mengukur proses dan produk dengan membandingkan terhadap kebijakan, tujuan/sasaran, persyaratan produk untuk pelanggan dan atau pihak yang berkepentingan.
- 4) A = Action (Tindakan): melakukan tindakan untuk meningkatkan kinerja proses secara berkesinambungan.

B. ACUAN YANG MENGATUR

Acuan yang digunakan PJT I dalam menerapkan SMM adalah standar ISO 9001:2015.

C. ISTILAH DAN DEFINISI

- 1. Pelanggan adalah para pemanfaat air permukaan yang melakukan pengambilan dan pemanfaatan air permukaan sebagai bahan baku yang dikenai Biaya Jasa Pengelolaan Sumber Daya Air (BJPSDA).
- 2. Produk atau jasa PJT I adalah LJA, pengendalian banjir, pemeliharan sarana dan prasarana pengairan.
- 3. Sistem adalah metode/cara/acuan kerja yang terintegrasi dalam mencapai satu tujuan;
- 4. SMM ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan dalam hal mutu sesuai standar ISO 9001:2015.
- 5. Sasaran mutu/Key Performance Inficators (KPI) adalah dokumen yang menentukan tujuan yang ingin dicapai.
- Prosedur terdokumentasi adalah prosedur itu ditetapkan, didokumentasikan, diimplementasikan dan dipelihara.
- 7. Dokumen internal adalah dokumen acuan yang dibuat dan digunakan oleh PJT I.
- 8. Dokumen eksternal adalah dokumen yang berasal dari luar PJT I, misal Peraturan perundangan, dan lain-lain.

D. KONTEKS ORGANISASI

1. Isu Internal dan Eksternal

- a. PJT I telah melakukan identifikasi isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis organisasi. Tujuan dan arah strategis PJT I tertuang pada Rencana Jangka Panjang Perusahaan. Identifikasi isu internal dan eksternal diuraikan dalam Lampiran-2.
- b. PJT I melakukan pemantauan dan tinjauan terhadap isu-isu tersebut melalui kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Pusat (RTMP).

2. Pihak Yang Berkepentingan (PYB) dan Persyaratan

PJT I telah menetapkan persyaratan yang relevan terhadap pelanggan, karyawan dan instansi terkait sebagai PYB. Penetapan PYB dan persyaratannya secara rinci diuraikan dalam Lampiran-3. PJT I melakukan pemantauan dan tinjauan terhadap PYB dan persyaratannya melalui kegiatan RTMP.

3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

PJT I menetapkan ruang lingkup penerapan SMM dengan mempertimbangkan isu-isu yang ada, persyaratan pelanggan dan PYB, produk dan jasa perusahaan, sebagai berikut: a. LJA;

- b. Pengendalian Banjir;
- c. Pemeliharaan Prasarana.

4. SMM dan Proses

- a. PJT I menerapkan, memelihara, dan memperbaiki efektifitas SMM ISO 9001:2015 secara terus-menerus dan berkelanjutan sesuai dengan persyaratan Standar ISO 9001:2015, dengan cara:
 - Mengidentifikasi masukan dan keluaran proses yang diperlukan untuk SMM di lingkungan PJT I.
 - 2) Menetapkan urutan dan interaksi proses-proses SMM.
 - 3) Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan dalam prosedur terdokumentasi untuk memastikan bahwa operasi maupun kendali proses-proses SMM efektif.
 - 4) Memastikan ketersediaan sumberdaya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses-proses SMM.
 - 5) Menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses SMM.
 - 6) Melakukan identifikasi risiko dan peluang, merencanakan dan menerapkan tindakan untuk mengatasinya.
 - 7) Memantau, mengukur dan menganalisis proses-proses SMM.
 - 8) Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan koreksi berkesinambungan dari proses tersebut.
- b. Apabila PJT I memilih untuk menyerahkan proses apapun yang mempengaruhi persyaratan kesesuaian produk kepada pihak lain, maka PJT I memastikan adanya kendali pada proses tersebut. Pengendalian pada proses yang diserahkan tersebut harus ditunjukkan dalam SMM.
- c. PJT I menerapkan pemeliharaan informasi terdokumentasi terkait SMM, dan melakukan penyimpanan informasi terdokumentasi untuk memastikan bahwa proses dilakukan sesuai rencana.

E. KEPEMIMPINAN

1. Kepemimpinan dan Komitmen

a. Umum

Direksi PJT I mempunyai komitmen yang tinggi terhadap penerapan dan pengembangan SMM ISO 9001:2015 secara berkelanjutan serta meningkatkan efektifitasinya dengan:

- 1) Mengambil tanggung jawab atas efektifitas penerapan SMM.
- Memastikan kebijakan dan sasaran mutu/KPI ditetapkan dan selaras dengan konteks dan arahan strategis perusahaan.
- 3) Memastikan integrasi persyaratan SMM dalam proses bisnis perusahaan.
- Memastikan penerapan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko pada penerapan SMM.
- 5) Menyediakan sumber daya sesuai yang diperlukan untuk penerapan SMM.
- Melakukan komunikasi pentingnya SMM yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan SMM.
- 7) Memastikan SMM mencapai hasil yang dimaksud.

- 8) Mendorong keterlibatan karyawan untuk ikut serta mendukung penerapan SMM yang efektif.
- 9) Melakukan peningkatan SMM secara berkelanjutan.
- 10) Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

b. Fokus pada pelanggan

 Direksi PJT I memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan secara periodik selalu berupaya untuk dapat dipenuhi atau bahkan dilampaui, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2) Direksi PJT I selalu memantau setiap proses dan hasil produksi/ layanan jasa kepada pelanggan dalam upaya untuk selalu memenuhi persyaratan pelanggan (baik yang dinyatakan maupun tidak), peraturan dan perundangan yang berlaku, serta menjamin terlaksananya tindakan perbaikan secara terus menerus terhadap proses. Direksi PJT I melakukan identifikasi dan tindakan penanganan risiko yang berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan sesuai dengan Pedoman Manajemen Risiko PJT I.

2. Kebijakan Mutu

a. Penetapan Kebijakan Mutu

Direksi PJT I selalu meninjau kebijakan mutu dan memastikan kebijakan mutu tersebut:

- 1) Sesuai dengan visi, misi dan tata nilai Perusahaan serta mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan peningkatan SMM secara efektif dan berkelanjutan.
- 2) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu/KPI.
- 3) Dikomunikasikan kepada seluruh karyawan (pimpinan dan staf) perusahaan, dipahami dan diterapkan secara konsisten.
- 4) Selalu ditinjau secara periodik untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau Visi, Misi, Nilai-Nilai Utama dan Kebijakan Mutu adalah sebagai berikut:

No.	HIRARKI	DISIAPKAN	DIBAHAS	DISAHKAN	SOSIALISASI		FREKUENSI
					OLEH	PESERTA	REVIEW
1.	Visi	*)	*)	Dirut	Dirut	*)	Insidentil
2.	Misi	*)	*)	Dirut	Dirut	*)	Insidentil
3.	Nilai-Nilai Utama	Direksi	Direksi	Dirut	Dirut	*)	Insidentil
4.	Kebijakan Mutu	Direksi	Direksi	Dirut	Dirut	*)	Selalu ditinjau agar sesuai

Catatan: *) = Direksi dan seluruh karyawan.

Visi, Misi dan Kebijakan Mutu PJT I ditetapkan pada Lampiran-4 dan Lampiran-5

b. Komunikasi Kebijakan Mutu

Untuk dapat diketahui, dimengerti, dipahami, diterapkan, dan dipelihara oleh seluruh jajaran perusahaan, visi, misi, nilai-nilai utama, dan kebijakan mutu tersebut dipasang pada tempat-tempat yang strategis di seluruh unit kerja PJT I dan pada website PJT I.

3. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang

a. Tanggung jawab dan Wewenang

- 1) Pengelolaan PJT I oleh Direksi yang merupakan jajaran pimpinan Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan keputusan Menteri Badan Usaha Menteri Negara (BUMN) dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
- 2) Direksi PJT I menetapkan:
 - a) Struktur organisasi, wewenang, uraian tugas, dan tanggung jawab unit internal Perusahaan serta apabila diperlukan membentuk panitia dan atau tim.
 - b) Dokumen mutu tingkat Perusahaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan bertanggung jawab penuh untuk memastikan pengembangan, penerapan, pemeliharaan dan peningkatan SMM berjalan secara efektif.

 Untuk kelancaran pengembangan dan penerapan SMM ISO 9001:2015 secara berjenjang masing-masing Direktur dan pejabat di lingkungan PJT I sesuai dengan lingkup kewenangannya, melakukan pembinaan pengembangan, penerapan, pemeliharaan dan peningkatan di lingkungan direktoratnya/unitnya agar SMM berjalan sesuai persyaratan ISO 9001:2015 secara menyeluruh dan konsisten.
- 3) Direktur Utama (DU) menunjuk seorang Manajemen Representatif (MR) yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab menyusun sistem mutu yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015, memastikan proses SMM menghasilkan keluaran yang dimaksud, melaporkan kinerja SMM dan memastikan kesatuan SMM tetap dipelihara jika terjadi perubahan atas SMM yang telah direncanakan dan diterapkan sebelumnya.

