

**SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015**

PEDOMAN MUTU



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNIASI PERTANIAN
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH
Jl. Soekarno-Hatta No.10 KM.26, Bergas. Kabupaten Semarang
Telp.0298.5200107, Fax.0298.5200109**

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

PEDOMAN MUTU

Diperiksa/ Disetujui	Disahkan
Wakil Manajemen	Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah
 Sunoto, SE NIP. 19710602 1994031001	  Dr. Soeharsono, S.Pt., M.Si NIP. 19710927 1998031002

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH
Jl. Soekarno-Hatta No.10 KM.26, Bergas. Kabupaten Semarang
Telp.0298.5200107, Fax.0298.5200109**



PEDOMAN MUTU

I. LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/ Disetujui	Disahkan
Wakil Manajemen	Kepala Balai Penerapan Modernisasi Jawa Tengah
 Sunoto, SE NIP. 19710602 199403 1 001	 Dr. Soeharsono, S.Pt, M.Si. NIP. 19710927 199803 1 002

PERINGATAN !

Perlindungan Hak Cipta:

Tidak sebagianpun dari terbitan ini dapat digandakan, disimpan dalam sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau dengan cara apapun; baik elektronik, mekanik, photo copy, dicatat atau lainnya selain untuk kepentingan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah tanpa izin tertulis dari Wakil Manajemen

BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH
Jl. Soekarno-Hatta No.10 KM.26, Bergas. Kabupaten Semarang
Telp.0298.5200107, Fax.0298.5200109

Distribusi Ke :

Nomor Distribusi :/.....^{*)}

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen^{**)} :

☒ V DIKENDALIKAN

☐ TIDAK DIKENDALIKAN

^{*)} Nama Bagian/ Nomor Urut Distribusi

^{**)} Beri Tanda ☒ Untuk Status Dokumen



PEDOMAN MUTU

II. DAFTAR ISI

No Dokumen	Judul Dokumen	Revisi Ke-	Tanggal Terbit
PM-BRMP-I	Lembar Pengesahan	0	01/02/2023
PM-BRMP-II	Daftar Isi	0	01/02/2023
PM-BRMP-III	Status Revisi	0	01/02/2023
PM-BRMP-IV	Profil, Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	0	01/02/2023
PM-BRMP-V	Visi dan Misi	0	01/02/2023
PM-BRMP-VI	Kebijakan Mutu	0	01/02/2023
PM-BRMP-VII	Sasaran Mutu	0	01/02/2023
PM-BRMP-1.0	Ruang Lingkup	0	01/02/2023
PM-BRMP-2.0	Acuan Normatif	0	01/02/2023
PM-BRMP-3.0	Istilah dan Definisi	0	01/02/2023
PM-BRMP-4.0	Konteks Organisasi	0	01/02/2023
PM-BRMP-5.0	Kepemimpinan	0	01/02/2023
PM-BRMP-6.0	Perencanaan	0	01/02/2023
PM-BRMP-7.0	Dukungan	0	01/02/2023
PM-BRMP-8.0	Operasional	0	01/02/2023
PM-BRMP-9.0	Evaluasi Kinerja	0	01/02/2023
PM-BRMP-10.0	Peningkatan	0	01/02/2023



PEDOMAN MUTU

III. STATUS REVISI

No	Bagian/ Halaman	Uraian Revisi	Revisi Ke-	Tanggal Revisi
PM-BRMP- I. Lembar Pengesahan				
1	I	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-II. Daftar isi				
1	II	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-III. Status revisi				
1	III	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-IV. Profil,struktur organisasi dan uraian tugas				
1	IV	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-V. Visi Misi				
1	V	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-VI. KEBIJAKAN MUTU				
1	VI	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-VII. SASARAN MUTU				
1	VII	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-1.0. Ruang Lingkup				
1	1	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-2.0.Acuan Normatif				
1	2	Beum ada revisi	0	-
PM-BRMP- 3.0. Istilah dan definisi				
1	3	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP- 4.0. Kontek Organisasi				
1	4	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP -5.0.Kepemimpinan				
1	5	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP- 6.0.Perencanaan				
1	6	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-7.0.Dukungan				
1	7	Belum ada revisi	0	-
PM-BRMP-8.0.Oprasional				
1	8	Belum ada revisi	0	-
PM.BRMP-9.0.Evaluasi Kinerja				
1	9	Belum ada revisi	0	-
PM.BRMP-10.0.Peningkatan				
1	10	Belum ada revisi	0	-



PEDOMAN MUTU

IV. PROFIL, STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS

A. Profil Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dibentuk Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No.13 tahun 2023, Bagian Kesembilan Belas Pasal 124. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Petanian Jawa Tengah Nomor 23/Kpts/OT.050/H.12.13/01/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah 2025 di bentuk.

B. Struktur Organisasi





PEDOMAN MUTU

C. Uraian Tugas

1. BRMP Menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standart instrument pertanian spesifik lokasi.
- b. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrument pertanian spesifik lokasi.
- c. Pelaksanaan pengujian penerapan standar instrument pertanian spesifik lokasi.
- d. Pelaksanaan penerapan dan desiminasi satandar instrument pertanian spesifik lokasi.
- e. Pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrument pertanian spesifik lokasi.
- f. Pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.
- h. Pelaksanaan pengumpulan dan pengelolaan data penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi.
- i. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BRMP.

2. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian, tata usaha dan rumah tangga, serta penatausahaan barang milik Negara.



PEDOMAN MUTU

V. VISI DAN MISI

A. Visi BRMP Jawa Tengah adalah :

“Pertanian yang maju, mandiri dan modern untuk terwujudnya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

B. Misi BRMP Jawa Tengah adalah :

1. Mewujudkan ketahanan pangan.
2. Meningkatkan nilai tambah dan daya saing pertanian.
3. Meningkatkan kualitas SDM dan prasarana Kementerian Pertanian.

