



PANDUAN MUTU

JASA INSPEKSI TEKNIK

PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA

(JIT – IPLN – 01)

DAFTAR ISI

1. Umum
 - 1.1. Ruang Lingkup
 - 1.2. Kebijakan Mutu
 - 1.3. Sasaran Mutu
2. Referensi
3. Definisi
4. Persyaratan Administrasi
5. Kemandirian, Ketidakberpihakan dan Integritas
6. Kerahasiaan
7. Organisasi dan Manajemen
8. Sistem Mutu
9. Personil
10. Fasilitas dan Peralatan
11. Metode dan Prosedur Inspeksi
12. Penanganan Barang atau Contoh Inspeksi
13. Rekaman
14. Laporan dan Sertifikat Inspeksi
15. Subkontrak
16. Pengaduan dan Keluhan
17. Kerjasama

Lampiran A : Struktur Organisasi JIT – PT. Inspeksi Pelayanan Listrik Nusantara

Lampiran B : Mutu Referensi Silang antara Panduan Mutu dengan Prosedur Terkait

Lampiran C : Daftar Prosedur Sistem



1. UMUM

1.1. RUANG LINGKUP

Lembaga Inspeksi Teknik - PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan standar SNI 19-17020-2000 yang profesional, tidak berpihak dan mandiri.

Tujuan dari Sistem Manajemen Mutu ini adalah :

- Memperagakan kemampuan Lembaga Inspeksi Teknik - PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA untuk dapat menyediakan jasa yang sesuai dengan persyaratan khususnya persyaratan dari pelanggan secara konsisten;
- Pengakuan atas kemampuan teknik Lembaga Inspeksi Teknik - PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA dalam penerapan metode yang sudah terstandarisasi dan metode yang disusun sendiri.

Panduan Mutu ini berlaku di Lembaga Inspeksi Teknik PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA dan untuk selanjutnya dalam sistem dokumentasi mutu disebut Jasa Inspeksi Teknik PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA (disingkat menjadi JIT - IPLN) yang bertempat di Jl. Cipinang Indah Raya No. 1, Kel. Cipinang Muara, Kec. Jatinegara, Jakarta Timur.

JIT - IPLN memiliki jasa pelayanan yang terdiri :

- a. Jasa Inspeksi Teknik Instalasi Listrik Distribusi Tegangan Rendah.
- b. Jasa Inspeksi Teknik Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik
- c. Jasa Inspeksi Teknik Pembangkit Listrik Tenaga Diesel



1.2. KEBIJAKAN MUTU

Jasa inspeksi teknik PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA bertekad untuk menyediakan jasa inspeksi yang tidak berpihak, independen dan profesional guna memuaskan pelanggan melalui :

1. Pemastian kapabilitas & waktu pelayanan jasa inspeksi teknik;
2. Pemastian bahwa semua persyaratan dan harapan pelanggan telah terpenuhi;
3. Peningkatan kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu secara terus menerus sesuai dengan standar SNI 19-17020-1999;
4. Peningkatan pemahaman dan penerapan sistem manajemen mutu ini dalam pekerjaan secara konsisten oleh semua personel terkait.

Jakarta, 6 Desember 2022



Imam Wibisana

Direktur Utama



1.3. SASARAN MUTU

1. Ketepatan waktu penyerahan laporan/sertifikat kepada pelanggan minimal 95% dari waktu yang telah disepakati;
2. Keluhan pelanggan maksimal 5% dari jumlah order yang ditangani;
3. Jumlah kesalahan pada laporan/sertifikat maksimal 2% dari jumlah sertifikat yang diterbitkan.

Jakarta, 6 Desember 2022

PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA

Imam Wibisana

Direktur Utama



2. REFERENSI

- ISO/IEC Guide 2 - General terms and their definitions concerning standardization and related activities.
- VIM : 1993 - International vocabulary of basic and general terms in metrology; issued by BIPM, 1EC, IFCC, ISO; IUPAC, IUPAP and OIML.
- ISO 9001: 2000 - Quality management systems – Requirements.
- ISO 9000 : 2000 - Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary.
- ISO 17020 : 1999 - General criteria for the operation of various type of bodies performing inspection.
- ISO/IEC Guide 30 - Term and definition used in connection with reference materials.
- ISO 5725 -1 - Accuracy (trueness and precision) of measurement methods and results - Part 1 : General principles and definition.
- SNI 19-17020 - Persyaratan umum pengoperasian berbagai lembaga inspeksi.
- SNI 19-1609-1989 - Istilah & simbol statistik.
- SNI 19-9000-2001 - Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan kosa kata.

3. DEFINISI

Inspeksi - Serangkaian kegiatan mengamati, menganalisa dan Mengevaluasi kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta sikap (SNI 19-9000-2001).

Kompetensi - Kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta sikap (SNI 19-9000-2001).

Panduan Mutu - Dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu suatu organisasi (SNI 19-9000-2001).