4) Tugas dan Tanggung jawab terkait SMM dan Audit Panel

- a) Penerapan SMM merupakan tanggung jawab dari seluruh Divisi/Manajer Utama/Sekretaris Perusahaan (Sekper)/Satuan Pengawasan Intern (SPI). Untuk penerapan SMM dalam lingkup perusahaan MR dalam kesehariannya dibantu oleh Divisi Manajemen Kinerja (DMK) sesuai tugas, tanggung jdan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan untuk Divisi Jasa Air dan Sumber Air (DJA) dan Divisi lainnya, penanggung jawab penerapan SMM adalah Kepala Unit Kerja selaku Quality Representatif (QR) Unit di masing-masing wilayah.
- b) Tugas dan tanggung jawab QR Unit sebagaimana dimaksud pada huruf a) adalah sebagai berikut:
 - (1) Mengembangkan SMM yang berlaku sesuai dengan kewenangannya.
 - (2) Mengidentifikasi masalah berkaitan dengan penerapan SMM dengan disertai saran/rekomendasi alternatif pemecahan.
 - (3) Melakukan usaha-usaha untuk membuat SMM berhasil.
 - (4) Melakukan pelaporan hasil kinerja melalui evaluasi KPI.
 - (5) Mengendalikan produk/jasa yang tidak sesuai, dengan melakukan langkah-langkah:

- (a) Melakukan proses identifikasi risiko yang mungkin akan mempengaruhi mempengaruhi mutu;
- (b) Membahas dan menetapkan perbaikan/merekomendasikan usulan perbaikan sistem mutu;
- (c) Mengukur efektifitas penerapan SMM dan rekomendasi perbaikan;
- (d) Mengendalikan tindaklanjut di unitnya sampai ketidaksesuaian sistem mutu telah dikoreksi;
- (e) Melaksanakan kegiatan manajemen alat ukur yang dikalibrasi intern
- c) Dalam penerapan SMM di DJA, Kepala DJA dibantu oleh seorang *Quality Controller* (QC). Masing-masing QC DJA bertanggung jawab kepada QR DJA dan mempunyai tugas/tanggung jawab:
 - (1) Menyusun program kegiatan pemantauan dan pengukuran yang disetujui Kepala Divisi (Kadiv).
 - (2) Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan proses kegiatan operasional, pemantauan dan pengukuran dalam rangka memenuhi persyaratan mutu produk/jasa sesuai tuntutan pelanggan.
 - (3) Mengendalikan produk/jasa yang tidak sesuai, dengan melakukan langkah-langkah:
 - (a) Identifikasi dan mencatat masalah yang mempengaruhi mutu.
 - (b) Membahas dan merekomendasikan/mengusulkan perbaikan.
 - (c) Memantau efektifitas perbaikan yang direkomendasikan.
 - (d) Mengendalikan tindak lanjut di unitnya sampai ketidaksesuaian telah dikoreksi.
 - (e) Membuat laporan kegiatan dan ketidaksesuaian kepada yang berwenang.
 - (4) Mengusulkan tindak lanjut keluhan pelanggan dengan mengacu kepada kebijakan mutu yang telah ditetapkan.
 - (5) Melaksanakan analisa tindakan pencegahan terhadap ketidaksesuaian agar tidak terulang.
- d) Petugas Pengendalian Dokumen.
 - (1) Koordinator Petugas Pengendalian Dokumen (PPD) bertanggung jawab kepada Kepala DMK, dan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - (a) Mengendalikan, mengidentifikasi, mengatur distribusi, dan penyimpanan dokumen SMM ISO 9001:2015 agar tersedia di seluruh unit kerja dan pemusnahan dokumen yang tidak berlaku untuk mencegah kesalahan penggunaan
 - (b) Menyiapkan dan mendistribusikan daftar dokumen SMM ISO 9001:2015 yang berlaku (termasuk ralatnya).
 - (c) Mengkoordinasikan pemusnahan dokumen yang tidak berlaku (obsolete) dari peredaran dan penggunaan.
 - (d) Memelihara catatan penerbitan semua dokumen terdaftar.
 - (2) PPD Divisi
 - Di setiap Divisi/Sekper/SPI akan ditunjuk seorang staf dengan tugas dan tanggung jawab, sebagaimana tugas dan tanggungjawab PPD kepada kepala unit masing-masing;
 - (3) PPD Sub Divisi (Subdiv)



Di setiap Subdiv dapat ditunjuk seorang staf yang membantu tugas-tugas PPD Divisi apabila diperlukan dan bertanggung jawab kepada Kepala Subdiv masing-masing.

e) Audit Panel

Audit Panel terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota, bertanggung jawab kepada Direksi dan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

(1) Menyusun program tahunan untuk Audit Internal (AI) dan melaksanakan

sesuai program tersebut.

- (2) Mengusulkan konsep Tim Pelaksana AI yang terdiri atas Lead Auditor, Wakil Lead Auditor dan para Auditor dan ditetapkan melalui Keputusan Direksi.
- (3) Mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan AI kepada Direksi.
- (4) Membina kemampuan personil yang ditunjuk sebagai *Lead Auditor*, Wakil *Lead Auditor* dan Auditor selama pelaksanaan AI berlangsung.
- (5) Mekanisme kerja Audit Panel ditetapkan pada: QP/PJT/37 Prosedur AI
- f) Tim AI

Tim AI terdiri dari Lead Auditor, Wakil Lead Auditor dan Auditor:

- (1) Lead Auditor dan Wakil Lead Auditor bertanggung jawab kepada Ketua Audit Panel dan mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - (a) Menyiapkan rencana dan jadwal audit secara rinci.
 - (b) Melaksanakan audit.
 - (c) Menyusun laporan audit dan disampaikan kepada Audit Panel.
 - (d) Melakukan verifikasi terhadap hasil temuan audit apabila telah ditindak lanjuti.
- (2) Auditor bertanggung jawab dan berkoordinasi kepada *Lead Auditor* dan Wakil *Lead Auditor* dalam pelaksanaan AI, auditor mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - (a) Melaksanakan audit.
 - (b) Memberikan saran/masukan saat pembukaan/ penutupan AI.
 - (c) Melakukan verifikasi terhadap tindak lanjut temuan audit tahun sebelumnya.
- (3) Tata cara yang mengatur tentang pelaksanaan audit ditetapkan pada: OP/PJT/37 Prosedur AI

b. Manajemen Representatif

MR bertanggung jawab langsung kepada DU dan mempunyai kewenangan untuk melaksanakan tanggung jawab sebagai berikut:

- Memastikan bahwa SMM telah ditetapkan, diterapkan, dipelihara dan dikembangkan sesuai dengan persyaratan standar ISO-9001:2015.
- Membuat Laporan Efektifitas Penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada DU tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan apapun untuk perbaikannya.
- 3) Memprakarsai peningkatan SMM secara berkelanjutan dan memastikan bahwa seluruh insan perusahaan berkesadaran akan tanggung jawabnya terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan dan PYB di seluruh unit kerjanya.
- 4) Memprakarsai pelaksanaan RTMP.

5) Bertindak sebagai penghubung pihak luar untuk hal-hal yang berkaitan dengan SMM.

c. Komunikasi Internal

Direksi menetapkan dan memastikan bahwa proses komunikasi ditetapkan dalam Perusahaan dan selalu mengkomunikasikan mengenai efektifitas penerapan SMM.

Pelaksanaan komunikasi internal antara fungsi/petugas dalam rangka pelaksanaan SMM ditetapkan melalui prosedur, yaitu:

QP/PJT/05 Prosedur Komunikasi Internal

F. PERENCANAAN

1. Tindakan Ditujukan Pada Peluang dan Risiko

Dalam merencananakan SMM, Direksi mempertimbangkan isu internal dan eksternal dan persyaratan pelanggan dan PYB dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukan untuk:

- a. Memberikan kepastian bahwa SMM dapat mencapai hasil yang diinginkan.
- b. Meningkatkan pengaruh yang diinginkan.
- c. Mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan.
- d. Mencapai pengingkatan yang berkelanjutan.

PJT I telah merencanakan:

- a. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses manajemen mutu
- b. Melakukan evaluasi efektifitas dari tindakan tersebut

2. Sasaran Mutu/KPI

a. Penyusunan Sasaran Mutu/KPI

Direksi memastikan:

- Sasaran mutu dari masing-masing unit adalah program kinerja yang menjadi target suatu unit dengan ketentuan yang diatur pada Pedoman Penilaian Kinerja yang berlaku di PJT I.
- 2) KPI selaras dengan Kebijakan Mutu dan menganut prinsip "SMART-C" yaitu:
 - a) Specific, artinya mampu menyatakan sesuatu secara definitive (tidak normative), tidak bermakna ganda, relevan dan khas (unik) dalam menilai serta mendorong Kinerja suatu Unit/Karyawan.
 - b) *Measurable*, artinya mampu diukur dengan jelas dan jelas cara pengukurannya. Pernyataan KPI idealnya dapat menunjukkan satuan pengukurannya.
 - c) Agreeable, artinya dapat disepakati oleh pemilik KPi dan Atasan Langsung.
 - d) Realistic, artinya ukuran yang ditentukan dapat dicapai dan memiliki Target yang menantang.
 - e) Time-Bounded, artinya memiliki batas waktu pencapaian.
 - f) Continuously Improved, artinya kualitas dan Target disesuaikan dengan perkembangan strategi Unit dan selalu disempurnakan.
- Penyusunan KPI dilakukan dengan memperhitungan upaya untuk untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 4) Perencanaan SMM PJT I harus selalu berorientasi kepada efisiensi dan efektifitas.

Untuk mencapai maksud tersebut setiap perencanaan SMM perlu mempertimbangkan terhadap masukan dan pengeluaran yang diharapkan sebagai berikut:

- a) Masukan untuk merencanakan efesiensi dan efektifitas.
 - (1) Strategi Perusahaan seperti yang tercantum dalam RJPP.
 - (2) KPI.
 - (3) Kebutuhan dan harapan pelanggan/PYB.
 - (4) Peraturan perundang-undangan yang terkait.
 - (5) Hasil evaluasi kegiatan proses dan produk.
 - (6) Pengalaman selama kegiatan proses dan produk.
 - (7) Usulan untuk perbaikan.
 - (8) Hasil evaluasi efesiensi dan efektifitas penerapan SMM ISO 9001:2015.
- b) Hasil dari perencanaan SMM bagi perusahaan adalah ditetapkannya kebutuhan realisasi produk dan pendukung proses, seperti:
 - (1) Keterampilan SDM dan pengetahuan yang diperlukan oleh perusahaan.
 - (2) Tanggung jawab dan kewenangan untuk menerapkan SMM
 - (3) Sumberdaya yang dibutuhkan (bahan, SDM, pendanaan, cara, peralatan dan bangunan prasarana).
 - (4) Hasil evaluasi kinerja perusahaan.
 - (5) Rencana perbaikan.
 - (6) Kebutuhan sistem dan informasi terdokumentasi.
- c) Pemantauan terhadap KPI dilakukan scara periodik, dikomunikasikan kepada pihal-pihak yang terkait dan dilakukan perubahan apabila diperlukan.

b. Pencapaian Sasaran mutu/KPI

Penetapan pencapaian sasaran mutu/KPI diatur dalam Pedoman Penilaian Kinerja yang berlaku di PJT I.