C. Moto BRMP Jawa Tengah adalah :

“Meningkatkan kesejahteraan petani melalui agro inovasi”



BALAI PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN
JAWA TENGAH

PM-BRMP-VI

Hal : 1 Dari 1

Tgl. Terbit
8 April 2025

No Revisi
0

BAGIAN VI

PEDOMAN MUTU

VI. KEBIJAKAN MUTU

Bergas, 15 Mei 2025

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian
Jawa Tengah



Dr. Soeharsono, S.Pt., M.Si.
NIP.19710927 199803 1 002



PM-BRMP-VII	Hal : 1 Dari 1
Tgl. Terbit 8 April 2025	No Revisi 0
BAGIAN VII	

PEDOMAN MUTU

VII. SASARAN MUTU

Mengacu Kebijakan Mutu, maka Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah (BRMP Jateng) menetapkan sasaran mutu setiap tahun (periode Januari sd. Desember) . sasaran mutu pada lembar lampiran.



PEDOMAN MUTU

1.0 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dilakukan pada seluruh aktivitas yang dilakukan di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, yaitu melaksanakan penerapan modernisasi pertanian yang maju, mandiri dan modern untuk terwujudnya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

Klausul yang tidak diterapkan :

1. 8.3 Desain dan pengembangan. Tidak dilakukan proses desain dan pengembangan dalam kegiatan pelayanan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah.
2. 8.5.3 Properti milik pelanggan, dalam pelaksanaan penerapan dan desiminasi tidak terdapat properti milik pelanggan yang dititipkan.



PEDOMAN MUTU

2.0. ACUAN NORMATIF

Referensi atau acuan normatif yang digunakan dalam penerapan persyaratan sistem manajemen mutu di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah mengacu kepada:

- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
- Keputusan Kepala Balai Pengkajian dan Teknologi Pertanian Jawa Tengah nomor 15/Kpts/OT.020/H.12.13/01/2023 tentang Organisasi dan tata kerja Balai Penerapan Modernisasi Jawa Tengah
- ISO 9000:2005 Penggunaan Istilah – Pengertian Sistem Manajemen Mutu
- ISO 9000:2015 - Sistem manajemen Mutu - Dasar dan kosa kata
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- ISO 19011:2002 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan.



PEDOMAN MUTU

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Definisi penggunaan istilah-istilah yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Pedoman Mutu ini, mengacu kepada istilah dan definisi yang dinyatakan dalam :

- ISO 9000:2005 - Fundamental dan Kosakata
- ISO 9000:2015 - Sistem manajemen Mutu - Dasar dan kosa kata
- ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- Istilah-istilah tertentu yang terdapat pada masing-masing dokumen



PEDOMAN MUTU

4.0. KONTEKS ORGANISASI

4.1. Memahami organisasi dan konteksnya

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah mengidentifikasi masalah internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan sistem manajemen mutu. Secara periodik dalam waktu setahun sekali akan memantau dan meninjau informasi tentang masalah internal dan eksternal.

4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah sebagai penyedia jasa pelayanan selalu memperhatikan dan memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan perundang-undangan, maka dalam hal tersebut Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menyusun daftar *stake holder* vertical dan horizontal. Pemantauan dan peninjauan dilakukan secara periodik setahun sekali terkait dengan daftar *stake holder*.

4.3. Menentukan lingkup sistem manajemen mutu

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 : 2015 dilakukan pada seluruh rangkaian aktivitas di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, yaitu penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi mencakup area Sub. Bagian Tata Usaha, Ketua Tim Desiminasi BRMP dan Program, serta kelompok jabatan fungsional.

Pengecualian dilakukan untuk klausul :

1. 8.3 Desain dan Pengembangan. Tidak dilakukan proses desain dan pengembangan dalam kegiatan pelayanan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah
2. 8.5.3 Barang Milik Pelanggan. Dalam pelaksanaan Penerapan Modernisasi Pertanian, tidak terdapat barang milik pelanggan yang dititipkan

4.4. Sistem manajemen mutu dan prosesnya

Sistem Manajemen Mutu Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah didasarkan pada persyaratan ISO 9001 : 2015. Rangkaian aktivitas utama dan aktivitas pendukung telah diidentifikasi dan ditetapkan kriterianya ke dalam dokumen Sistem Manajemen Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah.

Proses pelayanan menggambarkan secara umum kegiatan yang dijalankan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah.



PEDOMAN MUTU

Acuan Silang

Guna memastikan semua persyaratan klausul sistem manajemen mutu dalam standar ISO 9001:2015 telah dipenuhi dalam dokumentasi prosedur, maka Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan referensi silang sebagai berikut :

No	Nomor Prosedur	Dokumentasi SMM ISO 9001:2015	Klausul ISO 9001:2015
1.	PRM-BRMP-01	Pengendalian Dokumen	4.2.3
2.	PRM-BRMP-02	Pengendalian Rekaman	4.2.4
3.	PRM-BRMP-03	Internal Audit	8.2.2
4.	PRM-BRMP-04	Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai dan Tindakan Perbaikan	8.1, 8.3, 8.5.2
5.	PRM-BRMP-05	Tindakan Pencegahan	8.1, 8.3, 8.5.3
6.	PRM-BRMP-06	Tinjauan Manajemen	5.6.
7.	PRM-BRMP-07	Penyusunan Rencana Program, Matrik Kegiatan dan Anggaran	7.1
8.	PRM-BRMP-08	Manajemen Sumber Daya Manusia	6.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2
9.	PRM-BRMP-09	Pengadaan Barang dan Jasa	6.1, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3
10.	PRM-BRMP-10	Pemeliharaan Sarana Prasana dan Lingkungan Kerja	6.3, 6.4
11.	PRM-BRMP-11	Manajemen Keuangan	7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5
12.	PRM-BRMP-12	Urusan Perlengkapan	7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5,
13.	PRM-BRMP-13	Manajemen Urusan Rumah Tangga dan Kearsipan	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5,
14.	PRM-BRMP-14	Manajemen Perpustakaan	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5,
15.	PRM-BRMP-15	Komunikasi Pelanggan	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5
16.	PRM-BRMP-16	Penyiapan Kerjasama	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5
17.	PRM-BRMP-17	Kegiatan Penerapan Standar Instrumen Pertanian	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5
18.	PRM-BRMP-18	Pemantauan dan Evaluasi Program	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5
19.	PRM-BRMP-19	Penanganan Keluhan dan Survey Kepuasan Pelanggan	7.2.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.3, 8.4, 8.5.

Persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah meliputi dokumentasi dan penerapan :

- Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu, secara terdokumentasi menjadi bagian dari Pedoman Mutu



PEDOMAN MUTU

- Pedoman Mutu diantaranya menjelaskan mengenai : ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu, referensi silang kepada prosedur, instruksi kerja, dan form terkait yang ditetapkan, dan gambaran interaksi antara proses-proses dalam Sistem Manajemen Mutu, yang disebut Proses Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah
- Dokumen panduan kerja meliputi Prosedur kerja, Instruksi kerja dan Form yang dibutuhkan untuk menjamin efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sistem serta proses operasional yang dilaksanakan
- Rekaman bukti hasil dari aktivitas/ proses yang dilaksanakan dalam bentuk laporan, daftar, jadwal, rencana kerja, dll.

4.4. Sistem manajemen mutu dan proses

4.4.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001 : 2015. Sistem dokumentasi tersebut dibangun untuk :

- Alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu serta alur proses di antara unit kerja maupun personel.
- Memberikan kerangka dasar bagi pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi mutu.
- Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu dan diterapkan.

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, terdiri dari :

- 1) Pedoman Mutu
- 2) Prosedur Mutu
- 3) Instruksi Kerja
- 4) Rekaman/ Catatan Mutu

4.4.2 Pedoman Mutu

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menetapkan dan memelihara Pedoman Mutu yang memuat antara lain :

- Profil, Struktur Organisasi dan Uraian Tugas
- Visi dan Misi
- Kebijakan Mutu



PEDOMAN MUTU

- Sasaran Mutu
- Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- Prosedur Yang Didokumentasikan Untuk Penerapan Sistem Manajemen Mutu Atau Referensinya. Acuan Silang Dapat Dilihat Pada Bagian 4.4 Dari Pedoman Mutu Ini
- Uraian Dari Interaksi Antar Proses-Proses Yang Diperkirakan Dalam Sistem Manajemen Mutu, Yang Digambarkan Dalam Proses Pelayanan
- Acuan Normatif
- Istilah dan Definisi
- Sistem Manajemen Mutu
- Tanggungjawab Manajemen
- Manajemen Sumberdaya
- Realisasi Pelayanan Jasa
- Pengukuran, Analisis, Dan Pengembangan

Pedoman Mutu ini diterbitkan baik sebagai salinan **DIKENDALIKAN** maupun **TIDAK DIKENDALIKAN**. Pemegang Pedoman Mutu yang dikendalikan akan selalu mendapatkan dokumen yang terbaru jika terdapat perubahan pada Pedoman Mutu ini.

Jika terjadi revisi pada Pedoman Mutu, Pengendali Dokumen hanya akan mengganti bagian yang mengalami perubahan saja dan diidentifikasi dalam urutan angka yang progresif, misalnya revisi **1** menggantikan revisi **0**. Pengendali Dokumen bertanggung jawab untuk memberikan stempel **KADALUARSA** dan menyimpan **master** Pedoman Mutu yang mengalami perubahan tersebut, mencatat perubahan pada bagian Riwayat Dokumen Pedoman Mutu, serta menarik seluruh salinan yang berubah tersebut untuk dimusnahkan.

Pedoman Mutu secara periodik ditinjau kesesuaiannya, baik relevansinya dengan proses pelayanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah maupun alasan lain yang dianggap penting. Tinjauan ini dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dihadiri oleh Kepala Balai, Wakil Manajemen serta personil lain yang ditunjuk. Hasil tinjauan tersebut dicatat pada Notulen Tinjauan Manajemen.

Pedoman Mutu yang didistribusikan kepada pelanggan atau organisasi eksternal tidak dikendalikan.

Pedoman Mutu ini ditetapkan Kepala Balai sebagai implementasi dari persyaratan klausul 4.4.2 (Pedoman Mutu). Pedoman Mutu, merupakan



PEDOMAN MUTU

dokumen yang menjadi pegangan Kepala Balai sebagai Pimpinan Puncak, Wakil Manajemen, hingga Kepala Sub Bagian/ Seksi dan Personil yang di tunjuk.

4.4.3 Pengendalian Dokumen

Wakil Manajemen bersama Pengendali Dokumen yang telah ditunjuk manajemen, bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen yang meliputi :

- 1) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan;
- 2) Peninjauan dan perbaikan (jika diperlukan) serta pengesahan ulang;
- 3) Pengidentifikasian perubahan dan status revisi dokumen;
- 4) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan;
- 5) Pengidentifikasian dan pendistribusian dokumen eksternal;
- 6) Penarikan dan penyimpanan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi);
- 7) Pengendali Dokumen bertanggung jawab mengendalikan dan memelihara *master* dokumentasi sistem mutu termasuk Daftar Induk-nya.

Pengaturan secara keseluruhan dari pengaturan dan penyelenggaraan pengendalian dokumen sistem manajemen mutu diatur dalam **Prosedur Pengendalian Dokumen (PRM-BRMP-01)**, sebagai pemenuhan persyaratan klausul 4.4.3.

4.4.4. Pengendalian Rekaman (Catatan Mutu)

Rekaman (catatan mutu) dipelihara sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu. Catatan mutu dapat berbentuk dalam berbagai jenis media dan memiliki mekanisme identifikasi, penyimpanan, perlindungan, dan masa simpan yang ditetapkan untuk waktu tertentu. Setiap unit kerja menunjuk personil untuk menyimpan catatan mutu agar dapat dibaca, mudah diambil dan terhindar dari kerusakan atau kehilangan. Pengendali Dokumen menyimpan Daftar Induk Rekaman sebagai alat pengendali penerapannya.

Pengaturan secara keseluruhan dari pengaturan dan penyelenggaraan pengendalian catatan mutu (rekaman) diatur dalam **Prosedur Pengendalian Rekaman (PRM-BRMP-02)**, sebagai pemenuhan persyaratan klausul 4.4.4.



PEDOMAN MUTU

5.0. KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinan dan komitmen

5.1.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah berkomitmen terhadap pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu dan secara terus-menerus memperbaiki keefektifannya dengan :

- 1) Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berhubungan dengan pemenuhan persyaratan pelanggan;
- 2) Menetapkan Kebijakan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah untuk segera dipahami oleh pegawai sebagai bentuk pernyataan komitmen, yang dipampang di dinding-dinding ruang rapat dan ruang kerja agar semua pegawai selalu membacanya dan memiliki kesadaran akan tujuan yang akan dicapai berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu;
- 3) Menetapkan Sasaran Mutu;
- 4) Melaksanakan Tinjauan Manajemen;
- 5) Menyediakan sumber daya yang memadai untuk menjamin efektifitas terselenggaranya kegiatan pelayanan

5.1.2. Fokus Pelanggan

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah berupaya untuk selalu memperhatikan dan memenuhi persyaratan pelanggan. Pemenuhan persyaratan pelanggan ini diterapkan untuk memenuhi klausul 5.2 (Fokus Pelanggan).