Pengujian - Penentuan satu atau lebih karakteristik sesuai prosedur (SNI 199000-2001).

Prosedur - Cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses (SNI 119-9000-2001).

Prosedur Operasi - Suatu dokumen yang menyatakan atau menerangkan bagaimana cara suatu aktifitas dijalankan. Dokumen ini terdiri dari metode yang digunakan dan rangkaian operasinya.

Sistem Manajemen Mutu - Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu (SNI 19-9000-2001).

Tindakan Koreksi/Perbaikan - Tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki (SNI 19-9000-2001).

Validasi - konfirmasi melalui penyediaan bukti obyektif bahwa suatu persyaratan bagi pemakaian atau penerapan dimaksud tertentu telah terpenuhi (SNI 19-9000-2001).

Verifikasi - konfirmasi melalui penyediaan bukti obyektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah terpenuhi (SNI 19-9000-2001).

4. PERSYARATAN ADMINISTRASI

JIT - IPLN telah menetapkan proses-proses yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu ini beserta interaksinya.

JIT - IPLN mempunyai dokumentasi yang menjelaskan tentang kondisi kerjanya.

JIT - IPLN mempunyai dokumentasi yang menjelaskan fungsi dan lingkup teknis dari kegiatannya yang kompeten, jaminan asuransi yang memadai, dokumentasi yang menjelaskan tentang kondisi kegiatan kerjanya dan pembukuan keuangan yang dapat diaudit secara terpisah.

5. KEMANDIRIAN, KETIDAKBERPIHAKAN DAN INTEGRITAS

JIT - IPLN menetapkan bahwa setiap personil harus bebas dari tekanan komersial, finansial dan tekanan lain yang mungkin dapat mempengaruhi penilaiannya yang tertuang dalam Prosedur Sistem Mutu.

JIT - IPLN sebagai pihak ketiga bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan inspeksi bukan disainer, pemanufaktur, pemasok, instalatir, pembeli, pemilik, pengguna atau pemelihara dari barang/jasa yang akan diinspeksi dan bukan perwakilan resmi pihak-pihak tersebut.

JIT - IPLN memberikan akses kepada semua pihak terhadap pelayanan jasa inspeksi secara tidak diskriminatif yang tertuang dalam Prosedur Sistem Mutu (PSM) Pelayanan Pelanggan.



6. KERAHASIAAN

JIT - IPLN menjamin kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam melaksanakan kegiatan inspeksi serta melindungi hak kepemilikan (property rights) informasi milik pelanggan, yang terperinci dalam Prosedur Sistem Mutu Kerahasiaan.

7. ORGANISASI DAN MANAJEMEN

7.1. PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang memberikan jasa inspeksi teknik, pengujian, sertifikasi terhadap mutu dan kondisi dari Instalasi Ketenagalistrikan.

PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas dari Hajjah Herlina, S.H. M.K. Tanggal 20 Juni 2022, yang beralamat di Kota Tangerang.

PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA beroperasi sesuai Nomor Induk Berusaha (NIB) Nomor : 2406220043404 yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

7.2. JIT - IPLN mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan jasa inspeksi yang independen dan memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan perundang-undangan, standar SNI 19-17020-1999, IEC 17020-1999 dan juga persyaratan organisasi yang memberikan akreditasi.

7.3. Sistem Manajemen Mutu ini berlaku untuk JIT - IPLN khusus jasa inspeksi.

7.4. Manajemen PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA menjamin bahwa aktifitas PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA lainnya tidak mempengaruhi kerahasiaan, obyektifitas dan ketidakberpihakan aktifitas JIT - IPLN dengan menetapkan secara jelas uraian kerja dan wewenang dari personal kunci yang dapat mempengaruhi aktifitas tersebut seperti Direktur Utama, Manajer Operasi, Manajer Mutu dan seluruh personal yang terkait.

7.5. a. Personil Manajerial dan Teknis yang bertanggung jawab menerapkan sistem manajemen mutu ini ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA, sedangkan perubahannya ditetapkan dalam memorandum dari Direktur Utama PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA

Direktur Utama sebagai pimpinan puncak dari JIT - IPLN bertekad untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu ini guna meningkatkan kepuasan pelanggan.



b. JIT - IPLN menjamin bahwa semua personil yang terlibat bebas dari tekanan komersial, keuangan dan tekanan lainnya yang dapat mempengaruhi hasil inspeksi yang dilakukannya. Persyaratan ini tertuang dalam Pedoman Disiplin Pegawai (PDP) PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA.

c. Semua informasi rahasia dan hak kepemilikan pelanggan yang berhubungan dengan jasa yang diberikan oleh JIT - IPLN hanya dapat diakses oleh personil yang ditunjuk. Disamping itu, kecuali diminta oleh hukum atau diijinkan dalam perjanjian, hasil inspeksi harus diperlakukan sebagai informasi rahasia dan tidak dapat dibuka/disebarluaskan kepada pihak ketiga tanpa ijin tertulis dari pelanggan.