3. Perencanaan Perubahan Sistem Manajemen Mutu

Direksi memastikan bahwa:

- a) Perubahan SMM harus mempertimbangkan tujuan dan konsekuensi yang akan timbul.
- b) Kesatuan SMM tetap dipelihara jika terjadi perubahan atas SMM yang telah direncanakan dan diterapkan sebelumnya.
- c) Perubahan SMM dilaksanakan berdasarkan usulan pengguna sistem/nara sumber, dikarenakan:
 - 1) Perubahan kondisi lingkungan.
 - 2) Perubahan standar peraturan perundang-undangan dan Peraturan/Keputudan Direksi.
 - 3) Perubahan tuntutan kebutuhan.
 - 4) Perubahan SMM harus mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang ada.
 - 5) Perubahan SMM harus mempertimbangkan alokasi dan realokasi tanggung jawab dan wewenang.

G. PENDUKUNG

1. Penyediaan Sumber Daya

a. Umum

- PJT I menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dan harus konsisten dalam menerapkan, memelihara SMM dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya, serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.
- 2) Penyediaan sumber daya sebagaimana dimaksud pada angka 1) dilaksanakan dengan meninjau urutan kecukupannya sebagai berikut:
 - a) Identifikasi Kebutuhan.
 - b) Evaluasi Ketersediaan.
 - c) Penyediaan.
 - d) Pemeliharaan.

Penyediaan sumber daya diatur dalam Prosedur dan Instruksi Kerja tersendiri

b. Sumber Daya Manusia

- 1) PJT I menyiapkan sumberdaya manusia yang memadai bagi kegiatan operasional perusahaan, dengan meninjau kecukupan SDM.
- 2) Karyawan yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk sesuai dengan persyaratan produk tersebut dan memiliki kompetensi yang memadai atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai.

c. Prasarana

- PJT I mengidentifikasi, menyediakan dan memelihara infrastruktur/ sarana dan prasarana utama maupun pendukung/penunjang yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk.
- 2) Sarana dan prasarana/infrastruktur tersebut terdiri dari:
 - a) gedung, ruang kerja, dan kelengkapan terkait.
 - b) peralatan kerja, (baik perangkat keras maupun perangkat lunak).
 - c) jasa pendukung, misalnya kendaraan operasional, teknologi informasi, peralatan komunikasi, dan lain lain.
 - 3) Tata cara pengelolaan prasarana PJT I diatur dalam:
 - a) QP/PJT/08 Prosedur Umum Pemeliharaan Prasarana;
 - b) QP/PJT/49 Prosedur Pengendalian Peralatan;
 - c) QP/PJT/50 Prosedur Operasi Peralatan;
 - d) QP/PJT/53 Prosedur Kerumahtanggaan;
 - e) QP/PJT/13 Prosedur Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian Alokasi Air Harian.

d. Lingkungan Kerja

- PJT I menetapkan dan mengelola kondisi lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk, yang ditujukan pada aspek yang berpengaruh terhadap faktor manusia dan fisik, agar memenuhi syarat-syarat untuk proses produk.
- 2) Pengelolaan secara fisik seperti penerangan yang baik, ergonomi, polusi, kebersihan lapangan (site) di lingkungan PJT I secara memadai. Untuk tetap menjaga lingkungan kerja yang baik dalam melakukan aktivitas operasional

perusahaan PJT I menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan

Kerja (SMK3).

3) Pengelolaan lingkungan kerja secara sosial dilakukan melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Direksi dan Serikat Pekerja (SP) yang mengatur aturan interaksi antar Karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk.

4) Dalam PKB juga diatur mengenai jangka waktu penempatan Karyawan di suatu unit, untuk mengantisipasi rasa jenuh terhadap Karyawan tersebut yang dapat

berdampak terhadap kinerja Perusahaan.

5) Tata cara kegiatan pengelolaan lingkungan kerja tersebut diatur dalam:

Dokumen yang terkait dengan lingkungan kerja:

- a) Pedoman Keselamatan dan Kesehatan Kerja
- b) Dokumen terkait SMK3
- c) PKB

e. Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

 PJT I memastikan bahwa kegiatan pemantauan dan pengukuran dilaksanakan secara konsisten dengan menggunakan peralatan yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditentukan.

2) Jika diperlukan untuk memastikan hasil yang valid, maka peralatan pengukuran

harus

- a) Terkalibrasi dan/atau terverifikasi pada interval waktu tertentu, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mampu tertelusur terhadap standar pengukuran nasional atau internasional. Jika tidak terdapat standar, maka dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi harus didokumentasikan.
- b) Disesuaikan atau disesuaikan-ulang seperlunya.

c) Teridentifikasi status kalibrasi/verifikasi.

d) Dijaga dari pengaturan yang dapat menyebabkan hasil pengukuran menjadi tidak valid.

e) Dilindungi dari kerusakan dan penurunan fungsi selama penggunaan,

pemeliharaan dan juga penyimpanannya.

3) PJT I juga menilai dan mendokumentasikan validitas hasil pengukuran sebelumya ketika peralatan tidak sesuai dengan persyaratan. PJT I melaksanakan tindakan yang sesuai terhadap peralatan tersebut dan semua produk yang terpengaruh oleh peralatan yang rusak tersebut.

4) Informasi terdokumentasi dari kegiatan kalibrasi dan verifikasi harus dipelihara sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Prosedur Umum Kalibrasi

(QP/PJT/35)

f. Pengetahuan Organisasi

- 1) PJT I memelihara dan menyediakan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan operasional melalui kegiatan diklat dan pelatihan, serta kegiatan *knowledge sharing* termasuk terkait adanya perubahan pada SMM.
- 2) Tata cara pemeliharaan pengetahuan organisasi diatur dalam:
 - a) QP/PJT/07 Prosedur Umum Pelatihan dan Sertifikasi;b) QP/PJT/08 Prosedur Umum Pengelolaan Pengetahuan.

2. Kompetensi

- a. PJT I melakukan:
 - 1) menetapkan kompetensi Karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk.

- 2) memberikan pelatihan atau melakukan kegiatan lain (rotasi karyawan, studi banding) untuk memenuhi kompetensi yang dipersyaratkan.
- 3) evaluasi efektifitas penetapan kompetensi Karyawan dan/atau pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan.
- 4) menyimpan dan memelihara informasi terdokumentasi (selalu dimutakhirkan) terkait dengan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman.
- 5) Dalam pemenuhan tenaga kerja, PJT I mengacu pada RKAP dan RJPP yang berlaku
- 6) Dokumen yang terkait, QP/PJT/07 Prosedur Umum Pelatihan dan Sertifikasi

3. Kepedulian

PJT I memastikan bahwa Karyawan memiliki kepedulian terkait relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian KPI.

4. Komunikasi

- a. PJT I menerapkan pengaturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam hal yang berkaitan dengan:
 - 1) Memberikan penjelasan/informasi tentang produk PJT I, misalnya: mengenai LJA yang dapat direalisasikan (termasuk rincian harga/tarif).
 - 2) Penanganan permintaan informasi, kontrak ataupun permintaan layanan dari pelanggan, termasuk segala perubahan terhadap persyaratan pelanggan.
 - 3) Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.
 - 4) Kebijakan perusahaan terkait sistem manajemen mutu.
- b. Tata cara komunikasi tersebut diatur dalam:
 - 1) QI/PJT/07 Instruksi Kerja Komunikasi dengan Pelanggan dan Pihak Yang Berkepentingan.
 - 2) QP/PJT/05 Prosedur Komunikasi Internal

5. Informasi Terdokumentasi

a. Umum

Informasi terdokumentasi SMM ISO 9001:2015 PJT I dibedakan berdasarkan hirarki yang terdiri dari:

- 1) Tingkat I, yaitu Kebijakan Mutu, Pedoman Mutu, dan peraturan lainnya yang terkait dengan penerapan SMM ISO 9001:2015 antara lain Peraturan/Keputusan Direksi, Pedoman Operasi dan Pemeliharaan (POP), dan Pedoman lainnya.
- 2) Tingkat II yaitu infomasi yang memuat keterkaitan antar proses dan aktifitas yang diperlukan terkait penerapan SMM ISO 9001:2015. Untuk menunjang keefektifan SMM, PJT I menetapkan prosedur terkait dengan penerapan SMM ISO 9001:2015.
- 3) Tingkat III yaitu informasi yang memuat tata cara melaksanakan kegiatan contoh Instruksi Kerja atau dokumen lain yang terkait dengan penerapan SMM ISO 9001:2015 termasuk dokumen eksternal yang relevan dengan SMM
- 4) Tingkat IV yaitu semua catatan mutu bukti pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan penerapan SMM ISO 9001:2015.

b. Penyusunan dan Pemutakhiran

- PJT I menetapkan kegiatan pembuatan dan pemutakhiran dokumen diatur dalam QP/PJT/01 tentang Prosedur Penyusunan/Penyempurnaan dan Pengendalian Dokumen Sistem Manajemen Mutu .
- 2) Pedoman Tata Naskah.

c. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

- 1) PJT I menerapkan pengendalian informasi terdokumentasi, yang diperlukan oleh SMM untuk memastikan ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan.
- 2) Kegiatan pengendalian informasi terdokumentasi meliputi:
 - a) Menyetujui kecukupan informasi terdokumentasi sebelum diterbitkan.
 - b) Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang informasi terdokumentasi.
 - Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari informasi terdokumentasi dapat diidentifikasi.
 - d) Memastikan bahwa versi yang sesuai dari informasi terdokumentasi yang berlaku dapat tersedia di lokasi pengguna.
 - e) Memastikan informasi terdokumentasi selalu dapat dibaca dan mudah dikenali.
 - f) Memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang berasal dari luar yang ditetapkan organisasi diperlukan untuk perencanaan dan operasi dari SMM diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.
 - g) Mencegah penggunaan informasi terdokumentasi kadaluarsa yang tidak disengaja dan memberi identifikasi sesuai dengan informasi terdokumentasi tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.
 - h) Memastikan akses dan distribusi informasi terdokumentasi dikendalikan baik hardcopy maupun softcopy.
- 3) Tata cara pengendalian informasi terokumentasi diatur dalam:
 QP/PJT/01 Prosedur Penyusunan/Penyempurnaan dan Pengendalian Dokumen
 Sistem Manajemen Mutu

H. KEGIATAN OPERASIONAL

1. Perencanaan Realisasi Produk

- a. PJT I merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan dalam merealisasikan produk.
- b. Perencanaan realisasi produk secara umum meliputi RJPP, RKAP, RKAPT dan Sasaran mutu/KPI, serta harus konsisten dengan persyaratan proses-proses lain dari SMM sebagai berikut:
 - 1) Dalam merencanakan realisasi produk, PJT I menetapkan:
 - a) Sasaran mutu/KPI dan persyaratan mutu produk.
 - b) Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumen dan untuk menyediakan sumberdaya yang spesifik untuk produk.
 - c) Kegiatan verifikasi, validasi (pembenaran), pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengujian spesifik terhadap produk dan kriteria keberterimaan produk.
 - d) Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa realisasi proses dan produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan.
 - 2) Persyaratan mutu produk yang ditetapkan bersama antara PJT I, Pelanggan dan Pihak-pihak yang berkepentingan dibedakan:
 - a) LJA

- Rencana Alokasi Air Tahunan,
- Standar keberterimaan / toleransi.

Hasil komunikasi / kesepakatan.

b) Pengendalian Banjir

: - Pedoman Siaga Banjir,

- RAAT,

- Tindakan Pencegahan.

c) Pemeliharaan Prasarana: - Gambar Perencanaan,

- Spesifikasi Teknis,

- Rencana Anggaran Biaya,

- POP

3) Dalam merealisasikan persyaratan mutu produk tersebut PJT I menetapkan proses-proses SMM.

4) Tata cara kegiatan perencanaan realisasi produk tersebut diatur dalam:

- a) QP/PJT/13 Prosedur Perencanaan Pelaksanaan dan Pengendalian Alokasi Air Harian.
- b) QP/PJT/24 Prosedur Pembuatan Rencana Alokasi Air Tahunan.

c) QP/PJT/35 Prosedur Umum Kalibrasi.

- d) QP/PJT/17 Prosedur Penerbitan Pertimbangan Teknis dan Saran Izin Penggunaan atau Pengusahaan Sumber Daya Air.
- e) QP/PJT/31 Prosedur Umum Pengendalian Banjir.
- f) QP/PJT/25 Prosedur Pembuatan Pedoman Siaga Banjir.

2. Persyaratan Produk dan Jasa

a. Komunikasi Pelanggan

- 1) PJT I menerapkan pengaturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam hal yang berkaitan dengan:
 - a) Memberikan penjelasan/informasi tentang produk PJT I, misalnya: mengenai layanan jasa air yang dapat direalisasikan (termasuk rincian harga/tarif).
 - b) Penanganan permintaan informasi, kontrak ataupun permintaan layanan dari pelanggan, termasuk segala perubahan terhadap persyaratan pelanggan.
 - c) Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.
 - d) Penanganan atau pengendalian kepemilikan pelanggan.
 - e) Penetapan persyaratan spesifik untuk tindakan darurat.
 - 2) Tata cara komunikasi tersebut diatur dalam:
 - QI/PJT/07 Instruksi Kerja Komunikasi dengan Pelanggan dan Pihak Yang Berkepentingan.

b. Penentuan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

- 1) Untuk memenuhi LJA, pengendalian banjir dan pemeliharaan sarana dan prasarana pengairan PJT I menetapkan:
 - a) Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan (antara lain debit air, kualitas air), termasuk persyaratan waktu dan kegiatan pasca penyampaian produk kepada pelanggan.
 - b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diperlukan atau diinginkan oleh pemakaiannya oleh pelanggan.
 - c) Persyaratan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan produk dan jasa.
 - d) Persyaratan tambahan yang ditetapkan oleh PJT I (antara lain waktu pembayaran BJPSDA sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan).
- 2) Persyaratan-persyaratan tersebut dinyatakan dalam Lampiran-6.

c. Tinjauan Persyaratan Berkaitan dengan Produk dan Jasa

1) PJT I harus meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk.

2) Tinjauan sebagaimana dimaksud pada angka 1) harus dilakukan sebelum komitmen PJT I memasok produk kepada pelanggan (misalnya penyampaian penawaran, penerimaan persyaratan/kontrak, penerimaan perubahan persyaratan/ kontrak atau pesanan) dan harus memastikan bahwa:

a) Persyaratan produk ditentukan (misalnya, jumlah, kualitas, biaya/tarif, waktu lain-lain), selanjutnya persyaratan tersebut ditinjau membandingkan kemampuan PJT I terhadap kondisi internal (misalnya ketersediaan sumberdaya) dan peraturan dari eksternal.

b) Persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan

sebelumnya harus disepakati ulang.

c) PJT I memiliki kemampuan dan kewenangan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.

3) Informasi terdokumentasi hasil tinjauan dan tindakan yang timbul dari tinjauan dipelihara. Apabila pelanggan tidak memberikan pernyataan terdokumentasi tentang persyaratan yang diinginkan, maka persyaratan pelanggan harus dikonfirmasi terlebih dahulu sebelum diterima oleh PJT I.

4) Apabila persyaratan produk diubah, PJT I harus memastikan bahwa dokumen persyaratan produk yang relevan telah diubah dan personil terkait telah mendapatkan informasi yang memadai tentang perubahan persyaratan tersebut.

5) Ketentuan mengenai tinjauan dan perubahan persyaratan/kontrak ditetapkan

sebagai berikutL

a) Tinjauan Persyaratan/Kontrak.

Sebelum persyaratan/kontrak ditandatangani, harus dilakukan peninjauan secara cermat mengenai hal-hal sebagai berikut:

- (1) Persyaratan hak dan kewajiban masing-masing pihak telah ditetapkan berdasarkan prinsip yang sehat, didefinisikan secara jelas dan saling menguntungkan kedua belah pihak serta didokumentasikan secara memadai.
- (2) Telah mempertimbangkan sumberdaya, kemampuan/kompetensi dimiliki PJT I.
- (3) Memastikan lampiran-lampiran dokumen yang tidak terpisahkan telah dipenuhi/dilengkapi.
- (4) Setiap persyaratan tambahan/perubahan dipastikan telah dipahami oleh personil yang relevan dan peduli terhadap perubahan tersebut, selanjutnya PJT I mampu untuk memenuhi persyaratan Kontrak/Amandemen.

b) Perubahan Persyaratan/Amandemen kontrak.

(1) Perubahan persyaratan/amandemen kontrak harus ditinjau sebelum amandemen kontrak ditandatangani oleh PJT I.

(2) Amandemen kontrak yang telah ditanda tangani harus diserahterimakan kepada unit kerja yang menerima distribusi kontrak.

(3) Penerima dokumen amandemen kontrak wajib menyimpan menjadi satu kesatuan dengan kontrak mengidentifikasi dan perubahanperubahan/penambahan dan pengurangan dari kontrak serta memahaminya untuk kesesuaian pelaksanaan pekerjaan.Dengan terbitnya amandemen kontrak, apabila kontrak yang ada dinyatakan tidak berlaku, maka kontrak tersebut disingkirkan dari peredaran dan penggunaan.

(4) Semua catatan tinjauan kontrak/perjanjian/amandemen dan setiap pembahasan dengan pelanggan/pemberi tugas harus diarsipkan dan dipelihara.

(5) Sistem prosedur yang mengatur tata cara proses tinjauan kontrak tersebut

diatur dalam:

QP/PJT/20 Prosedur Penanganan dan Tinjauan Kontrak Jasa Air,

3. Desain dan Pengembangan

a. Perencanaan Desain dan Pengembangan

- 1) PJT I merencanakan dan mengendalikan desain serta pengembangan produk.
- 2) Selama perencanaan desain dan pengembangan, PJT I menetapkan:

a) tahapan-tahapan (urutan) perancangan/ desain dan pengembangan;

 b) tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk setiap tahapan desain dan pengembangan;

c) tanggung jawab dan wewenang terkait kegiatan desain dan pengembangan.