Pemenuhan persyaratan fokus kepada pelanggan dipenuhi melalui perbaikan efektifitas pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu, melalui :

- a) Memperhatikan dan memantau kegiatan pelayanan secara periodik terhadap perkembangan proses penelitian dan hambatan-hambatan yang ditemui.
- b) Selalu memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan dengan menggunakan metode dan kriteria yang telah ditetapkan.

Pemenuhan persyaratan fokus kepada pelanggan ini dipenuhi secara lengkap sesuai dengan :

- 8.2.2 (Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk)
- 9.1.2 (Kepuasan Pelanggan)



PEDOMAN MUTU

5.2. Kebijakan

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan kebijakan mutu dengan mempertimbangkan :

- 1) Kesesuaian dengan visi dan misi Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah;
- 2) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan untuk perbaikan berkesinambungan;
- 3) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu;
- 4) Memastikan bahwa kebijakan mutu tersebut dipahami, diterapkan, dan dipelihara pada semua tingkatan organisasi;
- 5) Melakukan peninjauan agar selalu sesuai. Kebijakan mutu ditetapkan dan ditinjau oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah melalui mekanisme tinjauan manajemen guna memenuhi klausul 5.2 SMM ISO 9001:2015.

Kebijakan mutu yang didefinisikan oleh Kepala Balai diterangkan kepada seluruh pegawai dan merupakan bagian dari program orientasi untuk pegawai baru.

Kebijakan mutu Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah sebagaimana disajikan pada **Bagian 06 (PM-BRMP-06)** pedoman mutu ini.

5.3. Peran, Tanggung Jawab, dan Wewenang Organisasi

5.3.1. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan organisasi Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah mencakup pegawai yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu. Tanggung jawab dan wewenang ditetapkan berdasarkan Struktur Organisasi seperti digambarkan dalam **Bagian 04 (PM-BRMP-04)** pedoman mutu ini.

Secara lengkap tanggung jawab dan wewenang masing-masing pemegang jabatan diuraikan dalam **Bagian 04 (PM-BRMP-04)**. Tanggung jawab dan wewenang dikomunikasikan kepada seluruh pegawai dalam organisasi sesuai dengan keterkaitannya terhadap fungsi dan aktivitas dengan jabatan/ fungsi tersebut.

5.3.2. Wakil Manajemen

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menunjuk Wakil Manajemen melalui surat penunjukan dengan tanggungjawab sebagai berikut:



PEDOMAN MUTU

- Menjamin bahwa sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar;
- Melaporkan kepada Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah mengenai kinerja sistem manajemen mutu;
- Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan melalui media yang sesuai;
- Menjadi penghubung antara manajemen Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dengan pihak eksternal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu (seperti pelanggan, lembaga sertifikasi maupun pemasok).



PEDOMAN MUTU

6.0 PERENCANAAN

6.1. Tindakan menyikapi resiko dan peluang

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah memastikan bahwa setiap rencana telah merumuskan resiko dan penanganan resiko untuk pencapaian hasil yang diinginkan, meningkatkan dampak positif, mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diharapkan, menghasilkan outcome.

6.2. Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran

6.2.1. Tujuan/sasaran Mutu

Tujuan/sasaran mutu telah ditetapkan pada bagian atau fungsi yang relevan dari aktivitas/ proses Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah yang terkait dengan persyaratan pelanggan.

Tujuan/ sasaran mutu yang didistribusikan kepada bagian/ bidang terkait, harus dipahami dan dilaksanakan pencapaiannya. Untuk pencapaian sasaran mutu, ditetapkan sasaran dan program mutu. Sesuai rencana pencapaian sasaran mutu, bukti pencapaian harus disediakan oleh bagian / bidang terkait, sebagian rekaman yang tidak terpisahkan dari sasaran mutu.

Sasaran mutu ditetapkan pada setiap fungsi dan tingkatan yang relevan dalam institusi. Guna memastikan hasil sasaran mutu secara konsisten, sasaran mutu ini ditetapkan secara terukur dan konsisten dengan kebijakan mutu. Penetapan nilai kuantitatif sasaran mutu dikembangkan berdasarkan Indikator Kinerja Kunci, yang ditetapkan dari aktivitas institusi yang terkait data pemantauan dan pengukuran kinerja.

Sasaran mutu Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah sebagaimana disajikan pada Bagian 07.

6.2.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Pimpinan telah memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dapat diterapkan dan dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015, persyaratan pelanggan dan persyaratan Pemerintah.

Sistem manajemen perencanaan mutu tersebut selalu dipelihara dan dipertahankan, sehingga jika di kemudian hari terjadi perubahan terhadap sistem yang ada maupun adanya integrasi dengan sistem manajemen lain yang diadopsi, maka sistem manajemen mutu tetap dapat diterapkan dengan penyesuaian kegiatan di lapangan.



PEDOMAN MUTU

6.3. Perubahan perencanaan

Perubahan perencanaan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan dilakukan secara terencana yang diketahui oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa tengah dengan mempertimbangkan :

- a. Tujuan dari perubahan dan konsekuensinya
- b. Keutuhan sistem manajemen mutu
- c. Ketersediaan sumber daya
- d. Personil yang berwenang dan bertanggungjawab



PEDOMAN MUTU

7.0. DUKUNGAN

7.1. Sumber daya

7.1.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan pelanggan. Sumber daya yang harus disediakan mencakup sumber daya manusia, sarana-prasarana, termasuk lingkungan kerja yang dapat mendukung pencapaian persyaratan kerja.

7.1.2. Orang

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan bagi seluruh pegawai untuk menjamin bahwa seluruh pegawai kompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya.

7.1.3. Infrastruktur

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menetapkan penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pencapaian kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan jasa pelayanan.

