




	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU
SNI ISO 9001 : 2015

No.	Nama	Tanda Tangan	Pengesahan
1	KOESPRAPTINI RIA	Direktur	
2	SARIMUDIN	MR	



	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

No copy Dokumen	Didistribusikan kepada	Pengendali
Asli	Manajemen Representative	MR
01	Direktur	DIR
02	Manajer Operasional dan Pemasaran	MOP
03	Manajer Administrasi dan Keuangan	ADK



RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

Tanggal revisi	Semula tertulis	Direvisi menjadi	Dibuat oleh	Disetujui oleh
13/11/2018	1.4 Sistem Manajemen Mutu (Hal. 6)	Ditambahkan kalimat "Manual SMM ini ...s/d ... property milik pelanggan" (Hal. 6 baris 6 s/d Hal 7 Baris 13)	Murtitusli	Mudjiono
24/01/2020	Belum ada	Penambahan Struktur Organisasi (Hal. 16)	Murtitusli	Mudjiono
28/11/2022	Pada kebijakan mutu , masih tertera direktur an. Mudjiono	Merevisi kebijakan mutu	Sarimudin	Koespraptini Ria
08/01/2026	Belum ada	Menambahkan Referensi dalam poin 4.2 dan 7.5	Sarimudin	Koespraptini Ria



	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

DAFTAR ISI



NO.	URAIAN	HAL.
BAB I:	UMUM	6
1.1	Sejarah Perusahaan	7
1.2	Alamat Perusahaan	7
1.3	Tujuan	7
1.4	Sistem Manajemen mutu	8
1.5	Istilah dan Definisi	8
BAB II	KONTEKS ORGANISASI	9
2.1.	Pemahaman Terhadap Organisasi Dan Konteks	9
2.2.	Ruang Lingkup	10
2.3.	Proses Bisnis	10
BAB III	KEPEMIMPINAN	13
3.1.	Kepemimpinan Dan Komitmen	13
3.2.	Fokus Kepada Pelanggan	13
3.3.	Kebijakan Mutu	13
3.4.	Peran, Tugas-Tanggung Jawab, Dan Wewenang	14
BAB IV	PERENCANAAN	15
4.1	Tindakan Untuk Menangani Resiko Dan Peluang	15
4.2	Sasaran Sistem Manajemen Mutu	16
4.3	Manajemen Perubahan	16

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

BAB V	PENUNJANG	16
5.1	Umum	16
5.2	Sumber Daya Manusia	17
5.3	Prasarana	17
5.4	Lingkungan Kerja	17
5.5	Pengetahuan Organisaasi	17
5.6	Kesadaran	17
5.7	Komunikasi	17
5.8	Pengendalian Informasi	18
BAB VI:	OPERASI	18
6.1	Perencanaan Dan Pengendalian Operasional	18
6.2	Penetapan Persyaratan Terkait Produk/ Jasa	19
6.3	Tinjauan Persyaratan Terkait Produk	19
6.4	Perencanaan Realisasi Produk	20
6.5	Desain Dan Pengembangan	20
6.6	Pengadaan Barang Dan Jasa	20
6.7	Pengendalian Produksi Dan Penyediaan Jasa	20
6.8	Identifikasi Dan Mampu Telusur	21
6.9	Pemeliharaan Produk	21
6.10	Pengendalian Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran	21
BAB VII	EVALUASI	21
7.1	Pemantuan Dan Pengukuran	21

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

7.2	Evaluasi Dan Analisa	21
7.3	Kepuasan Pelanggan	22
7.4	Pemantauan Dan Pengukuran Proses	22
7.5	Pemantauan Dan Pengukuran Produk	22
7.6	Analisa Data	22
7.7	Audit Internal	23
7.8	Tinjauan Manajemen	23
VIII	PENINGKATAN	24
8.1	Umum	
8.2	Ketidaksesuaian Dan Tindakan Korektif	
8.3	Peningkatan Berkelanjutan	

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

BAB I: UMUM

1. PENDAHULUAN

Manual SMM ini menggambarkan secara umum bagaimana PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik dalam memberikan mutu pelayanan kepada konsumen, penerapan SMM dan kebijakan perusahaan dalam rangka pemenuhan terhadap standar yang dipersyaratkan dalam SMM sesuai dengan Standar yang telah ditetapkan.

Manual ini berlaku untuk semua aktivitas yang dilakukan di lingkungan PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik, meliputi kegiatan jasa sertifikasi termasuk kegiatan lain yang turut mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Manual SMM ini meliputi kebijakan manajemen perusahaan, uraian struktur organisasi perusahaan beserta tanggung jawab masing-masing tingkatan dan usaha-usaha yang akan dilakukan oleh PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik dalam mencapai sasaran perusahaan serta memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan yang berlaku dan persyaratan ISO 9001.

Semua karyawan dan mitra kerja yang ada di lingkungan PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik menyadari mutu pelayanan telah menjadi pusat perhatian, oleh karena itu semuanya bertekad bulat untuk menjaga dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan menerapkan standar SMM.

Ruang lingkup manual SMM ini menyatakan secara umum Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik untuk memenuhi kepuasan pelanggan.