- 3) PJT I mengelola kegiatan koordinasi antar kelompok yang terlibat dalam desain dan pengembangan untuk memastikan efektifitas komunikasi dan untuk memastikan kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing kelompok. Kegiatan koordinasi dalam tiap tahapan desain dan pengembangan tersebut didokumentasikan.
- 4) Keluaran perencanaan harus dimutakhirkan sesuai dengan kemajuan desain dan pengembangan.

b. Masukan Desain dan Pengembangan

- PJT I menetapkan dan memelihara informasi terdokumentasi yang berkaitan dengan persyaratan produk yang digunakan sebagai masukan untuk kegiatan desain dan pengembangan.
- 2) Masukan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dapat diperoleh dari hasil tinjauan kontrak, spesifikasi dari pelanggan dan data/laporan pendukung termasuk standar dan peraturan perusahaan maupun Pemerintah.
- 3) Masukan desain dan pengembangan pada angka 2) mencakup:
 - a) persyaratan fungsi dan kinerja;
 - b) persyaratan undang-undang dan peraturan yang berlaku;
 - c) apabila memungkinkan, informasi dapat diperoleh dari hasil desain serupa sebelumnya;
 - d) Persyaratan lain yang mendasar bagi desain dan pengembangan.
- 4) Masukan sebagaimana dimaksud pada angka 2) harus ditinjau kecukupannya.
- 5) Persyaratan masukan desain dan pengembangan harus lengkap, tidak meragukan dan tidak saling bertentangan.
- 6) Masukan untuk kegiatan perencanaan desain dan pengembangan di PJT I dapat berupa:
 - a) RJPP;
 - b) RKAP;
 - c) RKAPT;
 - d) RAAT;
 - e) perencanaan pengendalian banjir;
 - f) perencanaan teknis pemeliharaan;
 - g) hasil survei;

h) data, dan lain-lain.

c. Keluaran Desain dan Pengembangan

- Keluaran desain dan pengembangan disajikan dalam bentuk yang memungkinkan dilaksanakannya verifikasi terhadap masukan desain dan pengembangan, dan disahkan sebelum diterbitkan.
- 2) Secara umum keluaran desain dan pengembangan harus:
 - a) memenuhi persyaratan masukan bagi desain dan pengembangan;
 - b) memberikan informasi yang memadai untuk pengadaan, produksi dan penyediaan jasa;
 - c) memuat atau mengacu pada kriteria keberteriman produk;
 - d) menentukan karakteristik produk yang mendasar.
- 3) Keluaran dari kegiatan desain dan pengembangan di PJT I dapat berupa:
 - a) RJPP, RKAP, RAAT yang disahkan oleh instansi terkait;
 - b) RKAPT, Pedoman Siaga Banjir yang disahkan oleh Direksi PJT I.

d. Tinjauan Desain dan Pengembangan

- Pada tahap yang sesuai, PJT I melakukan tinjauan secara sistematis pada desain dan pengembangan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan, dengan melakukan kegiatan berikut:
 - a) mengevaluasi kemampuan hasil desain dan pengembangan agar dapat memenuhi persyaratan;
 - b) mengidentifikasi semua permasalahan dan mengajukan rencana tindakan yang diperlukan.
- 2) Semua pihak yang terkait dalam desain dan pengembangan harus terlibat dalam kegiatan tinjauan desain dan pengembangan.
- 3) Kegiatan tinjauan sebagaimana dimaksud mencakup kegiatan:
 - a) Perencanaan desain dan pengembangan (butir H.3.a)
 - b) Masukan desain dan pengembangan (butir H.3.b)
 - c) Keluaran desain dan pemgembangan (butir H.3.c)
- 4) Informasi terdokumentasi hasil tinjauan dan langkah tindak lanjut hasil peninjauan tersebut harus dipelihara.

e. Verifikasi Desain dan Pengembangan

- PJT I melakukan verifikasi sesuai dengan pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan.
- 2) Verifikasi perencanaan termasuk aktivitas-aktivitas sebagai berikut:
 - a) melakukan perhitungan alternatif;
 - b) membandingkan desain dan pengembangan baru dengan desain dan pengembangan serupa yang teruji, apabila ada;
 - c) melaksanakan tes dan peragaan, apabila memungkinkan;
 - d) meninjau informasi terdokumentasi keluaran desain dan pengembangan sebelum diterbitkan.
- Informasi terdokumentasi hasil verifikasi dan tindakan apapun yang perlu harus dipelihara.

f. Validasi Desain dan Pengembangan

- PJT I melakukan validasi desain dan pengembangan menurut pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.
- 2) Pada umumnya validasi dilaksanakan pada produk akhir, tetapi mungkin diperlukan pada tingkatan yang lebih awal sebelum produk selesai.
- 3) Kegiatan validasi dilaksanakan pada:
 - a) RKAP;
 - b) RKAPT;
 - c) RAAT;
 - d) Pedoman Siaga Banjir;
 - e) Gambar Perencanaan.
- 4) Informasi terdokumentasi hasil tinjauan, verifikasi dan hasil pembenaran/validasi harus dipelihara.

g. Pengendalian Terhadap Perubahan Desain dan Pengembangan

- 1) Perubahan desain dan pengembangan diidentifikasi dan dipelihara catatan mutunya.
- 2) Perubahan tersebut ditinjau ulang, diverifikasi dan divalidasi, serta disahkan sebelum digunakan.
- 3) Tinjauan perubahan desain dan pengembangan mencakup evaluasi dampak/pengaruh perubahan pada sebagian dan/atau keseluruhan produk yang telah diserahkan.
- 4) Informasi terdokumentasi hasil tinjauan perubahan dan tindakan apapun yang perlu harus dipelihara.
- 5) Tata cara kegiatan desain dan pengembangan tersebut diatur dalam:
 - a) QP/PJT/23 Prosedur Penyusunan RKAP dan RKAPT;
 - b) QP/PJT/24 Prosedur Pembuatan Rencana Alokasi Air Tahunan;
 - c) QP/PJT/25 Prosedur Pembuatan Pedoman Siaga Banjir;
 - d) QP/PJT/26 Prosedur Perencanaan Teknis.

4. Pengadaan

a. Proses Pengadaan

- 1) PJT I memastikan bahwa proses Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) telah sesuai dengan persyaratan pengadaan yang ditentukan sebelumnya.
- Jenis dan luas cakupan pengendalian yang diterapkan pada penyedia dan produk yang dilaksanakan pengadaannya tergantung pada dampak dari produk tersebut terhadap realisasi produk PJT I.
- 3) PJT I mengevaluasi dan menyeleksi penyedia berdasarkan kemampuannya untuk memasok produk yang sesuai dengan persyaratan PJT I.
- 4) Kriteria pemilihan, evaluasi dan evaluasi-ulang penyedia mengacu pada Prosedur dan Instruksi Kerja terkait.
- 5) Semua catatan mutu hasil seleksi pengadaan harus disimpan dan dipelihara dengan baik.
- 6) Tata cara seleksi penyedia dan pelaksanaan PBJ diatur dalam:
 - a) Pedoman PBJ,
 - b) QP/PJT/27 Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa,

c) QI/PJT/09 Instruksi Kerja Seleksi dan Pengukuran Kepuasan Penyedia Barang dan Jasa.

b. Jenis dan Jangkauan Pengendalian

- 1) PJT I menetapkan dan menerapkan inspeksi/ pemeriksaan kesesuaian produk yang telah dilakukan pengadaannya dengan persyaratan pengadaan yang telah ditentukan setelah proses pengadaan selesai dilaksanakan.
- Apabila PJT I atau pelanggan bermaksud untuk melakukan verifikasi di lokasi pemasok, PJT I menyatakan pengaturan verifikasi tersebut dan metode penerimaan hasil pengadaan dalam informasi pengadaan tersebut.
- Tata cara pelaksanaan verifikasi produk barang yang dibeli/jasa yang diadakan diatur dalam:
 - a) QP/PJT/27 Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa Lain.
 - b) QP/PJT/10 Prosedur Pekerjaan Swakelola

c. Informasi Pengadaan

- Informasi pengadaan menjelaskan produk yang dilaksanakan pengadaannya, mencakup:
 - a) Persyaratan untuk persetujuan produk, mekanisme/prosedur, kegiatan/proses, dan peralatan yang digunakan dalam pengadaan.
 - b) Persyaratan kualifikasi personil.
 - c) Persyaratan SMM.
- PJT I memastikan kecukupan persyaratan sebelum diinformasikan kepada Penyedia.

5. Produksi dan Penyediaan Jasa

a. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa

- 1) PJT I merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa dalam kondisi terkendali yang mencakup:
 - a) ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk dan layanan jasa;
 - b) ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran;c) penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran;
 - d) pemakaian peralatan yang sesuai;
 - e) penunjukan orang yang kompeten;
 - f) kegiatan validasi;
 - g) penerapan kegiatan untuk mencegah kesalahan manusia;
 - h) penerapan kegiatan penyerahan, penyampaian dan pasca penyampaian produk jasa.
- 2) PJT I melaksanakan validasi untuk seluruh proses produksi dan seluruh proses penyediaan jasa yang hasilnya tidak dapat diverifikasi pada setiap tahapan kegiatan pemantauan atau pengukuran, dan sebagai konsekuensinya, ketidaksesuaian hasil produksi atau penyediaan jasa baru dapat diketahui setelah hasil produksi atau penyediaan jasa tersebut diterima oleh pelanggan.
- 3) Kegiatan validasi dilakukan untuk menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan
- 4) PJT I menetapkan pengaturan proses-proses validasi yang mencakup:
 - a) penetapan kriteria untuk peninjauan dan pengesahan proses;
 - b) pengesahan penggunaan peralatan dan kualifikasi personil;

- c) penggunaan metode dan prosedur tertentu;
- d) penetapan bukti mutu kegiatan validasi;
- e) validasi ulang.

b. Identifikasi dan Mampu Telusur

PJT I mengidentifikasi status produk dalam kaitannya untuk persyaratan pemantauan dan pengukuran. Produk PJT I bersifat kontinyu sehingga tidak memungkinkan dilaksanakannya identifikasi dan mampu telusur terhadap produk secara individu.