Penyediaan sarana dan prasarana mencakup penyediaan sarana :

- Fisik, seperti gedung kantor, laboratorium, ruang kerja yang nyaman dan kelengkapan kerja terkait, peralatan proses, fasilitas toilet, peralatan pemadam kebakaran yang cukup, dll.
- Non fisik, seperti sistem kerja, perangkat lunak (software sistem kerja).
- Jasa-jasa pendukung penerapan sistem, seperti penyediaan alat transportasi, komunikasi atau sistem informasi.

Penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ini sebagai implementasi dari klausul 6.3 (Infrastruktur), untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan dan menjamin kesesuaian produk yang dihasilkan. Pengelolaan sarana prasarana dilakukan berdasarkan **Prosedur Pemeliharaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (PRM-BRMP-10)**

7.1.4. Lingkungan untuk proses operasional

Manajemen Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menentukan dan mengelola lingkungan kerja yang dibutuhkan dalam pencapaian kesesuaian persyaratan-persyaratan produk.

Pengelolaan lingkungan kerja meliputi :

- a. Kebersihan lingkungan kantor



PEDOMAN MUTU

- b. Kesehatan dan keselamatan kerja
- c. Keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja
- d. Pengelolaan tata ruang kantor

Pengelolaan lingkungan kerja dilakukan berdasarkan **Prosedur Pemeliharaan Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (PRM-BRMP-10)**.

7.1.5. Pemantauan dan pengukuran sumber daya

7.1.5.1. Umum.

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan personil untuk melaksanakan kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan secara konsisten. Hasil pemantauan dan pengukuran dipelihara secara baik.

7.1.5.2. Mampu telusur pengukuran.

- a. Semua peralatan yang dipakai untuk pengukuran contoh pelanggan dipastikan menggunakan prosedur yang sudah baku berdasarkan standar serta memelihara rekaman secara baik.
- b. Semua peralatan dipelihara dan dijaga dari kerusakan

7.1.6. Pengetahuan organisasi

Kepala balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menyediakan pengetahuan yang cukup untuk operasi yang sesuai dengan jasa pelayanan, yang bisa diperoleh dari personil internal dan eksternal.

7.2. Kompetensi

Pelatihan pegawai disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan pelatihan pegawai serta kebijakan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dengan tujuan untuk meningkatkan mutu, kinerja dan wawasan pegawai. Pemberian pelatihan untuk pegawai yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, juga kepada pegawai yang melaksanakan audit internal.

Pengendali Dokumen bertanggung jawab terhadap catatan mutu yang berhubungan dengan kegiatan pelatihan, pendidikan, ketrampilan dan pengalaman. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan standar kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan bagi suatu pekerjaan atau jabatan tertentu.

Untuk memenuhi kompetensi yang dibutuhkan, serta meningkatkan kesadaran dan kemampuan sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, maka Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah akan menyediakan pelatihan, pendidikan, atau tindakan yang sesuai, baik dilaksanakan secara internal maupun



PEDOMAN MUTU

eksternal, melakukan evaluasi terhadap efektifitas hasil yang berdampak terhadap hasil aktivitas kerja yang dilaksanakannya. Perihal pelatihan ini diatur dalam **Prosedur Manajemen Sumberdaya Manusia (PRM-BRMP-08)**

7.3. Kepedulian

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dan semua personil memahami kebijakan mutu, dan sasaran mutu.

Semua personil mengetahui buruk jika tidak mentaati peraturan yang berlaku.

7.4. Komunikasi

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah Menetapkan jadwal kegiatan rapat kerja. Rapat kerja dapat berupa rapat harian, rapat mingguan, rapat bulanan, rapat kerja, dan lain – lain.

Komunikasi internal menggunakan media komunikasi seperti telephon, handphone, papan pengumuman, surat edaran, email dan sebagainya.

Hasil kegiatan komunikasi internal direkam dalam media yang dapat berupa risalah rapat, papan pengumuman, intruksi, memo dan lain lain. Petugas yang ditunjuk menyimpan dan memelihara hasil kegiatan komunikasi internal dan salinanya diberikan kepada pengendali dokumen, sebagai bukti bahwa kegiatan komunikasi telah diterapkan.

7.5. Informasi terdokumentasi

7.5.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001 : 2015. Sistem dokumentasi tersebut dibangun untuk :

- Alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu serta alur proses di antara unit kerja maupun personel.
- Memberikan kerangka dasar bagi pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi mutu.
- Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu dan diterapkan.

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, terdiri dari :



PEDOMAN MUTU

- 1) Pedoman Mutu
- 2) Prosedur Mutu
- 3) Instruksi Kerja
- 4) Rekaman/ Catatan Mutu

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah telah menetapkan dan memelihara Pedoman Mutu yang memuat antara lain :

- Profil, Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas
- Visi dan Misi
- Kebijakan Mutu
- Sasaran Mutu
- Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- Prosedur Yang Didokumentasikan Untuk Penerapan Sistem Manajemen Mutu Atau Referensinya. Acuan Silang Dapat Dilihat Pada Bagian 4.1 Dari Pedoman Mutu Ini
- Uraian Dari Interaksi Antar Proses-Proses Yang Diperkirakan Dalam Sistem Manajemen Mutu, Yang Digambarkan Dalam Proses Pelayanan
- Acuan Normatif
- Istilah dan Definisi
- Sistem Manajemen Mutu
- Tanggungjawab Manajemen
- Manajemen Sumberdaya
- Realisasi Pelayanan Jasa
- Pengukuran, Analisis, Dan Pengembangan

Pedoman Mutu ini diterbitkan baik sebagai salinan **DIKENDALIKAN** maupun **TIDAK DIKENDALIKAN**. Pemegang Pedoman Mutu yang dikendalikan akan selalu mendapatkan dokumen yang terbaru jika terdapat perubahan pada Pedoman Mutu ini.

Jika terjadi revisi pada Pedoman Mutu, Pengendali Dokumen hanya akan mengganti bagian yang mengalami perubahan saja dan diidentifikasi dalam urutan angka yang progresif, misalnya revisi **1** menggantikan revisi **0**. Pengendali Dokumen bertanggung jawab untuk memberikan stempel **KADALUARSA** dan menyimpan **master** Pedoman Mutu yang mengalami perubahan tersebut, mencatat perubahan pada bagian Riwayat Dokumen Pedoman Mutu, serta menarik seluruh salinan yang berubah tersebut untuk dimusnahkan.