Di antara persyaratan yang ada di SMM itu ada beberapa persyaratan yang tidak dapat diterapkan di PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik dan menjadi 'pengecualian yang diperbolehkan'.

Persyaratan itu adalah :

- Klausul 8.3 Desain dan pengembangan produk dan jasa

Persyaratan ini tidak dapat diterapkan di PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik karena tidak ada proses design yang dilakukan oleh PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

- Klausul 8.5.3 Properti milik pelanggan dan penyedia eksternal

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

Persyaratan ini tidak dapat diterapkan di PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik karena memang tidak ada barang milik pelanggan yang dikelola oleh PT Sertifikasi Kompetensi Pembangkit Tenaga Listrik.

1.1 SEJARAH PENDIRIAN

PT SKP Tenaga Listrik adalah Badan Usaha Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan sesuai dengan akta Notaris **LENNY JANIS ISHAK,SH NOMOR 03 tanggal 06 Mei 2015** serta Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Azasi Manusia Nomor: **AHU-2438082.AH.01.01.TAHUN 2015** tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan.

PT SKP Tenaga Listrik menyelenggarakan kegiatan Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Bidang Pembangkitan Tenaga Listrik, Sub Bidang Operasi dan Sub Bidang Pemeliharaan.

1.2 ALAMAT

Jalan : Jln. Tebet Raya No. 44 D, Jakarta Selatan

Telp : (021) - 22831822



Email : skptenagalistrik@gmail.com

1.3 TUJUAN

Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan PT SKP Tenaga Listrik ditetapkan, diterapkan, dan ditingkatkan efektifitasnya dengan pendekatan proses sebagai bagian dari bisnis perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Pendekatan proses pada sistem manajemen dilakukan dengan dengan metode

siklus Rencana-Laksana-Periksa-Tindak / Plan-Do-Check-Action (PDCA) pada semua proses serta tercapainya tujuan perusahaan dalam rangka memenuhi persyaratan pelanggan dan melakukan peningkatan berkelanjutan. Proses bisnis yang ada dalam lingkup kegiatan perusahaan dapat dikelola dengan baik dan dapat ditingkatkan sesuai dengan arah kebijakan perusahaan dan stakeholder.

- a. Diperoleh efisiensi dan efektifitas kerja dalam segala hal termasuk waktu dan biaya dengan penerapan sistem manajemen yang efektif, fokus, dan terpadu dalam mengendalikan kegiatan internal termasuk risiko-risikonya.
- b. Meningkatkan komunikasi manajemen, serta wawasan, pengetahuan, dan keterampilan seluruh pekerja.
- c. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan (stakeholder).

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

d. Membangun citra positif terhadap reputasi perusahaan serta meningkatkan motivasi dan kebanggaan seluruh pekerja.

1.4 SISTEM MANAJEMEN MUTU

Pendekatan proses pada sistem manajemen dilakukan dengan metode siklus Plan-Do-Check-Action (PDCA) pada semua proses dengan memperhatikan input, proses dan output pada masing-masing proses untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan demi mencapai visi, misi, yakni:

VISI :



PT SKP Tenaga Listrik berkomitmen Menjadi Perusahaan Jasa Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Bidang Ketenagalistrikan dan Penunjangnya yang Terpercaya.

MISI :

- a. Menyediakan Jasa Sertifikasi Tenaga bidang Ketenagalistrikan yang Independen, Profesional dengan Standar Internasional bagi pelanggan
- b. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan Sumber Daya Manusia secara berkesinambungan.
- c. Memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pemegang saham, mitra, dan pemangku kepentingan lainnya.

1.5 ISTILAH DAN DEFINISI

- a. **Mutu:** tingkat dimana seperangkat karakteristik melekat untuk memenuhi persyaratan.
- b. **Resiko:** Kombinasi dari peluang terjadi dan konsekuensi dari suatu bahaya potensial atau ketidaksesuaian tertentu terjadi.
- c. **Sistem Manajemen:** Bagian dari seluruh sistem manajemen yang memfasilitasi pengelolaan resiko SMM yang terkait dengan usaha PT. SKP Tenaga Listrik. Hal ini mencakup struktur Perusahaan, kegiatan perencanaan, tanggung jawab, cara-cara kerja, prosedur, proses dan sumber daya untuk mengembangkan, menerapkan mencapai, meninjau ulang dan memelihara kebijakan Perusahaan.
- d. **Audit:** Suatu proses verifikasi secara sistematis dan terdokumentasi untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara obyektif untuk menentukan apakah pengaturannya dilaksanakan secara efektif dan telah sesuai untuk mencapai kebijakan dan tujuan Perusahaan.
- e. **Tujuan:** kaitannya dengan sasaran SMM dan kinerja SMM, dimana Perusahaan telah menetapkan untuk bisa dicapai.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

- f. **Kinerja:** hasil terukur dari sistem manajemen SMM yang berkaitan dengan pengendalian yang dilakukan Perusahaan terhadap resiko dan peluang berdasarkan kebijakan dan tujuan SMM.
- g. **Pihak berkepentingan:** perorangan atau kelompok yang berkepentingan dengan atau yang dipengaruhi oleh kinerja SMM PT. SKP Tenaga Listrik.