c. Kepemilikan Pelanggan atau Pihak Yang Berkepentingan

- PJT I melaksanakan serah terima terhadap barang/peralatan/ bangunan prasarana pengairan milik pelanggan/pihak yang berkepentingan yang pengelolaannya diserahkan kepada PJT I guna mencukupi kebutuhan pelanggan/pihak yang berkepentingan.
- 2) Barang/peralatan/bangunan sebagaimana dimaksud pada angka 1) harus diidentifikasi, diverifikasi, dilindungi dan dijaga terhadap kerusakan, barang tersebut harus dilaksanakan operasi dan pemeliharaan secara profesional sehingga dapat berfungsi dengan baik.

d. Preservasi Produk

- PJT I menetapkan dan menerapkan prosedur preservasi produk, untuk memelihara kesesuaian produk selama proses internal dan penyerahan kepada pelanggan/pihak yang berkepentingan.
- 2) Cara untuk menjaga kesesuaian produk antara lain sebagai berikut:
 - a) Mengidentifikasi kondisi selama proses untuk mencegah dari kerusakan saat menunggu penggunaan atau penyerahan.
 - b) Melaksanakan penanganan terhadap kemungkinan akan terjadinya kerusakan selama penyimpanan dan memberikan wewenang kepada petugas untuk menerima dan mengirim ke dan dari tempat penyimpanan.
 - c) Melakukan pengukuran produk yang akan diserahkan dengan menggunakan alat ukur meter air/kWh meter/alat ukur lainnya/penetapan.
- 3) Tata cara proses pengawetan produk tersebut, diatur dalam:
 - QP/PJT/21 Prosedur Preservasi Produk dan Penetapan Volume Pengambilan/ Pemanfaatan Air Permukaan.

e. Kegiatan pasca penyerahan

- 1) PJT I melakukan kegiatan pasca penyerahan yang terkait dengan produk dan jasa.
- 2) Dalam menentukan jangkauan dari kegiatan pasca penyerahan, PJT I mempertimbangkan:
 - a) persyaratan sebagaimana ditetapkan peraturan perundang-undangan;
 - b) konsekuensi potensial yang tidak diinginkan terkait produk dan jasa;
 - c) sifat, penggunaan dan masa yang dimaksud dari produk dan jasa;
 - d) persyaratan pelanggan;
 - e) umpan balik pelanggan.

f. Pengendalian Perubahan

- 1) PJT I melakukan peninjauan dan pengendalian terhadap perubahan untuk penyediaan produk atau jasa sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian berlanjut dengan persyaratan.
- 2) Informasi terdokumentasi terkait hasil peninjauan perubahan harus disimpan.



Daftar Lampiran

Lampiran-1 Prinsip Manajemen Mutu

Lampiran-2 Isu Internal dan Eksternal

Lsmpiran-3 Persyaratan Pihak Yang Berkepentingan

Lampiran-4 Visi dan Misi

Lampiran-5 Kebijakan Mutu

Lampiran-6 Persyaratan Produk

Lampiran-7 Interaksi Proses Sistem Manajemen Mutu



6. Pelepasan Produk atau Jasa

- a. PJT I menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk melakukan verifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah terpenuhi.
- b. Informasi terdokumentasi terkait hasil peninjauan perubahan harus disimpan

7. Pengendalian Produk Tidak Sesuai (PTS)

- a. PJT I memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan telah diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari pemakaian yang tidak semestinya.
- b. Jika memungkinkan, PJT I menanggapi PTS yang timbul dengan salah satu atau lebih dari beberapa cara berikut:

1) menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi;

 menyampaikan kepada pelanggan sesuai dengan kewenangannya dengan kesepakatan dari pihak yang berwenang dan/atau pelanggan;

3) melarang penggunaan produk;

4) melaksanakan tindakan yang memadai terhadap dampak maupun dampak potensial dari produk tidak sesuai pada saat ketidaksesuaian terdeteksi ataupun telah diterima oleh pelanggan.

c. Ketika produk tidak sesuai dikoreksi maka harus dilaksanakan verifikasi-ulang untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan produk.

d. Laporan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikannya, termasuk konsesi yang dibuat, harus didokumentasikan.

e. Kepala Unit bertanggungjawab menetapkan personil yang melaksanakan tindakan koreksi atas produk yang tidak sesuai dan menginformasikan PTS tersebut kepada Pelanggan/Pihak yang berkepentingan.

f. Tata cara pengendalian PTS beserta tindakan koreksinya, diatur dalam: QP/PJT/44 Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai

I. EVALUASI KINERJA

1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

a. Umum

- 1) Dalam menentukan evaluasi kinerja, PJT I menentukan:
 - a) Hal-hal apa saja yang perlu untuk dilakukan pemantauan dan dilakukan pengukuran;
 - b) Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
 - c) Waktu pelaksanaan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
 - d) Waktu analisis dan evaluasi hasil pemantauan dan pengukuran.
- 2) Proses-proses pemantauan, pengukuran, analisa dan perbaikan mencakup metode/cara yang dapat diterapkan, termasuk teknik-teknik statistik.
- 3) PJT I melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas SMM.
- 4) Informasi terdokumentasi terkait pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi harus disimpan sebagai bukti hasil tersebut.

b. Kepuasan Pelanggan

1) Untuk mengukur kinerja SMM, PJT I memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan terkait kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan.

2) PJT I menetapkan metode untuk mengukur kepuasan, ketidakpuasan dan loyalitas pelanggan termasuk tindak lanjut dari hasil pengukuran tersebut dalam Instruksi Kerja Pengukuran Kepuasan, Ketidakpuasan dan Loyalitas Pelanggan (QI/PJT/22), dan Prosedur Komunikasi Internal (QP/PJT/05).

c. Evaluasi dan Analisis

- PJT I menetapkan, mengumpulkan dan menganalisis data yang sesuai untuk menujukkan kesesuaian dan efektifitas SMM dan untuk mengevaluasi apakah kegiatan perbaikan berkelanjutan dapat dilaksanakan untuk meningkatkan efektifitas SMM.
- 2) Analisis data yang dilaksanakan mencakup data-data yang diperoleh dari hasil pemantauan dan pengukuran dan sumber-sumber lain yang relevan.
- 3) Analisis data memberikan informasi yang berkaitan dengan:

a) kepuasan pelanggan;

b) kesesuaian pada persyaratan produk;

- c) karakteristik dan tren proses dan produk, termasuk peluang untuk tindakan pencegahan;
- d) informasi mengenai pemasok PJT I.

2. Audit Internal

- a. PJT I melaksanakan audit internal minimal setahun sekali yang pengendaliannya dilakukan oleh Audit Panel untuk semua area dalam lingkup sertifikasi ISO 9001:2015 guna memastikan bahwa SMM telah:
 - 1) Sesuai dengan pengaturan yang direncanakan sebelumnya, sesuai dengan persyaratan dari Standar Internasional dan sesuai dengan persyaratan SMM ISO yang ditetapkan PJT I; dan

2) Diterapkan dan dipelihara secara efektif.

- PJT I merencanakan program audit, dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses dan area yang akan diaudit, serta mempertimbangkan hasil audit sebelumnya.
- c. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit ditetapkan PJT I melalui program audit di tahun berjalan.
- d. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit ditujukan untuk memastikan obyektifitas dan tidak terjadi penyimpangan dalam proses audit.

e. Auditor tidak diperkenankan mengaudit area pekerjaannya sendiri.

- f. Catatan dari kegiatan audit dan hasil kegiatan audit tersebut harus didokumentasikan.
- g. Tanggung jawab manajemen pada area yang diaudit adalah memastikan bahwa segala bentuk tindakan koreksi dan korektif telah dilaksanakan sesegera mungkin untuk menghilangkan ketidaksesuaian dan penyebabnya.
- h. Tindak lanjut atas tindakan perbaikan yang dilaksanakan harus diverifikasi dan dilaporkan hasil verifikasinya.
- Tata cara audit internal tersebut, diatur dalam: QP/PJT/37 Prosedur Audit Internal

3. Tinjauan Manajemen

a. Umum

- 1) Direksi PJT I selalu meninjau SMM perusahaan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan SMM secara berkelanjutan.
 - a) Penyelenggaran
 - (1) RTMP
 - (2) RTMU
 - b) Peserta dan Acara/Agenda
 - (1) Peserta dan Acara/Agenda RTMP dan RTMU diatur dalam Prosedur Komunikasi Internal (QP/PJT/05)
 - (2) Penanggung jawab penyiapan agenda RTMP adalah MR dibantu DMK.
 - (3) Penanggung jawab penyiapan agenda RTMU adalah OR Unit.
 - (4) Hasil-hasil rapat harus dituangkan dalam Risalah RTMP dan RTM-U yang dilengkapi daftar hadir dan disimpan dalam file oleh PPD serta didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
 - c) Tinjauan Dokumen Mutu (amandemen/perubahan), Pencabutan Dokumen dan Distribusi.
 - (1) Amandemen/perubahan terhadap dokumen sistem mutu (Pedoman Mutu, Prosedur dan Instruksi Kerja) dapat dilakukan sesuai dengan hasil temuan Audit Internal maupun Eksternal usulan narasumber/pengguna dokumen dan atau pertimbangan-pertimbangan khusus lainnya, dengan maksud untuk tindakan koreksi dan pencegahan (improvement) dan agar dapat diaplikasikan dengan lebih baik.
 - (2) Perubahan/penggabungan dapat dilakukan langsung sesuai kewenangan yang telah ditetapkan dalam Prosedur Pengendalian Dokumen atau melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk perubahan yang fundamental.
 - (3) Dalam rangka penyederhanaan dokumen, dapat dilakukan pencabutan suatu prosedur dan instruksi kerja atau penggabungan beberapa Prosedur/Instruksi Kerja melalui penetapan pada RTM atau berdasarkan pencermatan konseptor.

b. Masukan RTM

Dalam RTM beberapa masukan harus mencakup informasi mengenai:

- 1) rencana tindak lanjut hasil RTM sebelumnya;
- 2) perubahan-perubahan baik terhadap sistem maupun perkembangan implementasinya yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu;
- 3) kinerja proses dan kesesuaian produk;
- hasil audit baik internal maupun eksternal.;masukan balik dari pelanggan baik berupa informasi mengenai keluhan-keluhan pelanggan, hasil-hasil komunikasi dengan pelanggan dan rencana tindak lanjutnya;
- 5) efektifitas tindakan yang ditujukan pada risiko;
- 6) rekomendasi manajemen dalam peningkatan sistem dan penerapan.

c. Keluaran RTM

Keluaran dari RTM harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- 1) perbaikan pada efektifitas sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya;
- 2) perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan; dan
- 3) sumber daya yang diperlukan.