Untuk menjamin bahwa semua personil yang terlibat mempunyai komitmen untuk menangani informasi rahasia dan kepemilikan pelanggan ini sebagaimana disyaratkan, maka semua personil harus menandatangani formulir "Pedoman Surveyor" dan rekamannya disimpan pada fungsi PSDM.

Rincian penanganan informasi rahasia termasuk data elektronik serta hak kepemilikan pelanggan ini dijelaskan dalam prosedur Pengendalian Rekaman.

d. Manajemen JIT - IPLN menjamin bahwa semua aktifitas yang dapat menurunkan keyakinan atas kompetensi, ketidakberpihakan, pertimbangan ataupun integritas operasi dicegah melalui penyusunan uraian kerja dan hubungan keterkaitan antar semua fungsi dengan lebih jelas.

e. Struktur organisasi JIT - IPLN menjelaskan hubungan antara berbagai bagian yang terdapat pada JIT - IPLN sebagaimana terdapat pada lampiran A.

Secara umum JIT - IPLN mempunyai 4 bagian yaitu Bagian Operasi & Teknik, Bagian Marketing, Bagian Penjaminan Mutu dan Bagian Keuangan & Administrasi, yang masing-masing dipimpin oleh seorang manajer.

f. Peran, tanggung jawab, wewenang dan hubungan kerja semua personil yang mengelola, melakukan atau memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu jasa JIT - IPLN telah ditetapkan dan dijelaskan dalam Dokumen Sumber Daya Manusia.

Pimpinan puncak JIT - IPLN memastikan bahwa peran, tanggung jawab, wewenang dan hubungan kerja ini telah dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personil dan fungsi terkait serta dievaluasi secara periodik.

g. Penyeliaan yang memadai diberikan melalui penugasan, bimbingan dan evaluasi dari manajer terkait disamping melalui dokumentasi yang telah ditetapkan seperti panduan mutu, prosedur operasi dan metoda inspeksi.



Disamping itu, sebagai bagian dari penyeliaan serta menjangkau masukan dan berbagai pihak, maka Direktur Utama, Direktur dan Manajer harus melakukan komunikasi secara internal kepada seluruh personil di bawah koordinasinya guna :

- Meningkatkan kepedulian karyawan akan pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan perundang-undangan dan lainnya,
 - Meningkatkan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu secara periodik.
- Komunikasi internal dapat dilakukan dalam berbagai macam bentuk seperti memo internal, pengumuman, rapat, pelatihan, penyediaan dokumentasi di lokasi tertentu, poster, spanduk, dan lain-lain.
- h. Pimpinan puncak JIT - IPLN menunjuk manajer operasi dan teknis yang bertanggung jawab terhadap teknis dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk menjamin kegiatan inspeksi sesuai persyaratan yang diacu.
 - i. Manajer mutu mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu telah diterapkan dan diikuti setiap waktu.
 - j. Dalam hal seorang manajer operasi berhalangan, maka tugas dan tanggung jawab didelegasikan kepada wakilnya atau personil yang ditunjuk, sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan masing-masing.

8. SISTEM MUTU

- 8.1.** JIT - IPLN menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu yang berisi kebijakan, sistem, program, prosedur dan instruksi guna memenuhi persyaratan SNI 19-17020-1999 dan IEC 17020:1999 yang sesuai dengan ruang lingkup kegiatannya.

Untuk memastikan adanya pendekatan yang sistematis, ditetapkan struktur sistem dokumentasi sebagai berikut :

- Pernyataan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu;
- Panduan Mutu Lembaga Inspeksi;
- Prosedur dan Prosedur Operasi (Standard Operation Procedure SOP);
- Instruksi kerja, formulir, rekaman, Metode, peraturan, standar nasional/internasional dan dokumen lainnya;

Dokumen tersebut dikendalikan, didistribusikan dan dipelihara sesuai dengan prosedur Pengendalian Dokumen. Dokumen ini juga harus dikomunikasikan kepada personil terkait untuk dipahami dan ditetapkan;

8.2. Tujuan menyeluruh JIT - IPLN dinyatakan dalam kebijakan mutu yang disahkan oleh pimpinan puncak, yang berisikan :

- Komitmen manajemen terhadap praktek profesi yang baik, mutu dari jasa inspeksi yang sesuai dengan standar nasional SN1 19-17020-1999 dan IEC 17020-1999;
- Pernyataan tentang standar pelayanan jasa inspeksi;
- Tujuan sistem manajemen mutu;
- Persyaratan bahwa semua personil yang terlibat memahami dan menerapkan kebijakan dan prosedur sistem manajemen mutu dalam pekerjaannya.

Pimpinan puncak JIT - IPLN harus memastikan bahwa kebijakan mutu tersebut telah dikomunikasikan dan dipahami seluruh personil organisasi.

Untuk mendukung tercapainya kebijakan mutu tersebut, maka pimpinan puncak menetapkan sasaran mutu perusahaan secara periodik setiap tahun.