PEDOMAN MUTU

Pedoman Mutu secara periodik ditinjau kesesuaiannya, baik relevansinya dengan proses pelayanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah maupun alasan lain yang dianggap penting. Tinjauan ini dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dihadiri oleh Kepala Balai, Wakil Manajemen serta personil lain yang ditunjuk. Hasil tinjauan tersebut dicatat pada Notulen Tinjauan Manajemen.

Pedoman Mutu yang didistribusikan kepada pelanggan atau organisasi eksternal tidak dikendalikan.

Pedoman Mutu ini ditetapkan Kepala Balai sebagai implementasi dari persyaratan klausul 4.2.2 (Pedoman Mutu). Pedoman Mutu, merupakan dokumen yang menjadi pegangan Kepala Balai sebagai Pimpinan Puncak, Wakil Manajemen, hingga Kepala Sub Bagian/ Seksi dan Personil yang ditunjuk.

7.5.2. Membuat dan memutakhirkan

Wakil Manajemen bersama Pengendali Dokumen yang telah ditunjuk manajemen, bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen yang meliputi :

- 1) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan;
- 2) Peninjauan dan perbaikan (jika diperlukan) serta pengesahan ulang;
- 3) Pengidentifikasian perubahan dan status revisi dokumen;
- 4) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan;
- 5) Pengidentifikasian dan pendistribusian dokumen eksternal;
- 6) Penarikan dan penyimpanan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi);
- 7) Pengendali Dokumen bertanggung jawab mengendalikan dan memelihara *master* dokumentasi sistem mutu termasuk Daftar Induk-nya.

Pengaturan secara keseluruhan dari pengaturan dan penyelenggaraan pengendalian dokumen sistem manajemen mutu diatur dalam **Prosedur Pengendalian Dokumen (PRM-BRMP-01)**.

7.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi

Rekaman (catatan mutu) dipelihara sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu. Catatan mutu dapat berbentuk dalam berbagai jenis media dan memiliki mekanisme identifikasi, penyimpanan, perlindungan, dan masa simpan yang ditetapkan untuk waktu tertentu. Setiap unit kerja menunjuk personil untuk menyimpan catatan mutu agar dapat dibaca, mudah diambil dan terhindar dari kerusakan atau kehilangan. Pengendali Dokumen menyimpan Daftar Induk Rekaman sebagai alat pengendali penerapannya.

Pengaturan secara keseluruhan dari pengaturan dan penyelenggaraan pengendalian catatan mutu (rekaman) diatur dalam **Prosedur Pengendalian Rekaman (PRM-BRMP-02)**.



PEDOMAN MUTU

8.0 OPERASIONAL

8.1. Perencanaan dan pengendalian operasi

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah mengembangkan perencanaan proses yang diperlukan untuk realisasi pelayanan jasa. Perencanaan ditetapkan dengan mempertimbangkan persyaratan proses dan sistem manajemen mutu ini. Perencanaan ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan.

Penetapan sistem perencanaan realisasi produk ini sebagai implementasi dari klausul 8.1 (Perencanaan dan pengendalian operasi).

8.2. Persyaratan layanan jasa

8.2.1. Komunikasi dengan pelanggan

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan dan menerapkan mekanisme yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa / pelanggan untuk menyampaikan :

- a. Informasi mengenai perkembangan pelayanan jasa
- b. Informasi mengenai tata cara pelayanan
- c. Umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan terhadap pelayanan jasa

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara selalu berkomunikasi dengan pelanggan dan menerima masukan dari pelanggan untuk peningkatan mutu pelayanan, serta selalu memberikan penanganan untuk keluhan pelanggan sesuai dengan aturan yang berlaku. Penerapan mekanisme komunikasi dengan pelanggan diatur dalam **Prosedur Penanganan Keluhan dan Survey Kepuasan Pelanggan (PRM-BRMP-19)**.

8.2.2. Penetapan persyaratan jasa

Guna memastikan proses realisasi pelayanan jasa telah sesuai dengan persyaratan pelanggan, Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan semua persyaratan yang relevan terkait dengan keinginan pelanggan telah diidentifikasi. Identifikasi persyaratan pelanggan tersebut mencakup yaitu :

- a. Setiap persyaratan pelanggan didefinisikan



PEDOMAN MUTU

- b. Peraturan dan perundangan yang dapat mempengaruhi proses pelayanan jasa Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah
- c. Pelayanan yang tidak sesuai ditindaklanjuti
- d. Persyaratan lain yang dianggap relevan

Penetapan identifikasi persyaratan pelayanan ini sebagai implementasi dari klausul 8.2.2 (Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk)

8.2.3. Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan Pelayanan

8.2.3.1. Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah bertanggung jawab untuk meninjau seluruh persyaratan sebelum memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tinjauan tersebut menyangkut :

- a. Ketersediaan sumber daya
- b. Ketersediaan sarana dan prasarana
- c. Jika terjadi perubahan persyaratan pelayanan, maka Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah akan melakukan revisi dokumen untuk menyesuaikan terhadap persyaratan pelayanan pada prosedur yang relevan dan staf yang relevan juga mengetahui perubahan tersebut
- d. Catatan-catatan mengenai hasil tinjauan dan tindakan-tindakan yang timbul setelah melakukan tinjauan harus disimpan.
- e. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah mempunyai kemampuan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.

8.2.3.2. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menyimpan dan memelihara informasi hasil tinjauan dan persyaratan pelayanan jasa.

8.2.4. Perubahan persyaratan jasa

Apabila terjadi perubahan persyaratan produk/jasa maka akan dilakukan penambahan dalam dokumen yang terkait serta dan dikomunikasikan oleh personil yang telah memahami perubahan persyaratan dimaksud.



PEDOMAN MUTU

8.3. Desain dan Pengembangan

Klausul desain dan pengembangan dikecualikan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah. Apabila terjadi perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu dan klausul ini menjadi termasuk dalam ruang lingkup, maka akan dilakukan penambahan dalam Pedoman Mutu dan dokumen yang terkait.

8.4. Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal

8.4.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan setiap produk/ jasa yang dibeli, telah sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Sehingga setiap produk/ jasa yang dibeli harus dikendalikan. Penetapan seleksi dan evaluasi terhadap supplier.