BAB II: KONTEKS ORGANISASI

2.1 PEMAHAMAN TERHADAP ORGANISASI DAN KONTEKS

PT SKP Tenaga Listrik memahami bahwa pencapaian tujuan implementasi Sistem Manajemen Mutu yang baik dimulai dari pemahaman terhadap organisasi beserta faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap organisasi berkaitan dengan Mutu. Oleh karena itu guna mendukung hal tersebut PT SKP Tenaga Listrik merasa perlu untuk membuat "**Manajemen Strategi Perusahaan**" menggunakan metode analisa SWOT yang dapat menjadi jembatan dan berguna untuk mengetahui:



1. Faktor Internal berupa Kekuatan (Strength) dan Kelamahan (Weakness) yang dimiliki perusahaan.
2. Faktor Eksternal berupa Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threat) yang dimiliki perusahaan.

Analisa dilakukan dengan langkah:

1. Mengidentifikasi tujuan yang akan dicapai terlebih dahulu sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.
2. Mengidentifikasi proses-proses yang berkaitan dengan tujuan yang sudah ditetapkan.
3. Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi tujuan dan Proses.
4. Menetapkan alternatif strategi yang dapat dipakai guna:
 - a. Mengoptimalkan kekuatan dan mengurangi kelemahan untuk dapat memperbesar peluang usaha
 - b. Mengoptimalkan kekuatan dan mengurangi kelemahan untuk dapat mengurangi ancaman.

Untuk melakukan identifikasi terhadap faktor internal dan eksternal, pastikan memperhatikan:

1. Isu internal dan eksternal dapat berupa kondisi yang positif dan negatif

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

2. Isu terkait eksternal dapat berupa isu tentang peraturan perundangan, isu lingkungan, teknologi, kompetisi, pasar, budaya, sosial dan lingkungan ekonomi baik internasional, nasional, maupun lokal, dll.
3. Isu terkait internal dapat berupa isu tentang nilai-nilai dalam perusahaan, budaya, pengetahuan dan performa dari perusahaan, isu penghematan energi, isu limbah, dan lain- lain.
4. Dalam membuat analisa juga harus memperhatikan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan serta memastikan persyaratan pihak berkepentingan dapat terpenuhi.

Para pihak yang berkepentingan tidak terbatas pada:

- Pelanggan;
- Regulator ;
- Penyedia Eksternal ;

2.2. RUANG LINGKUP



Penerapan Sistem Manajemen SISTEM MANAJEMEN MUTU di PT SKP Tenaga Listrik mengacu pada klausul ISO 9001:2015, dan berlaku pada:

1. Seluruh klausul pada ISO 9001:2015 dengan klausul tidak diterapkan yaitu : Klausul 7.1.5.2 Kalibrasi Alat Ukur, klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa, klausul 8.5.3 Properti Milik Pelanggan.
2. Seluruh fungsi yang melakukan proses kerja di bawah PT SKP Tenaga Listrik.
3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan meliputi Jasa :
“Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan”

2.3. PROSES BISNIS

PT SKP Tenaga Listrik mengelola proses-proses yang diperlukan untuk system manajemen mutunya PT SKP Tenaga Listrik telah memahami dengan jelas:

1. Input yang dibutuhkan dan output yang diharapkan dari proses-proses tersebut.
2. Urutan dan interaksi antar proses.
3. Kriteria, metode termasuk pengukuran-pengukuran dan indikator kinerja terkait untuk menjamin operasi yang efektif dan terkendalinya proses-proses tersebut.
4. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjamin ketersediaannya.
5. Penetapan tanggungjawab dan wewenang dari proses-proses yang ditetapkan.
6. Resiko dan peluang yang ada dan perencanaan serta implementasi tindakan yang layak yang diperlukan.
7. Metode metode untuk pemantauan, pengukuran dan evaluasi proses-proses serta menerapkan setiap perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses-proses dapat mencapai hasil yang ditetapkan.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

8. Peluang untuk peningkatan proses-proses dan sistem manajemen mutu Proses bisnis pada PT SKP Tenaga Listrik tergambar pada Business Process Mapping/Peta Proses Bisnis. Adapun detail business process mapping dapat dilihat pada lampiran.

Deskripsi peta proses bisnis PT SKP Tenaga Listrik:

Input Input dari seluruh kegiatan korporasi PT SKP Tenaga Listrik adalah

“Sertifikasi kompetensi”;

Proses Proses pada PT SKP Tenaga Listrik dibagi menjadi:

a. Proses Utama/Core Process.

Proses ini merupakan proses yang menjadi kegiatan identitas utama PT SKP Tenaga Listrik. Pada proses utama ini terdapat proses: Marketing, perencanaan uji kompetensi, dan penerbitan sertifikat.

b. Proses Pendukung

Proses pendukung merupakan proses yang dipakai untuk mendukung proses utama perusahaan, yang dapat melibatkan pihak ke3/penyedia eksternal.