Unit kerja yang terkait harus menetapkan sasaran mutu yang dilengkapi rencana kerja di unit kerjanya masing-masing dengan mengacu pada sasaran mutu perusahaan.

Pencapaian sasaran mutu ini, baik tingkat perusahaan maupun tingkat unit kerja dipantau setiap 3 bulan oleh manajer mutu, yang kemudian melaporkannya kepada pimpinan puncak.

8.3. Matriks yang berisikan referensi silang antara panduan mutu dengan prosedur terkait terdapat pada lampiran C panduan ini.

8.4. Manajer Operasi mempunyai tanggung jawab sebagai berikut :

- Merencanakan dan mengelola kegiatan inspeksi teknik;
- Mengkoordinir penyusunan, penerapan dan peningkatan sistem dan prosedur teknis;
- Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan kegiatan inspeksi teknik;
- Memonitor dan mengevaluasi kinerja pengendalian mutu (quality control) dan ketepatan penerbitan sertifikat/laporan;
- Mengendalikan dan memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk operasional (personil, metode, prosedur, instruksi kerja, peralatan/bahan, serta akomodasi sesuai persyaratan);
- Merencanakan pengembangan personil;
- Mengkoordinir pelaksanaan uji banding antar lembaga inspeksi teknik yang berkaitan;

- Mengkoordinir pelaksanaan tindakan perbaikan pencegahan atas ketidaksesuaian:
- Menyusun dan mengkoordinasikan pencapaian sasaran mutu lembaga inspeksi teknik.

8.5. Tanggung jawab manajer mutu adalah :

- Mengkoordinasikan penyusunan, penerapan, pemeliharaan dan peningkatan sistem mutu sesuai dengan SNI 19-17020-1999;
- Mengelola pelaksanaan inspeksi teknik;
- Memantau kinerja penerapan sistem mutu JIT-IPLN;
- Memfasilitasi dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan pencegahan atas ketidaksesuaian yang ditemukan;
- Mengelola kegiatan internal audit dan kaji ulang manajemen;
- Merencanakan, mempersiapkan, mengajukan permohonan perolehan akreditasi;
- Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, standar, peraturan yang mempengaruhi kegiatan inspeksi teknik.

8.6. JIT - IPLN mempunyai sistem untuk pengendalian semua dokumen yang berhubungan dengan kegiatannya, yang tertuang dalam Prosedur Sistem Mutu Pengendalian Dokumen.

9. PERSONIL

9.1. JIT - IPLN mempunyai personil tetap yang cukup jumlah dan jenis keahliannya untuk melaksanakan fungsinya secara baik.

9.2. Staf JIT - IPLN yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan inspeksi mempunyai kualifikasi yang tepat, pelatihan, pengalaman dan memiliki pengetahuan yang memuaskan tentang persyaratan inspeksi yang harus dilakukan. Staf tersebut mampu melakukan penilaian secara profesional terhadap kesesuaian persyaratan umum standar ini dengan menggunakan hasil pemeriksaan dan mempunyai kemampuan untuk melaporkannya.

Staf ini mempunyai pengetahuan tentang teknologi yang digunakan untuk pembuatan produk yang akan diinspeksi, cara manufaktur produk atau proses yang diajukan untuk diinspeksi, digunakan atau dimaksudkan untuk digunakan dan cacat yang mungkin terjadi selama penggunaan atau selama operasi. Selain itu juga staf ini harus mengerti signifikansi dari penyimpangan yang signifikan yang ditemukan dengan memperhatikan penggunaan normal produk, atau proses yang dimaksud.

9.3. JIT - IPLN mempunyai sistem pelatihan yang terdokumentasi untuk menjamin bahwa pelatihan personil dalam bidang teknis dan administrasi yang terkait dengan pekerjaannya dan dipelihara kemutahirannya sesuai dengan kebijakannya. Pelatihan yang dilakukan di JIT - IPLN tergantung kemampuan, kualifikasi, dan pengetahuan personil yang bersangkutan.

Tahapan pelatihan JIT - IPLN meliputi :

- a. Periode pemagangan;
- b. Periode kerja dibawah pengawasan inspektur yang berpengalaman;
- c. Pelatihan lanjutan selama bekerja untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi;

9.4. Semua uraian tugas, tanggung jawab dan kewenangan masing-masing personil dituangkan dalam dokumen Sumber Daya Manusia.

9.5. Semua uraian tugas, kewenangan, riwayat pendidikan dan pelatihan, kualifikasi profesional dan kompetensi, didokumentasikan oleh fungsi terkait. Sedangkan data lainnya yang berkenaan dengan personalia (secara lengkap) didokumentasikan pada fungsi PSDM.

9.6. Penetapan upah atau gaji personil JIT - IPLN yang terlibat langsung dalam kegiatan inspeksi tidak boleh didasarkan langsung pada jumlah inspeksi dan lama sekali tidak boleh didasarkan atas hasil inspeksi.