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah harus melakukan seleksi pemasok terlebih dahulu berdasarkan kriteria kemampuan yang ditetapkan. Pemilihan pemasok harus atas dasar daftar pemasok terseleksi yang sudah ditetapkan dan harus dievaluasi ulang pada periode tertentu. Penetapan mekanisme seleksi, kriteria dan metode evaluasi pemasok dibahas dalam **Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa (PRM-BRMP-09)**.

8.4.2. Jenis dan jangkauan pengendalian

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah harus menetapkan dan menerapkan kegiatan inspeksi atau verifikasi pada saat menerima produk/ jasa untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang diadakan memenuhi persyaratan yang dispesifikasikan.

Untuk pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di lokasi pemasok, maka sesuai perjanjian dapat dilakukan verifikasi produk di lokasi pemasok. Pengaturan verifikasi harus dinyatakan dalam kontrak dengan pemasok, termasuk metode penyerahan produknya.

Penetapan mekanisme pemeriksaan produk yang dibeli termasuk persyaratan yang harus dipenuhi pemasok/ supplier diatur sesuai **Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa (PRM-BRMP-09)**.

8.4.3. Informasi bagi penyedia eksternal

Dalam proses pemesanan untuk pembelian, Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah harus memastikan Informasi produk yang akan dibeli, mencakup kesesuaian:

- Persyaratan informasi dan spesifikasi produk.
- Persyaratan mekanisme/prosedur.



PEDOMAN MUTU

Pembelian produk/jasa dilaksanakan berdasarkan permintaan dari Bidang/Bagian di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, selanjutnya dilaksanakan proses pembelian, termasuk pemeriksaan kelengkapan dan kejelasan informasi pembelian yang spesifik sebelum dikomunikasikan kepada pemasok.

Penetapan persyaratan informasi pembelian terhadap suplier ini. Penetapan mekanisme komunikasi informasi pembelian termasuk persyaratan yang harus dipenuhi suplier secara lengkap sesuai **Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa (PRM-BRMP-09)**.

8.5. Penyediaan Jasa

8.5.1. Pengendalian Penyediaan Jasa

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah harus mengendalikan proses kegiatan pelayanan jasa sesuai perencanaan yang mencakup :

- a. Penyediaan informasi;
- b. Penyediaan instruksi kerja yang diperlukan;
- c. Penyediaan peralatan sesuai keperluan;
- d. Penyediaan peralatan pemantauan dan pengukuran yang diperlukan;
- e. Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran;

Penetapan mekanisme pengendalian pelayanan dijelaskan dalam **Manajemen Keuangan (PRM-BRMP-11)**, **Urusan Perlengkapan (PRM-BRMP-12)**, **Manajemen Urusan Rumah Tangga dan Kearsipan (PRM-BRMP-13)**, **Manajemen Perpustakaan (PRM-BRMP-14)**, **Pendayagunaan Diseminasi Hasil Penerapan Modernisasi Pertanian (PRM-BRMP-15)**, **Kerjasama (PRM-BRMP-16)**, **Kegiatan Penerapan Modernisasi Pertanian (PRM-BRMP-17)**, **Pemantauan dan Evaluasi Program (PRM-BRMP-18)**

8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah tidak terlepas dari kebutuhan identifikasi dan mampu telusur produk yang dihasilkan. Seluruh tahapan proses pelayanan diberikan identifikasi yang spesifik, dimana identifikasi dilakukan berdasarkan tahapan proses yang dilakukan. Identifikasi dilakukan untuk memudahkan menelusuri bila terjadi ketidaksesuaian.



PEDOMAN MUTU

8.5.3. Barang Milik Pelanggan atau penyedia barang/jasa

Klausul Barang Milik Pelanggan dikecualikan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah. Apabila terjadi perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu dan klausul ini menjadi termasuk dalam ruang lingkup, maka akan dilakukan penambahan dalam Pedoman Mutu dan dokumen yang terkait

8.5.4. Preservasi

Perlindungan produk adalah perlindungan terhadap hasil karya atau temuan hasil Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah.

8.5.5. Kegiatan pasca penyediaan

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah memperhatikan

- a. Peratuaran perundang-undangan
- b. Konsekuensi
- c. Sifat, penggunaan dan masa pakai jasa
- d. Keinginan pelanggan
- e. Umpan balik pelanggan

8.5.6. Pengendalian Perubahan

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah selalu meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi barang atau jasa sesuai dengan persyaratan.

8.6. Pelepasan jasa

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan metode pemantauan dan pengukuran pelayanan jasa yang sesuai pada tahapan yang ditentukan guna memastikan kesesuaiannya terhadap persyaratan yang ditetapkan, dan persyaratan pelanggan yang akan dipenuhi.

Pemantauan pelayanan jasa dilakukan secara berkala dan setiap ketidaksesuaian yang terjadi akan dicatat dan dilakukan tindak lanjut.

Untuk pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan dilokasi pemasok, pengaturan verifikasi harus dinyatakan dalam kontrak dengan pemasok, termasuk metode penyerahan produknya.



PEDOMAN MUTU

8.7. Pengendalian ketidaksesuaian keluaran

8.7.1. Pelayanan jasa yang tidak sesuai karena tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan diidentifikasi, ditindaklanjuti untuk menghindari kesalahan yang berulang. Pelayanan yang tidak sesuai dengan tata waktu dan prosedur yang telah ditentukan harus segera dilakukan tindakan perbaikan dan tindakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Penanganan pelayanan yang tidak sesuai terdapat dalam **Prosedur Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai dan Tindakan Perbaikan (PRM-BRMP-04)**.

Organisasi akan melakukan cara :

- a) Koreksi
- b) Mencegah produk/jasa yang tidak sesuai sampai kepada pelanggan
- c) Memberitahu pelanggan
- d) Melakukan otorisasi

8.7.2. Organisasi memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi yang :

- a. Menjelaskan ketidaksesuaian
- b. Menjelaskan tindakan yang diambil
- c. Memutuskan tindakan terhadap ketidaksesuaian



PEDOMAN MUTU

9.0. Evaluasi kinerja

9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.1.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah selalu mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu dengan cara pemantauan, pengukuran, analisis serta waktu dan tempat pelaksanaan.

Hasil pemantauan, pengukuran dianalisis dan evaluasi dapat tergantung metode yang ditetapkan, termasuk penggunaan teknik statistik untuk melakukan perhitungan dan analisis datanya.

Hasil pemantauan, pengukuran, dianalisis dan evaluasi direkam dan dipelihara secara baik.

