

Menyusun Sasaran Mutu ISO 9001:2015

QualityClub

Oleh Zulkifli Nasution (Moderator)

Email: zulkifli.nasution@gmail.com

WhatsApp: 0812 601 24 11



Persyaratan ISO 9001-2015: Sasaran Mutu

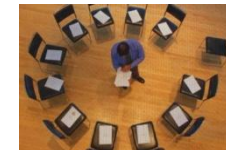
- Perusahaan wajib menetapkan **sasaran mutu** pada tingkatan dan fungsi yang relevan
- Sasaran harus mengacu **kebijakan mutu**
- **Terukur**
- Mempertimbangkan persyaratan yang berlaku
- Relevan terhadap kesesuaian produk dan jasa
- Sasaran harus **dimonitor, dikomunikasikan** dan di **update**



Persyaratan ISO 9001-2015: Sasaran Mutu

Sasaran harus menetapkan:

- Apa yang dikerjakan?
- Sumber daya yang diperlukan
- Siapa yang bertanggung jawab?
- Kapan akan selesai?
- Bagaimana hasil akan dievaluasi?



Kebijakan mutu

Perusahaan selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan mudah, cepat, tepat dan berkualitas melalui perbaikan kinerja yang berkesinambungan dan senantiasa mematuhi peraturan perundangan yang berlaku.

Perbaikan kinerja kami wujudkan dengan mengadopsi sistem manajemen internasional

ISO 9001:2015

Jakarta, 11 Juli 2020

TTD

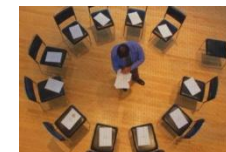
Direktur



Contoh Sasaran Mutu

1) Learning Days

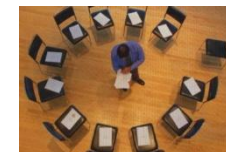
Sasaran mutu	Learning days
Penjelasan	Rata-rata jumlah learning days seluruh karyawan perusahaan.
Formula perhitungan	$\text{Learning days} = \frac{\text{Total learning days seluruh karyawan}}{\text{Total jumlah karyawan}} \times 100 \%$
Satuan	Hari
Target terukur	3 hari per orang per tahun
Frekuensi pemantauan	Triwulan
Sumber data	Laporan SDM
Penanggung jawab	HRD



Contoh Sasaran Mutu

2) Keluhan Pelanggan Teratasi

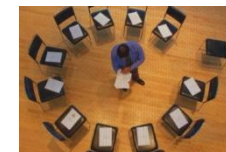
Sasaran mutu	Keluhan Pelanggan Teratasi
Penjelasan	Rasio yang menyatakan jumlah keluhan pelanggan teratasi dibandingkan terhadap total jumlah keluhan pelanggan pada periode tertentu
Formula perhitungan	$\text{Keluhan Pelanggan Teratasi} = \frac{\text{Jumlah Keluhan Pelanggan Teratasi}}{\text{Total Jumlah Keluhan Pelanggan}} \times 100 \%$
Satuan	Persentase
Target terukur	98 %
Frekuensi pemantauan	Triwulan
Sumber data	Data customer service
Penanggung jawab	Sales and Marketing



Contoh Sasaran Mutu

3) Penyelesaian Temuan audit

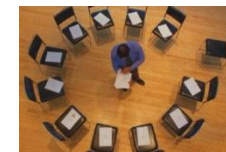
Sasaran mutu	Penyelesaian Temuan Audit
Penjelasan	Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal
Formula perhitungan	$\text{Penyelesaian Temuan Audit} = \frac{\text{Penyelesaian Tindak Lanjut}}{\text{Jumlah Temuan}} \times 100 \%$
Satuan	Persentase
Target terukur	80 % dari seluruh temuan terselesaikan
Frekuensi pemantauan	Triwulan
Sumber data	Laporan audit
Penanggung jawab	Management representative (Wakil Manajemen)



Contoh Sasaran Mutu

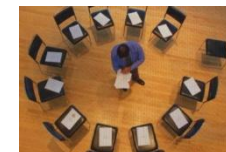
4) Ketataan Regulasi

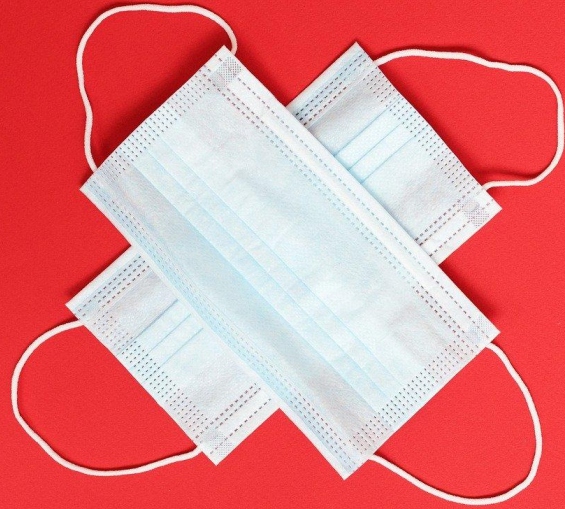
Sasaran mutu	Ketaatan Terhadap Regulasi
Penjelasan	Jumlah peraturan perundangan yang telah dipauhi dalam kurun waktu tertentu
Formula perhitungan	$\text{Ketaatan Terhadap Regulasi} = \frac{\text{Jumlah Regulasi yang telah ditaati}}{\text{Total Regulasi yang harus ditaati}} \times 100 \%$
Satuan	Persentase
Target terukur	100 %
Frekuensi pemantauan	Per semester
Sumber data	Laporan manager Legal
Penanggung jawab	Legal



Monitoring Sasaran Mutu

No	Sasaran	Dept	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des
1	Learning days	HRD	3 hari per orang per tahun												
2	Keluhan Pelanggan Teratasi	Marketing	98 %												
3	Penyelesaian Temuan audit	MR (WM)	80 % temuan terselesaikan												
4	Ketaatan Regulasi	Legal	100 %												





Thank
You!