10. FASILITAS & PERALATAN

10.1. Untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan di JIT - IPLN, peralatan/ instrumen yang diperlukan petugas disediakan sesuai kebutuhan menurut prosedur operasinya.

Apabila harus menggunakan peralatan/ instrumen yang disewa/ dipinjam maka harus dilakukan terlebih dahulu pemeriksaan secara lengkap terhadap fungsi instrumen dan dokumentasinya, sebelum digunakan.

10.2. JIT - IPLN mempunyai aturan yang mudah dipahami untuk mengakses dan menggunakan fasilitas dan peralatan yang diperlukan.

10.3. JIT - IPLN menjamin keandalan fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam kegiatan inspeksi

10.4. Peralatan/ instrumen diberi identifikasi secara unit yang ditetapkan oleh unit kerja terkait.

10.5. JIT - IPLN memastikan bahwa semua peralatan dipelihara secara baik yang tertuang dalam prosedur penanganan dan perawatan peralatan.

- 10.6. Peralatan yang digunakan JIT - IPLN telah dikalibrasi sebelum dan sesudah digunakan berdasarkan program kalibrasi peralatan yang telah ditetapkan.
- 10.7. Program kalibrasi peralatan JIT - IPLN dirancang dan dilaksanakan untuk menjamin bahwa pengukuran yang dilakukan oleh JIT - IPLN sesuai dengan standar pengukuran nasional dan internasional.
- 10.8. Standar pengukuran JIT - IPLN telah dikalibrasi oleh lembaga kompeten yang dapat memberikan ketelusuran pengukuran sampai ke standar nasional dan internasional.
- 10.9. JIT - IPLN mempunyai prosedur pemilihan pemasok, prosedur dokumen pembelian, prosedur inspeksi bahan dan prosedur pemastian kesesuaian fasilitas penyimpanan untuk meningkatkan mutu pelayanan inspeksinya.
- 10.10. JIT - IPLN menggunakan komputer untuk pelaporan dan pengolahan data hasil inspeksi.
- 10.11. Peralatan yang rusak dipindahkan dari tempat pelayanan dengan cara pemisahan, pelabelan atau pemarkaan yang tertuang dalam prosedur sistem mutu penanganan alat yang rusak.