J. PENINGKATAN

1. Umum

PJT I menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang mencakup:

- a. peningkatan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan;
- b. perbaikan, pencegahan atau pengurangan pengaruh yang tidak diinginkan;
- c. peningakatan kinerja dan efektifitas SMM.

2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

- a. Berikut hal-hal yang perlu dilakukan PJT I apabila terjadi ketidaksesuaian:
 - 1) Melakukan reaksi dengan mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki serta sepakat dengan konsekuensi tindakan tersebut.
 - 2) Melakukan evaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi di tempat lain dengan:
 - a) meminjau dan manganalisis ketidaksesuaian;
 - b) menentukan penyebab ketidaksesuaian;
 - c) menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada atau potensial terjadi.
 - 3) Menerapkan tindakan yang diperlukan.
 - 4) Meninjau efektifitas tindakan koreksi yang diambil.
 - 5) Memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan pada perencanaan (apabila dianggap perlu).
 - 6) Melakukan perubahan pada SMM.
- b. Informasi terdokumentasi terkait ketidaksesuaian dan tindakan yang dilakukan serta hasil dari tindakan tersebut harus disimpan sebagai bukti.
- c. Dokumen terkait:
- 1) Peraturan Direksi terkait Penilaian Kinerja Di Lingkungan PJT I;
 - 2) Pedoman Manajemen Risiko

3. Peningkatan Berkelanjutan

PJT I terus-menerus melakukan perbaikan terhadap efektivitas SMM melalui penetapan kebijakan mutu, sasaran mutu/KPI, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi, tindakan pencegahan dan tinjauan manajemen.



PRINSIP MANAJEMEN MUTU

No	Prinsip Manajemen Mutu dan Manfaat	Aktivitas yang diperlukan
1.	Fokus Pada Pelanggan a. Meningkatkan kepuasan pelanggan b. Secara tidak langsung pelanggan sebagai nara sumber informasi c. Meningkatkan efektifitas d. Meningkatkan kesetiaan pelanggan / pihak yang berkepentingan	 a. Penelitian, pemahaman kebutuhan dan harapan pelanggan b. Memastikan realisasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan, bila mungkin melampaui harapan pelanggan c. Mengkomunikasikan kebutuhan / harapan d. Menyelaraskan pendekatan dalam memuaskan pelanggan dan pihak - pihak yang berkepentingan
2.	Kepemimpinan a. Karyawan mengerti dan termotivasi b. Tindakan / kegiatan / strategi yang sejalan / sesuai c. Mengurangi ketidaktepatan komunikasi	a. Pertimbangan semua kebutuhan pihak terkait sebagai suatu kesatuan b. Menciptakan visi yang jelas untuk masa depan perusahaan c. Menetapkan target / tujuan / sasaran yang menantang d. Menyediakan sumber daya dan pelatihan e. Kebebasan untuk bertindak dengan bertanggung jawab (responsibility) dan kewenangan (authority) serta pertanggungjawaban (accountability) f. Menjadi contoh dalam hal: 1) Kejujuran 2) Bermoral 3) Menciptakan budaya santun g. Terciptanya kepercayaan h. Menghilangkan rasa ketakutan diantara sesama karyawan atau karyawan dengan atasan
3.	 Keterlibatan Karyawan a. Motivasi, komitmen dan keterlibatan SDM dalam perusahaan b. Inovasi dan kreativitas c. Karyawan dapat diandalkan kinerjanya d. Keinginan karyawan untuk berpartisipasi e. Berkontribusi terhadap perbaikan yang berlanjut 	 a. Karyawan mengetahui kontribusi dan peranan mereka dalam perusahaan b. Karyawan dapat mengidentifikasi hambatan / halangan dalam mencapai kinerja c. Rasa prihatin terhadap permasalahan yang ada diperusahaan d. Memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada e. Penilaian kinerja terhadap tujuan / target / obyektif perusahaan

PRINSIP MANAJEMEN MUTU

No	Prinsip Manajemen Mutu dan Manfaat	Aktivitas yang diperlukan
		 f. Karyawan dapat melihat peluang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman g. Dapat berbagi pengalaman / pengetahuan h. Dapat berdiskusi mengenai masalah dan pemecahannya
4.	Pendekatan Proses a. Biaya akan lebih rendah b. Siklus waktu akan lebih pendek c. Penggunaan sumber daya dapat diperkirakan d. Hasil meningkat, konsisten dan dapat diperkirakan e. Fokus dan prioritas pada peningkatan peluang	a. Aktifitas / persyaratan ditetapkan b. Tanggung jawab dan akuntabilitas untuk mengelola aktifitas utama ditetapkan c. Identifikasi interface dari aktifitas kunci d. Fokus pada 4 M dan 1 L: 1) Manusia: giliran kerja, pengalaman, keterampilan dsb. 2) Metode Kerja: Kondisi kerja, perintah kerja 3) Material: Jenis bahan baku, suku cadang 4) Mesin: Kerusakan mesin, peralatan, instrumen dsb.
	5	5) Lingkungan : Kumuh, tidak rapi dsb.e. Perbaikan aktifitas kuncif. Evaluasi resiko, akibat dan dampak terhadap pihak yang berkepentingan

No	Prinsip Manajemen Mutu dan Manfaat	Aktivitas yang diperlukan
5.	Peningkatan a. Kinerja yang menguntungkan seiring dengan meningkatnya kapabilitas b. Keselarasan dari aktifitas perbaikan c. Fleksibilitas untuk merespons peluang dengan cepat	 a. Pendekatan lebih luas b. Mempersiapkan sumber daya manusia melalui pelatihan (mengenai metode dan peralatan) c. Peningkatan produk, proses dan sistem sebagai sasaran setiap individu d. Membuat tujuan / sasaran yang terukur e. Pemberitahuan mengenai peningkatan- peningkatan yang dilakukan
6.	Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti a. Keputusan sumber data (data base) b. Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektifitas keputusan-keputusan yang diambil sebelumnya berdasarkan referensi catatan mutu yang nyata c. Meningkatkan kemampuan untuk mengkaji ulang mengevaluasi dan perubahan keputusan / opini	 a. Kepastian bahwa data / informasi handal dan cukup akurat b. Data dapat diakses oleh yang membutuhkan c. Keputusan dibuat berdasarkan data / analisa fakta, selaras dengan pengalaman
7.	Manajemen Relasi a. Meningkatkan kemampuan untuk keuntungan kedua belah pihak b. Fleksibilitas / kecepatan dalam merespons peluang pelanggan / pihak yang berkepentingan yang berubah-ubah	 a. Menyelaraskan hubungan b. Sekumpulan ahli-ahli dan sumber daya beserta partner c. Identifikasi dan seleksi d. Komunikasi yang terbuka dan jelas e. Membagi informasi dan perencanaan mendatang f. Membangun informasi bersama (PJT I dengan Pemasok) dan aktivitas untuk mendorong, mengakui peningkatan / pencapaian oleh pemasok-pemasok

Isu Internal dan Eksternal

No.	Isu Internal	Isu Eksternal
1	Infrastruktur prasarana SDA yang dikelola sebagian besar berusia lebih dari 25 tahun yang dapat berpengaruh pada kegiatan Operasi dan Pemeliharaan (OP)	lahan, yang dapat mempengaruhi
2	Peralatan penunjang kegiatan O&P sebagian telah melewati umur ekonomisnya	Peningkatan kegiatan ekonomi dan populasi masyarakat yang berdampak pada meningkatnya pencemaran di sungai
3	Sistem teknologi informasi yang belum optimal	Peraturan terkait BJPSDA
4	Terbatasnya sumber daya manusia yang ada	Perubahan iklim global yang dapat mempengaruhi kondisi hidrologis wilayah sungai
5	Perusahaan berpengalaman dalam bidang pengelolan air, prasarana pengairan dan keamanan bendungan	Adanya resistensi dari pemanfaat untuk melakukan/menunda pembayaran BJPSDA yang dapat menimbulkan rendahya kolektibilitas piutang usaha
6	Perusahaan merupakan pemasok utama air permukaan untuk keperluan air baku di WS Brantas, WS Bengawan Solo, WS Jratunseluna, WS Toba Asahan	Dukungan pemerintah untuk mengoptimalisasikan pemanfaatan energi baru dan terbarukan merupakan potensi untuk peningkatan usaha perusahaan
7	Perusahaan berkinerja sehat dengan likuiditas yang memadai, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan stakeholders dan pelanggan	1
8	Adanya peluang untuk mengembangkan wilayah kerja	Pengenaan pajak terhadap BJPSDA
9	Penerapan berbagai sistem manajemen yang diterapkan di PJT I untuk mencapai tujuan dan visi perusahaan	berpotensi menghambat pencapaian
10	Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) dalam operasional perusahaan	Adanya gugatan terhadap undang- undang yang terkait dengan operasional perusahaan

PERSYARATAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

No.	Pelanggan & PYB	Persyaratan
1	Pelanggan	Terpenuhinya kebutuhan air baku
2	Kementerian BUMN	 Pertumbuhan Laba meningkat Pencapaian Kontrak Manajemen dan KPI Peningkatan Kinerja Usaha
3	Kementerian PU PR	Tercapainya target kegiatan Operasi dan Pemeliharaan
4	Pemerintah Daerah	Meningkatnya kontribusi PJT I dalam memajukan wilayah kerja
5	Penyedia Eksternal	Terjalin kerjasama yang baik dalam hal penyediaan produk dan jasa
6	Masyarakat	Terhindarnya masyarakat dari dampak banjir yang merugikan
7	Karyawan	 Peningkatan kesejahteraan Pengembangan diri karyawan dan karier Lingkungan kerja yang kondusif Kesejahteraan pasca kerja