Proses ini meliputi proses: pembelian, proses pengelolaan infrastruktur, proses pengelolaan keuangan, proses pengelolaan sistem manajemen mutu, dan proses pemeliharaan sarana dan prasarana.

c. Proses Pemantauan

Proses ini merupakan proses yang digunakan untuk mengontrol dan memastikan kegiatan pada proses utama dan pendukung dapat terimplementasi dengan baik. Diantara proses kontrol yang dimaksud adalah: proses monitoring dan pengukuran, audit, pengendalian operasi, pengendalian informasi, tinjauan manajemen, feedback dan analisa kepuasan pelanggan.

Output Output/tujuan akhir yang dihasilkan dari seluruh kegiatan PT SKP Tenaga Listrik bermuara pada kepuasan pelanggan serta adanya sustainability bisnis.



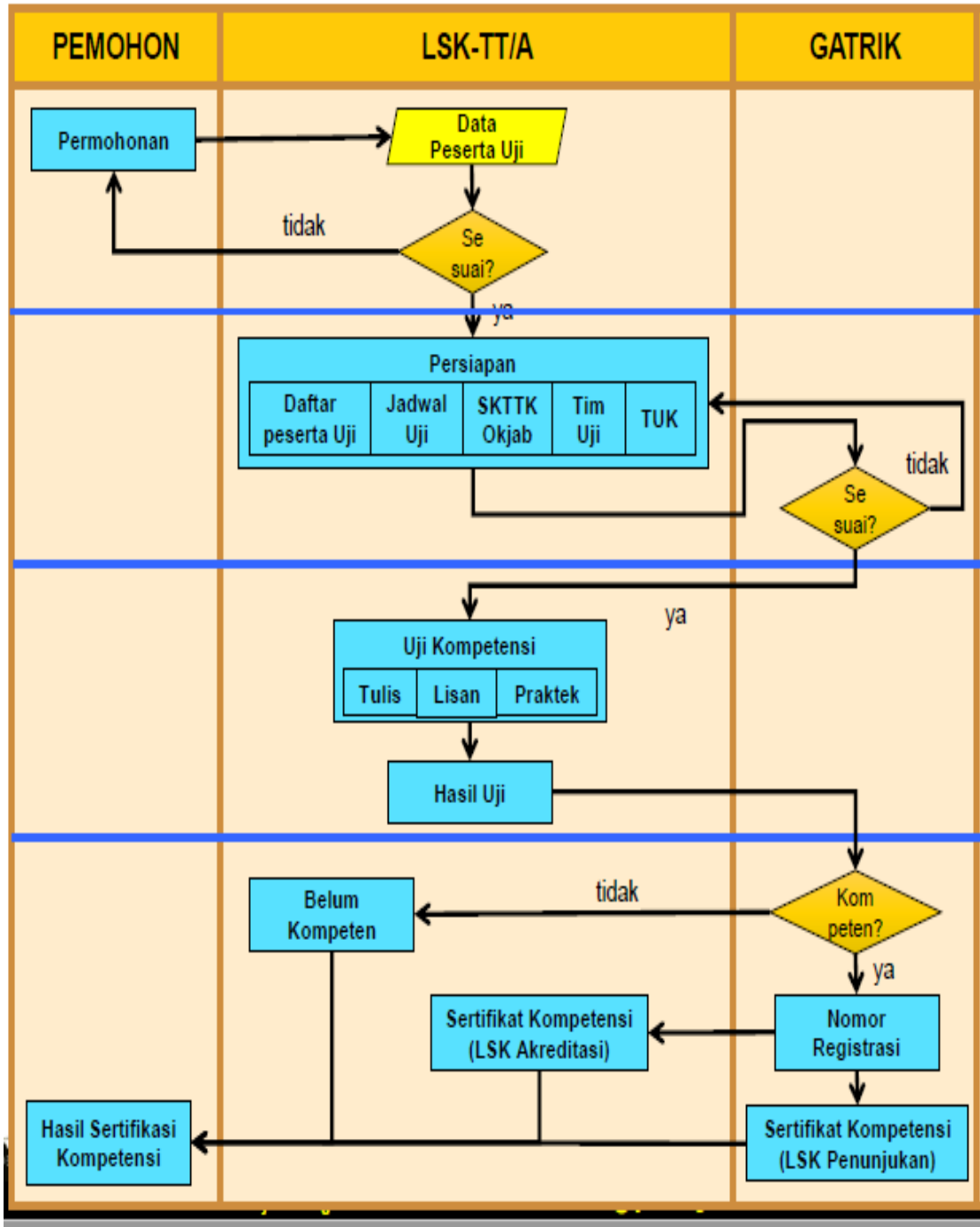
SISTEM MANAJEMEN MUTU





Nomor Dok.:	MM-SKP-00
Tanggal	08/Jan/2026
Revisi	4

MANUAL MUTU

Proses Bisnis



	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

BAB III: KEPEMIMPINAN

3.1 KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN

Direktur PT SKP Tenaga Listrik berkomitmen:

1. Memiliki akuntabilitas terhadap keefektifan sistem manajemen mutu yang diterapkan
2. Memastikan kebijakan yang telah dibuat sesuai dengan konteks dan arahan strategi perusahaan
3. Memastikan integrasi sistem Sistem Manajemen Mutu terhadap bisnis proses perusahaan berjalan dengan baik
4. Melakukan promosi untuk melakukan pendekatan risk-based-thinking pada setiap proses kegiatan yang berjalan di PT SKP Tenaga Listrik
5. Memastikan ketersediaan sumberdaya di PT SKP Tenaga Listrik
6. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan pentingnya memenuhi persyaratan pada sistem manajemen mutu.
7. Melakukan pendekatan, mengarahkan dan mendukung pegawai untuk selalu berkontribusi dalam efektifitas Sistem manajemen mutu
8. Selalu mengkomunikasikan pentingnya perbaikan dan peningkatan berkelanjutan
9. Mendukung peran kerja para manager untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area bidang masing-masing

3.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN



Direktur PT SKP Tenaga Listrik selalu mengedepankan kepemimpinan dan komitmen untuk fokus kepada pelanggan dengan memastikan:

1. Persyaratan pelanggan telah diidentifikasi, dipahami dan secara konsisten dipenuhi
2. Resiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian terhadap jasa dan berdampak kepada kepuasan pelanggan telah ditentukan
3. Fokus kepada pemeliharaan kepuasan pelanggan.

3.3 KEBIJAKAN MUTU

PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa kebijakan mutu:

1. Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta sasaran mutu Perusahaan,
2. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu,
3. Dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh pekerja, penyedia eksternal, dan pemangku kepentingan Perusahaan
4. Didokumentasikan, diterapkan, dan dipelihara;
5. Dikaji secara periodik untuk memastikan kebijakan tetap relevan dan sesuai untuk Perusahaan.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

KEBIJAKAN MUTU

Manajemen dan Karyawan PT SKP Tenaga Listrik berusaha:



- a. Menjadi Perusahaan Jasa Sertifikasi Kompetensi Tenaga Listrik yang berstandar nasional, terpercaya, handal, efisien, dan memenuhi harapan stakeholder.
- b. Bekerja sesuai prosedur dan kebutuhan pelanggan dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang terus menerus diperbaiki keefektifannya dengan cara:
 1. Menetapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara efektif dalam manajemen pelayanan jasa serta mengupayakan perbaikan berkesinambungan sesuai persyaratan dan peraturan yang berlaku.
 2. melaksanakan komitmen terhadap nilai-nilai budaya perusahaan.
 3. meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang memiliki kompetensi berkualitas.
 4. melakukan usaha nyata dalam rangka mencapai mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan.
 5. kebijakan mutu ini dikomunikasikan kesetaraan pemahaman dan ditinjau terus menerus agar sesuai dengan komitmen Manajemen Puncak.

Jakarta, 28 November 2022

Direktur



Koespraptini Ria

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

3.4 PERAN, TUGAS-TANGGUNG JAWAB, DAN WEWENANG

Direktur memastikan bahwa tugas-tanggung jawab dan wewenang telah ditetapkan untuk masing-masing peran/posisi dalam organisasi dan telah dikomunikasikan serta dipahami.

Direktur telah memberikan penugasan dan wewenang untuk:

1. Memastikan Sistem manajemen mutu yang diterapkan telah memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015;
2. Memastikan proses yang ada pada setiap bidang telah dilaksanakan guna mencapai output yang dikehendaki;
3. Melakukan pelaporan terhadap kinerja Sistem manajemen mutu yang telah diterapkan beserta peluang perbaikannya;
4. Memastikan fokus kepada pelanggan tetap terjaga;
5. Memastikan pemeliharaan terhadap integritas Sistem manajemen mutu yang telah diterapkan sesuai dengan perencanaan;
6. Top Management menunjuk salah satu personil perusahaan sebagai wakil manajemen (Management Representative) diluar tanggung jawab operasional harian.

Management Representative memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi :



- Memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu telah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara;
- Melaporkan ke Top Management tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan apapun untuk koreksinya;
- Memastikan promosi kepedulian tentang persyaratan pelanggan di seluruh organisasi.

BAB IV: PERENCANAAN

4.1. TINDAKAN UNTUK MENANGANI RESIKO DAN PELUANG

PT SKP Tenaga Listrik telah mempelajari berbagai resiko dan peluang dengan mempertimbangkan berbagai isu, baik internal maupun eksternal. Mempelajari resiko bertujuan untuk mencegah atau mengurangi dampak dari resiko yang tidak di inginkan dan melakukan tindakan perbaikan berkelanjutan sehingga sasaran system manajemen mutu dapat tercapai. Analisa resiko mencakup perencanaan:

- Tindakan penanganan resiko dan peluang
- Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses system manajemen mutu serta mengevaluasi efektifitasnya.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

4.2. SASARAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Dalam rangka memastikan pencapaian sasaran Sistem Manajemen Mutu dan kinerja Perusahaan, Direksi wajib menyusun dan menyampaikan laporan progres kinerja secara berkala setiap bulan kepada Dewan Komisaris untuk dilakukan pengawasan.