11. METODE DAN PROSEDUR INSPEKSI

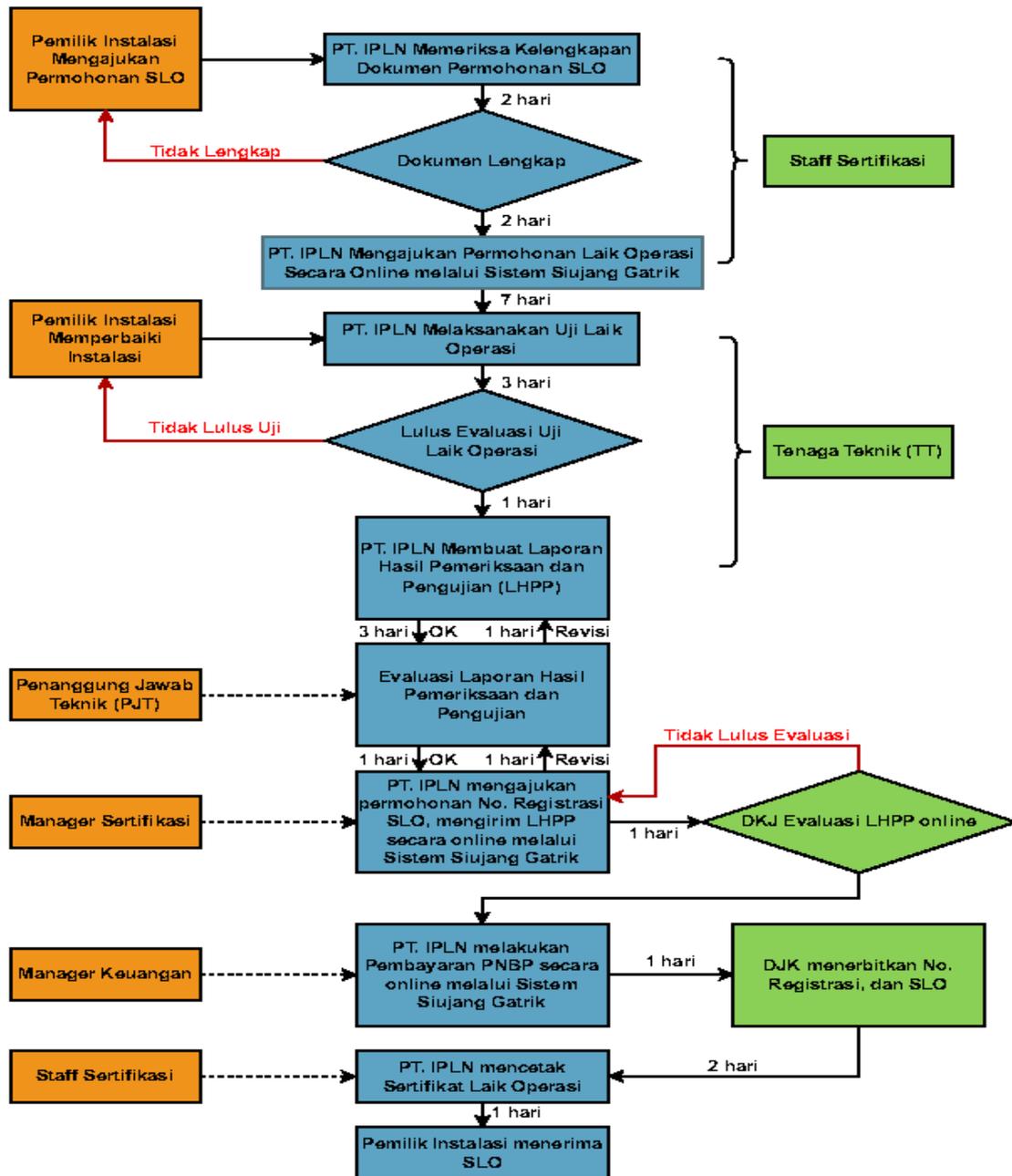
- 11.1. Semua acuan metode, prosedur dan instruksi kerja pengoperasian peralatan/ instrumen didokumentasikan dan dijaga kemutakhirannya. JIT - IPLN menggunakan metode inspeksi yang mengacu pada:
- Metode standar yang telah dipublikasikan secara internasional, regional, maupun nasional oleh organisasi teknis yang mempunyai reputasi nasional;
 - Metode atas permintaan pelanggan;
 - Metode yang dikembangkan sendiri dan sudah divalidasi.
- 11.2. Instruksi kerja, standar, prosedur tertulis, lembar kerja, daftar isian dan data dokumen acuan yang terkait dengan kegiatan JIT - IPLN dipelihara sehingga semua dokumen tersebut mutakhir dan selalu tersedia untuk staf.
- 11.3. JIT - IPLN mempunyai sistem pengendalian terhadap permintaan kontrak atau pekerjaan yang menjamin bahwa :
- Pekerjaan yang dilakukan JIT - IPLN sesuai dengan lingkup keahliannya dan mempunyai sumber daya yang cukup untuk memenuhi persyaratan;
 - JIT - IPLN mempunyai instruksi yang jelas dan diterbitkan kepada staf yang melaksanakan pekerjaannya;
 - Pekerjaan yang sedang dilakukan oleh JIT - IPLN dikendalikan dengan pengkajian dan tindakan korektif secara reguler;



- Pekerjaan JIT - IPLN yang telah diselesaikan dikaji kembali untuk mengkonfirmasi bahwa persyaratan telah dipenuhi
- 11.4.** Pengamatan dan/atau data yang diperoleh dari pelaksanaan inspeksi JIT - IPLN direkam pada saat waktu itu juga untuk menghindari hilangnya informasi yang terkait.
- 11.5.** Semua hasil perhitungan dan pengalihan data dicek dengan tepat dan teliti.
- 11.6.** JIT - IPLN mempunyai instruksi kerja yang terdokumentasi untuk melaksanakan inspeksi dengan aman.



DIAGRAM ALUR PROSES SERTIFIKASI



12. PENANGANAN BARANG DAN CONTOH INSPEKSI

- 12.1. JIT - IPLN menjamin bahwa contoh dan barang yang akan diinspeksi telah diidentifikasi secara unik untuk menghindari adanya keraguan identitas barang tersebut setiap saat.
- 12.2. Inspektur JIT - IPLN harus merekam jika mengetahui ada penyimpangan sebelum kegiatan inspeksi dimulai. Bila terdapat keraguan terhadap kecocokan barang yang akan diinspeksi atau jika barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan, maka JIT - IPLN akan mengkonsultasikannya sebelum diproses lebih lanjut.
- 12.3. JIT - IPLN menetapkan bahwa barang yang akan diinspeksi semua penyiapan yang diperlukan atau pelanggan yang meminta JIT - IPLN untuk melaksanakan penyiapannya.
- 12.4. Untuk menghindari deteriorasi maka JIT - IPLN mempunyai prosedur penanganan dan perawatan barang.

13. REKAMAN

- 13.1. JIT - IPLN selalu memelihara sistem rekaman sesuai dengan kondisinya dan memenuhi peraturan yang berlaku.
- 13.2. Rekaman hasil inspeksi JIT - IPLN berisi informasi yang cukup untuk memungkinkan berlangsungnya evaluasi inspeksi yang memuaskan.
- 13.3. Semua rekaman disimpan dengan aman untuk periode waktu tertentu, keamanan dan kerahasiaan pelanggan dijaga, kecuali jika diperlukan oleh hukum.