Halaman 1/1





PERUSAHAAN UMUM (PERUM) JASA TIRTA I



VISI

Menjadi Perusahaan Pengelola Sumber Daya Air Nasional Kelas Dunia

MISI

- Mengelola sumber daya air secara terpadu sesuai Penugasan Pemerintah
- Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan
- Meningkatkan nilai tambah sumber daya air dan sumber daya lainnya
- Mengelola perusahaan secara profesional, inovatif dan berkinerja unggul sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik

Malang, 28 Mei 2018 Direktur Utama



Raymond Valiant Ruritan



PERUSAHAAN UMUM (PERUM) JASA TIRTA I



KEBIJAKAN MUTU

Direksi bersama seluruh jajaran organisasi bertekad selalu meningkatkan mutu pengelolaan perusahaan secara profesional dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan serta kemanfaatan umum melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 secara konsisten dan proses perbaikan yang berkelanjutan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen akan :

- Menyelenggarakan pengelolaan dan pengusahaan sumber daya air yang terpadu dan berkelanjutan.
- Selalu menanamkan kesadaran dan kepedulian yang tinggi kepada semua pegawai dalam memberikan pelayanan bermutu.
- Memelihara profesionalisme dan keserasian lingkungan kerja yang kondusif.
- Meningkatkan kerja sama dengan pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan.

Malang, 28 Mei 2018 Direktur Utama



Raymond Valiant Ruritan

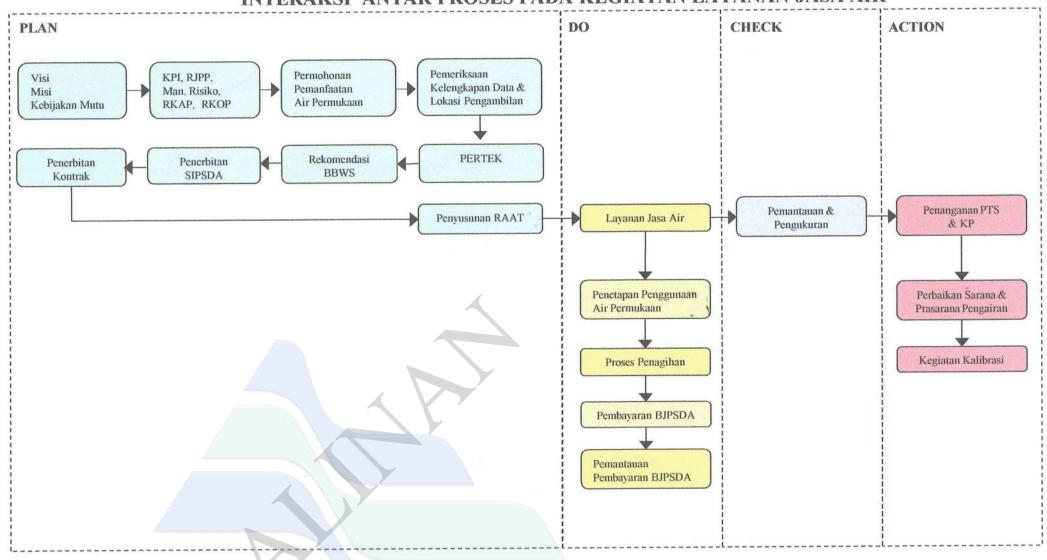
PERSYARATAN PRODUK

No.	Kegiatan Proses dan Persyaratan yang Ditetapkan	Dokumen yang terkait
1.	 Layanan Jasa Air. a. Volume (m³) atau Debit (m³/dt) terpenuhi. b. Waktu alokasi air tepat waktu. c. Kualitas air sungai sesuai kesepakatan. d. Persyaratan pelanggan yang tertulis / tidak tertulis dipenuhi. e. Telah mengacu pada perundangundangan yang terkait dengan produk. f. Persyaratan PJT I. 	a. Mengacu dokumen yang terkait dengan layanan jasa air Lampiran-3. b. Surat ijin Penggunaan Air (SIPPA) c. Rancangan Alokasi Air Tahunan (RAAT) d. Penyerahan produk sesuai hasil pencatatan mutu SPPP-AP. e. Perda Jatim tentang Perijinan Pengambilan dan Pemanfaatan Air di Jawa Timur f. Komunikasi dengan pelanggan / PYB g. Peraturan pemasangan meter air sesuai SK. Gubernur Jatim. h. Penggunaan cadangan air waduk Sutami dibawah EL.+260.00 merupakan kewenangan Direksi.
2.	Pengendalian Banjir. Setiap musim hujan tiba, masyarakat tidak merasa khawatir terhadap bahaya banjir (tetap merasa aman dan tentram)	 a. Dokumen yang terkait dengan Pengendalian Banjir. b. Pedoman Siaga Banjir c. Sungai / Bangunan Prasarana Pengairan telah dipastikan mampu mengalirkan / mengendalikan aliran sesuai dengan debit banjir rencana.
3.	Pemeliharaan Prasarana Pelaksanaan. Sesuai dengan Gambar Rencana, Spesifikasi Teknis dan RAB yang telah ditetapkan.	a. Hasil pelaksanaan pemeliharaan / perbaikan prasarana memenuhi Spesifikasi Teknis dan Gambar Rencana dan RAB yang ditetapkan. b. Selesai tepat waktu.

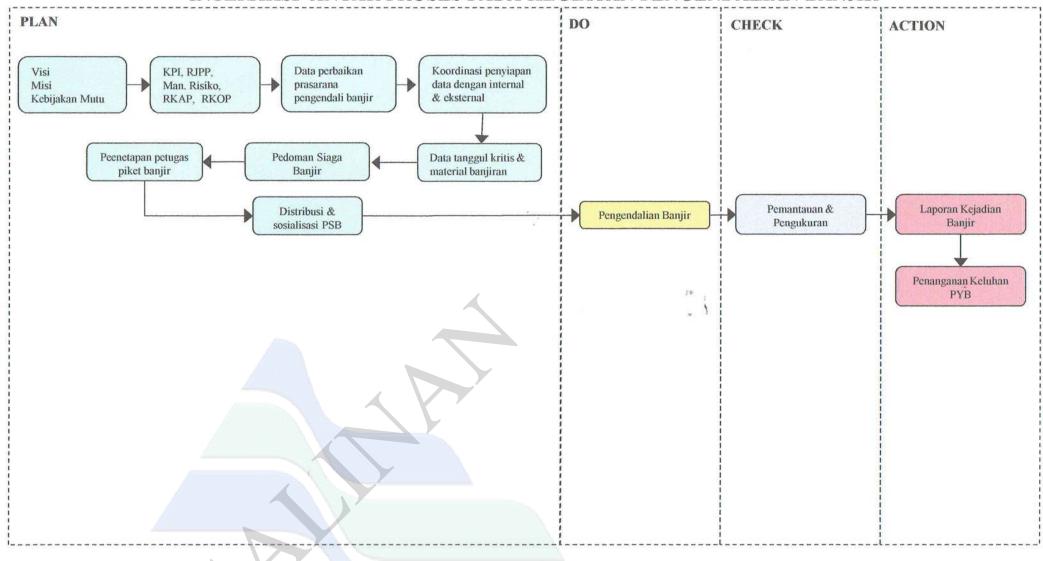
Lampiran-7, Dok. No.: AP/PJT/01, Status:"R12" INTERAKSI PROSES SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2015 PERUSAHAAN UMUM (PERUM) JASA TIRTA I D PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PJT I C KEPEMIMPINAN PERENCANAAN MANAJEMEN RISIKO KEBIJAKAN MUTU SASARAN MUTU/KPI TINJAUAN MANAJEMEN BERKEPENTINGAN PELANGGAN PROSES UMUM PROSES PENDUKUNG PROSES PERBAIKAN Penyesuaian Pengelolaan Audit Internal Pengawasan Komunikasi Pengendalian Pengelolaan Kalibrasi & Tinjauan Tarif Kerumah-Intern Internal Dokumen Aset Dokumen alat BJPSDA tanggaan PIHAK Pengumpulan Pengukuran Pengadaan Sumber Pengendalian Pemeliharaan Pemantauan Komunikasi YANG Sedimen Data Barang K3 Daya 1 Produk Tidak Peralatan dan Eksternal Hidrologi Waduk dan Jasa Manusia Sesuai Pengukuran × 1 YANG MASUKAN AK KELUARAN S S X PIH BERKEPENTINGAN PELANGGAN PROSES UTAMA LAYANAN JASA NON AIR LAYANAN JASA AIR PERTEK. JASA AIR RAAT & JASA LAHAN IZIN & BERSIH RTOW KONTRAK PEMASARAN PENANGANAN DAN PRA KELUHAN PRESERVASI PELAKSANAAN JASA NON AIR PELAKSANAAN PRODUK PROYEK PENGELOLAAN PEMBUATAN PEKERJAAN PENGENDALIAN PARIWISATA RAAT & RTOW JASA BANJIR PENANGANAN KONSULTANSI KELUHAN PELANGGAN & PYB D PEDOMAN PEMELIHARAAN PRASARANA SIAGA BANJIR C

Lampiran2(R8)

INTERAKSI ANTAR PROSES PADA KEGIATAN LAYANAN JASA AIR



INTERAKSI ANTAR PROSES PADA KEGIATAN PENGENDALIAN BANJIR



INTERAKSI ANTAR PROSES PADA KEGIATAN PEMELIHARAAN PRASARANA PENGAIRAN