Pelaksanaan pengawasan tersebut mengacu pada **Pasal 108 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007** tentang Perseroan Terbatas, yang menyatakan “bahwa Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan dan pelaksanaannya serta memberikan nasihat kepada Direksi”, serta berpedoman pada **Arahan Risalah RUPS Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)** yang telah disetujui sebagai dasar evaluasi kinerja dan pencapaian sasaran mutu Perusahaan.



Direktur PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa sasaran mutu yang tertuang dalam kebijakan mutu dan KPI Perusahaan ditetapkan pada seluruh Fungsi :

- Konsisten dengan kebijakan mutu
- Dapat Terukur, artinya mempunyai skala target pencapaian yang jelas
- Selaras dengan persyaratan-persyaratan yang berlaku
- Relevan dengan upaya pencapaian kesesuaian terhadap produk dan layanan serta upaya peningkatan kepuasan pelanggan
- Dapat dipantau, dikomunikasikan dan diperbaharui secara cepat Penetapan sasaran mempertimbangkan aspek teknologi, keuangan, persyaratan operasional dan bisnis, dan pandangan dari para pemangku kepentingan.
- Sasaran mutu didokumentasikan dan disosialisasikan kepada seluruh fungsi yang terkait.

4.3. MANAJEMEN PERUBAHAN

Direktur PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa perubahan yang berdampak pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di lingkungan PT SKP Tenaga Listrik telah dipertimbangkan sesuai resiko, konteks dan peluangnya dan mempertimbangkan:

- a. Tujuan perubahan yang dilakukan
- b. Ketersediaan sumber daya
- c. Alokasi dan re-alokasi tanggung jawab dan wewenang

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

BAB V: PENUNJANG

5.1. UMUM

Direktur PT SKP Tenaga Listrik berkomitmen menyediakan sumberdaya yang memenuhi persyaratan untuk membangun, menerapkan, memelihara dan meningkatkan secara berkesinambungan sistem manajemen mutu. Manajemen juga berkomitmen menyediakan sumberdaya yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan, dan peningkatan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu.

5.2. SUMBER DAYA MANUSIA

PT SKP Tenaga Listrik menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personil pelaksana pekerjaan dan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang terkait kompetensi, serta menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kebutuhan kompetensi, menilai efektifitas tindakan yang dilakukan dan menyimpan rekaman terkait.

PT SKP Tenaga Listrik menetapkan, menerapkan dan memelihara Prosedur agar karyawan peduli akan keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran sistem manajemen mutu, dan kesadaran mereka terkait aspek sistem manajemen mutu.

5.3. PRASARANA



PT SKP Tenaga Listrik menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk/jasa. Prasarana mencakup bangunan, ruang kerja, sarana penting terkait, peralatan kerja baik perangkat keras maupun perangkat lunak (aplikasi penunjang proses kerja), dan jasa pendukung (komunikasi atau sistem informasi) di masing-masing fungsi terkait.

5.4. LINGKUNGAN KERJA

PT SKP Tenaga Listrik menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan yang berlaku dan optimalisasi.

5.5. PENGETAHUAN ORGANISASI

PT SKP Tenaga Listrik menginventarisasi pengetahuan untuk pengoperasian proses proses dan pengetahuan untuk menghasilkan produk dan layanan yang sesuai. Pengetahuan tersebut harus dijaga dan tersedia pada tingkat yang dibutuhkan.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

5.6. KESADARAN

PT SKP Tenaga Listrik menjamin bahwa setiap personil perusahaan mempunyai kesadaran tentang kebijakan mutu, sasaran mutu yang relevan, manfaat kinerja mutu yang baik, kontribusi personil terhadap efektifitas system manajemen mutu dan akibat yang akan terjadi bila persyaratan system manajemen mutu tidak terpenuhi.

5.7. KOMUNIKASI

5.7.1. Komunikasi Internal

PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa proses komunikasi internal yang sesuai antar berbagai tingkatan dan fungsi telah ditetapkan di Perusahaan, dan dilakukan komunikasi terkait efektifitas sistem manajemen mutu. Top Manajemen memastikan komunikasi antar fungsi menjadi suatu bagian dalam Sistem Manajemen mutu, yang dijelaskan dalam dokumentasi yang ada, dengan tujuan untuk menjembatani komunikasi antar fungsi dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan sistem manajemen mutu.

5.7.2. Komunikasi Eksternal

PT SKP Tenaga Listrik menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan:



- a. informasi produk
- b. penanganan kontrak, termasuk perubahan, dan
- c. umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan

Pengaturan yang efektif ditetapkan dan diterapkan untuk komunikasi dengan para pemangku kepentingan, termasuk menerima, mendokumentasikan dan menanggapi komunikasi yang relevan dari pihak luar yang berkepentingan.