14. LAPORAN DAN SERTIFIKAT INSPEKSI

- 14.1. Hasil pekerjaan yang dilakukan oleh JIT - IPLN dituangkan dalam laporan inspeksi mampu balik (retrievevable) dan/atau sertifikat inspeksi.
- 14.2. Laporan dan/atau sertifikat inspeksi berisi semua hasil pemeriksaan dan penentuan kesesuaian yang dibuat dari hasil inspeksi dan juga semua informasi yang perlu dimengerti dan diinterpretasi. Semua informasi dilaporkan secara benar, akurat dan jelas.
- 14.3. Laporan dan sertifikat ditandatangani atau disetujui hanya oleh anggota staf yang berwenang di JIT - IPLN.
- 14.4. Koreksi atau penambahan pada laporan atau sertifikat inspeksi yang telah diterbitkan harus dicatat dan dibenarkan sesuai dengan persyaratan yang terkait dari bagian ini.

15. SUBKONTRAK

15.1. JIT - IPLN sedapat mungkin untuk mengerjakan sendiri terhadap kegiatan yang dikontrakkan.

15.2. Dalam hal JIT - IPLN tidak mampu melaksanakan semua ataupun sebagian pekerjaan inspeksi yang diminta pelanggan karena keterbatasan sarana, peralatan, persona dan sebagainya, maka pekerjaan dapat disubkontrakkan ke lembaga inspeksi lain yang kompeten.

Lembaga Inspeksi subkontraktor yang ditunjuk harus mempunyai kemampuan teknis yang dapat dibuktikan melalui akreditasi, sertifikasi/kompetensi personil, kinerja yang baik dalam uji banding antar lembaga inspeksi dan/atau audit terhadap sistem mutu yang dimilikinya. Selain itu juga subkontraktor harus disetujui oleh pelanggan.

15.2. JIT - IPLN merekam dan menyimpan rincian penyelidikan terhadap kompetensi dan pemenuhan subkontraktor, serta memelihara daftar dari semua pekerjaan yang disubkontrakkan.

15.3. Jika JIT - IPLN mensubkontrakan kegiatan yang khusus, maka JIT - IPLN mempunyai akses kepada personil yang berkualitas dan berpengalaman yang mampu membentuk kemandirian dalam asesmen hasil pekerjaan yang disubkontrakkan. Tanggungjawab atas penetapan kesesuaian terhadap persyaratan berada pada JIT - IPLN.

16. PENGADUAN DAN KELUHAN

16.1. JIT - IPLN mempunyai prosedur pengaduan pelanggan untuk menangani pengaduan yang diterima dari pelanggan maupun pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan JIT - IPLN.

16.2. JIT - IPLN mempunyai prosedur penyelesaian perselisihan dan keluhan untuk mempertimbangkan dan menyelesaikan perselisihan dan keluhan terhadap hasil inspeksinya dan hal ini dilakukan dibawah kewenangan yang didelegasikan secara legal.

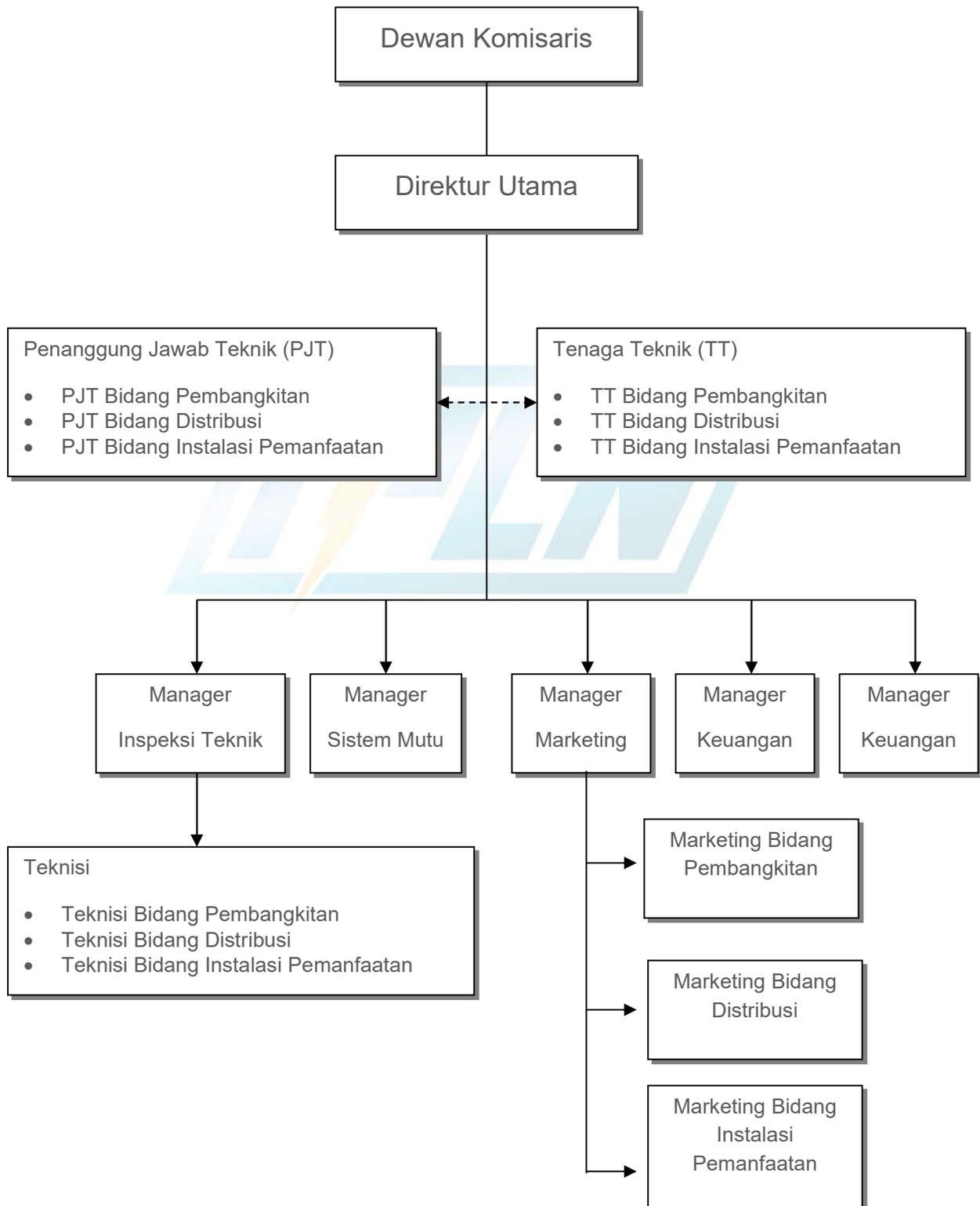
16.3. JIT - IPLN memelihara rekaman penanganan semua pengaduan, keluhan dan tindakan yang diambil