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan sebagai salah satu ukuran kinerja sistem manajemen mutu. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah melakukan pemantauan informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan, guna memastikan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan.

Metode untuk memperoleh dan mengolah informasi tentang kepuasan pelanggan, salah satunya adalah melalui survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan perangkat kuesioner guna mengukur kepuasan pelanggan terhadap progress dan pelayanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah.

Hasil survey ini untuk dapat memahami dan memperhitungkan kebutuhan pelanggan, sehingga manajemen dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik dibandingkan dengan waktu sebelumnya. Mekanisme survey kepuasan pelanggan diatur dalam **Prosedur Keluhan dan Survey Kepuasan Pelanggan (PRM-BRMP-19)**

9.1.3. Evaluasi dan Analisis

Wakil Manajemen bersama dengan Kepala Balai bertanggung jawab untuk berdiskusi melakukan analisa terhadap data pemantauan dan pengukuran pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Analisa data diharapkan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan :

- Kepuasan pelanggan
- Kesesuaian pada persyaratan pelayanan
- Karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk melakukan tindakan pencegahan.



PEDOMAN MUTU

d. Hasil evaluasi pemasok dan subkontraktor.

Analisis data dilakukan dengan memperhatikan mekanisme dan hasil pemantauan dan pengukuran Produk dan Proses yang dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian.

9.2. Audit internal

9.2.1. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah Melaksanakan audit internal untuk memverifikasi kesesuaian dengan sistem manajemen mutu dengan persyaratan organisasi dan kesesuaian dengan standar SNI ISO 9001:2015.

9.2.2. Audit Internal dilakukan untuk memverifikasi kegiatan yang mempengaruhi mutu dan untuk menentukan keefektifan penerapan sistem manajemen mutu. Audit Internal dilaksanakan minimal 1 kali setahun dan dilaksanakan oleh auditor yang terlatih serta independen (auditor tidak boleh mengaudit unit tanggung jawab kerjanya sendiri).

Audit tambahan di luar jadwal yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan jika terdapat indikasi penyimpangan dari suatu Proses atau Prosedur. Program Audit harus direncanakan dengan memperhatikan status dan pentingnya proses-proses dan area yang diaudit juga hasil audit sebelumnya.

Tanggung jawab perencanaan, pengelolaan dan pelaporan hasil audit dilakukan oleh Ketua Tim Auditor. Ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit internal oleh auditor harus ditindaklanjuti oleh auditee sesuai dengan tanggal penyelesaian yang telah disepakati, untuk menghilangkan ketidaksesuaian berikut penyebabnya. Tindak lanjut audit meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasinya. Hasil audit internal dijadikan sebagai salah satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Mekanisme audit internal lebih detail diatur dalam **Prosedur Audit Internal (PRM-BRMP-9.2)**.

9.3. Tinjauan Manajemen

9.3.1. Umum

Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah meninjau sistem manajemen mutu minimal 1 (satu) tahun sekali untuk menjamin efektivitasnya. Tinjauan ini termasuk melihat kemungkinan pengembangan dan perubahan sistem manajemen serta tinjauan terhadap Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu

9.3.2. Masukan Tinjauan Manajemen

Masukan tinjauan manajemen mencakup agenda tinjauan sbb:

- Hasil audit;
- Umpan balik pelanggan;



PEDOMAN MUTU

- Kinerja proses dan kesesuaian produk;
- Status tindakan perbaikan dan pencegahan;
- Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu;
- Rekomendasi untuk peningkatan sistem manajemen mutu.

9.3.3. Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran tinjauan manajemen sebaiknya harus mencakup hasil kesepakatan dan rekomendasi dari Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah, yaitu :

- Peningkatan keefektifan sistem manajemen mutu dan prosesnya;
- Peningkatan produk/pelayanan yang berhubungan dengan persyaratan pelanggan;
- Pemenuhan kebutuhan sumber daya yang diperlukan bagi perbaikan.

Tinjauan terhadap Sistem Manajemen Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah dilaksanakan secara periodik dengan tata waktu dan agenda tinjauan manajemen yang ditetapkan oleh Wakil Manajemen. Penerapan mekanisme tinjauan manajemen ini diatur dalam **Prosedur Tinjauan Manajemen (PRM-BRMP-06)**.



PEDOMAN MUTU

10.0. PENINGKATAN

10.1. Umum

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menentukan dan memilih peluang demi peningkatan dan pemenuhan persyaratan serta kepuasan pelanggan, melalui upaya peningkatan jumlah produk/jasa, mengurangi negatif, serta meningkatkan kinerja sistem manajemen mutu.

10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

10.2.1. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan pelaksanaan tindakan perbaikan yang mengatur bagaimana cara meninjau dan menentukan penyebab ketidaksesuaian termasuk keluhan pelanggan, evaluasi terhadap kebutuhan tindakan, penentuan dan pelaksanaan tindakan, pencatatan hasil tindakan dan peninjauan tindakan yang dilakukan. Tindakan perbaikan didapatkan dari hasil ketidaksesuaian saat pemantauan dan pengukuran proses, produk, dan persepsi kepuasan pelanggan, hasil temuan ketidaksesuaian saat internal audit, dan hasil rekomendasi tinjauan manajemen.

Tindakan Perbaikan dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan dampaknya, sehingga dapat dicegah agar tidak terulang kembali kejadian yang sama. Hasil tindakan perbaikan tidak menutup kemungkinan untuk mengubah atau memperbaiki prosedur atau dokumen mutu yang ada.

Mekanisme tindakan perbaikan ini diatur dalam **Prosedur Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai dan Tindakan Perbaikan (PRM-BRMP-04)**.

10.2.2. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah akan selalu menyimpan dan memelihara rekaman yang berisi ketidaksesuaian, tindakan perbaikan serta hasilnya.

10.3. Peningkatan Berkelanjutan

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Tengah menetapkan proses peningkatan berkelanjutan, meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu melalui evaluasi terhadap :

- Kebijakan mutu
- Pencapaian dan peningkatan kebijakan dan sasaran mutu
- Hasil audit
- Hasil analisis data yang menunjukkan trend peningkatan perbaikan
- Tindakan koreksi dan pencegahan yang telah dilaksanakan dan diterapkan.

Perbaikan berkelanjutan ini ditetapkan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil tinjauan manajemen.