5.8. PENGENDALIAN INFORMASI

PT SKP Tenaga Listrik mengendalikan dokumen yang diminta oleh aturan perundangan yang berlaku, dan menetapkan prosedur untuk mengendalikan:

- a. persetujuan kecukupan dokumen sebelum diterbitkan
- b. peninjauan dan pembaruan seperlunya dan persetujuan ulang dokumen
- c. pemastian bahwa perubahan dan status revisi terbaru dari dokumen teridentifikasi.
- d. pemastian bahwa versi yang relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakaian,
- e. pemastian bahwa dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali,
- f. pemastian bahwa dokumen yang berasal dari luar, ditentukan oleh Perusahaan yang mana diperlukan untuk perencanaan dan operasi dikenali dan distribusinya dikendalikan dan pencegahan pemakaian dokumen kadaluarsa yang tidak disengaja

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

dan memberikan identifikasi yang sesuai pada dokumen tersebut, apabila dokumen kadaluarsa tersebut disimpan untuk maksud tertentu.

BAB VI: OPERASI

6.1. Perencanaan dan pengendalian operasional

PT SKP Tenaga Listrik merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan produk dan jasa serta menerapkan tindakan yang ditujukan pada peluang dan risiko dengan :

- a. Menentukan persyaratan bagi produk dan jasa
- b. Menetapkan kriteria untuk proses dan keberterimaan produk & jasa
- c. Menentukan sumber daya diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk dan jasa.
- d. Menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria
- e. Menentukan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh diperlukan agar ada keyakinan terhadap proses yang telah dilaksanakan seperti rencana dan untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk & jasa keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasi organisasi.

PT SKP Tenaga Listrik mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak dimaksudkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping seperlunya.

PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa tidak ada proses yang dialih dayakan.

6.2. Penetapan Persyaratan Terkait Produk/Jasa



PT SKP Tenaga Listrik menetapkan:

- a. Persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan terkait operasional, termasuk persyaratan untuk penyerahan dan kegiatan pasca penyerahan produk/jasa,
- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk penggunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan.
- c. Persyaratan peraturan perundangan dan persyaratan lain yang relevan terkait produk

6.2.1. Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan harus mencakup :

- a. Penyediaan informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa
- b. Penanganan pertanyaan, kontrak atau permintaan, termasuk perubahan

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

c. Memperoleh umpan balik pelanggan terkait produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan

6.2.2. Penentuan persyaratan produk dan jasa

PT SKP Tenaga Listrik memastikan hal-hal berikut ini ketika menentukan persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan :

- a. Persyaratan produk dan jasa ditetapkan, termasuk Persyaratan Peraturan, Perundang-undangan dan yang dianggap perlu
- b. Organisasi dapat memenuhi klaim produk dan jasa yang ditawarkan

6.3. TINJAUAN PERSYARATAN TERKAIT PRODUK

PT SKP Tenaga Listrik meninjau persyaratan terkait jasa. Tinjauan ini dilakukan sebelum komitmen untuk menyerahkan produk ke pelanggan, termasuk penyampaian penawaran, penerimaan kontrak atau pesanan, penerimaan perubahan pada kontrak, dan sekaligus untuk memastikan bahwa :

- a. persyaratan kegiatan ditentukan;
- b. persyaratan kontrak yang berbeda dari yang sebelumnya dinyatakan telah diselesaikan, dan
- c. Perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Dokumen hasil tinjauan dan tindakan yang timbul dari tinjauan dipelihara.

Bila pelanggan tidak memberikan pernyataan tertulis tentang persyaratan, maka persyaratan pelanggan ditegaskan sesuai standar yang berlaku dan relevan dengan Perusahaan.

Perubahan persyaratan produk diikuti dengan diubahnya dokumen dan prosedur relevan dan dipastikan bahwa personil terkait telah memahami persyaratan yang berubah tersebut.

6.4. PERENCANAAN REALISASI PRODUK



PT SKP Tenaga Listrik merencanakan dan mengembangkan proses-proses yang diperlukan untuk realisasi produk yang konsisten dengan persyaratan proses-proses lain dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan tersebut ditetapkan hal berikut:

- a. sasaran dan persyaratan produk
- b. kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen dan penyediaan sumber daya yang spesifik bagi produk
- c. dokumen yang diperlukan untuk memberikan bukti kegiatan yang dihasilkan memenuhi persyaratan,
- d. hasil perencanaan ini dalam bentuk yang disesuaikan dengan metode operasional Perusahaan.

6.5. DESAIN DAN PENGEMBANGAN

PT SKP Tenaga Listrik dalam proses bisnisnya tidak melaksanakan Desain dan pengembangan produk dan jasa, maka klausul ini tidak diterapkan.

6.6. PENGADAAN BARANG DAN JASA

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

PT SKP Tenaga Listrik memastikan bahwa mekanisme pengadaan barang dan jasa dilakukan sesuai dengan mekanisme di PT SKP Tenaga Listrik.

- a) Produk yang dibeli atau hasil subkon sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan;
- b) Tersedianya prosedur Pengendalian Pemasok termasuk subkon yang ditetapkan dan diterapkan termasuk penilaian kinerjanya;
- c) Rekaman terkait proses pembelian dan subkon dikendalikan dan dipelihara.