17. KERJASAMA

JIT-IPLN selalu berpartisipasi dalam pertukaran pengalaman dengan lembaga inspeksi lain dan dalam proses standarisasi yang tepat

LAMPIRAN A

Struktur Organisasi Jasa Inspeksi Teknik PT. INSPEKSI PELAYANAN LISTRIK NUSANTARA





LAMPIRAN B

Daftar Prosedur Sistem Mutu

NO	NOMOR	NAMA PROSEDUR
1	PSM-JIT-IPLN-MR-02	Prosedur Internal Audit
2	PSM-JIT-IPLN-MR-03	Prosedur Penetapan Isu, Kebutuhan Harapan Pihak Terkait & Resiko dan Peluang
3	PSM-JIT-IPLN-MR-04	Prosedur Pengendalian Dokumen
4	PSM-JIT-IPLN-MR-05	Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
5	PSM-JIT-IPLN-MR-06	Prosedur Pengendalian Pengembangan Service (Layanan)
6	PSM-JIT-IPLN-HRGA-02	Prosedur Pelatihan
7	PSM-JIT-IPLN-HRGA-03	Prosedur Penerimaan Karyawan
8	PSM-JIT-IPLN-HRGA-04	Prosedur Pemeliharaan Peralatan dan Sarana Prasarana
9	PSM-JIT-IPLN-QC-01	Prosedur Pengendalian Alat Ukur dan Uji (Kalibrasi)
10	PSM-JIT-IPLN-PUR-01	Prosedur Pengendalian Pemasok dan Subkon
11	PSM-JIT-IPLN-MKT-01	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan



LAMPIRAN C :

Referensi Silang Antara Panduan Mutu dengan Prosedur Terkait

NO	NOMOR	NAMA PROSEDUR	KLAUSUL SM-17020
1	PSM-JIT-IPLN-MR-02	Prosedur Internal Audit	9
2	PSM-JIT-IPLN-MR-03	Prosedur Penetapan Isu, Kebutuhan Harapan Pihak Terkait & Resiko dan Peluang	4
3	PSM-JIT-IPLN-MR-04	Prosedur Pengendalian Dokumen	7
4	PSM-JIT-IPLN-MR-05	Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	10
5	PSM-JIT-IPLN-MR-06	Prosedur Pengendalian Pengembangan Service (Layanan)	8
6	PSM-JIT-IPLN-HRGA-02	Prosedur Pelatihan	7
7	PSM-JIT-IPLN-HRGA-03	Prosedur Penerimaan Karyawan	5
8	PSM-JIT-IPLN-HRGA-04	Prosedur Pemeliharaan Peralatan dan Sarana Prasarana	7
9	PSM-JIT-IPLN-QC-01	Prosedur Pengendalian Alat Ukur dan Uji (Kalibrasi)	9
10	PSM-JIT-IPLN-PUR-01	Prosedur Pengendalian Pemasok dan Subkon	8
11	PSM-JIT-IPLN-MKT-01	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan	10