6.7. PENGENDALIAN PRODUKSI DAN PENYEDIAAN JASA

PT SKP Tenaga Listrik merencanakan kegiatan operasional dalam keadaan terkendali yang mencakup :

- a. Ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk;
- b. Ketersediaan instruksi kerja sesuai dengan kebutuhan;
- c. Ketersediaan peralatan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan;
- d. Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pemantauan;
- e. Penerapan pemantauan dan pengukuran;
- f. Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan produk.

6.8. IDENTIFIKASI DAN MAMPU TELUSUR

PT SKP Tenaga Listrik mengidentifikasi alur kegiatan yang diawali dengan perencanaan pemasaran, kontrak, pelaksanaan kegiatan hingga verifikasi serta serah terima hasil kegiatan. Identifikasi dari produk dikendalikan dan direkam dan dipelihara rekamannya.

6.9. PEMELIHARAAN PRODUK

PT SKP Tenaga Listrik memelihara produk selama proses internal dan penyerahan ke pelanggan untuk menjaga kesesuaian terhadap persyaratan. Pemeliharaan ini mencakup identifikasi, penanganan, penyimpanan dan perlindungan.



6.10. PENGENDALIAN PERALATAN PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

PT SKP Tenaga Listrik dalam proses kegiatannya tidak menggunakan alat ukur yang harus dikalibrasi.

BAB VII: EVALUASI

7.1. PEMANTUAN DAN PENGUKURAN

PT SKP Tenaga Listrik membuat, menerapkan dan memelihara Prosedur untuk memantau dan mengukur secara teratur karakteristik kunci dari kegiatan operasional yang berdampak penting pada persyaratan mutu produk. Prosedur mencakup pendokumentasian informasi untuk mengetahui perkembangan kinerja, efektifitas pengendalian

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

operasi yang relevan, kesesuaian dengan sasaran mutu, persyaratan sistem manajemen mutu, serta kinerja sistem manajemen mutu. Data dan hasil pemantauan dipastikan mencukupi untuk melakukan analisis tindakan perbaikan dan pencegahan lanjutan.

7.2. EVALUASI DAN ANALISA

Organisasi wajib mengevaluasi dan menganalisis data serta informasi yang relevan yang dihasilkan dari kegiatan pemantauan dan pengukuran kinerja proses, produk, dan layanan.

Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap:

- a. Kesesuaian terhadap persyaratan
- b. Tingkat kepuasan pelanggan
- c. Kinerja dan keefektifan system manajemen mutu
- d. Jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- f. Kinerja penyedia eksternal
- g. Keperluan untuk peningkatan pada system manajemen mutu.

7.3. KEPUASAN PELANGGAN

PT SKP Tenaga Listrik memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan mengenai apakah Perusahaan telah memenuhi persyaratan pelanggan sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu. Metode untuk memperoleh dan memakai informasi ini yaitu dengan melaksanakan Survey kepuasan Pelanggan.



7.4. PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PROSES

PT SKP Tenaga Listrik menetapkan dan menerapkan prosedur pemantauan dan pengukuran terhadap proses sesuai dan searah dengan kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan termasuk tindak lanjut terhadap pencapaian hasil proses pemantauan dan pengukuran proses menerapkan metode yang sesuai untuk pemantauan dan, bila sesuai, pengukuran dari proses. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka dilakukan tindakan perbaikan dan perbaikan sesuai kebutuhan.

7.5. PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK

PT SKP Tenaga Listrik memantau dan mengukur karakteristik produk untuk melakukan verifikasi persyaratan produk dipenuhi. Ini dilakukan pada tahapan-tahapan yang sesuai dari proses realisasi produk sesuai pengaturan yang sudah direncanakan. Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan dipelihara.

Organisasi harus mengevaluasi dan menganalisis data serta informasi yang relevan yang dihasilkan dari kegiatan pemantauan dan pengukuran dengan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 217 K/24.DJL.4/2018 tentang Metodologi Sertifikasi Kompetensi Ketenagalistrikan. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap:

- a. Kesesuaian terhadap persyaratan
- b. Tingkat kepuasan pelanggan
- c. Kinerja dan keefektifan system manajemen mutu
- d. Jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- f. Kinerja penyedia eksternal
- g. Keperluan untuk peningkatan pada system manajemen mutu.

7.6. ANALISA DATA



PT SKP Tenaga Listrik menetapkan, mengumpulkan dan menganalisa data yang sesuai untuk menunjukkan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu dan untuk menilai di mana peningkatan berkelanjutan sistem manajemen sistem manajemen mutu dapat dilakukan. ini mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran dan dari sumber lain yang relevan. Analisis data memberikan informasi yang berkaitan dengan:

- a. Kesesuaian terhadap persyaratan
- b. Tingkat kepuasan pelanggan
- c. Kinerja dan keefektifan system manajemen mutu
- d. Jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- f. Kinerja penyedia eksternal
- g. Keperluan untuk peningkatan pada system manajemen mutu.

7.7. AUDIT INTERNAL

PT SKP Tenaga Listrik melakukan audit internal pada selang waktu 1 tahun sekali untuk:

- a. merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk, frekuensi, metoda, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, harus dipertimbangkan pentingnya proses tersebut, perubahan yang berpengaruh pada organisasi, dan hasil audit terdahulu.
- b. menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit
- c. memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dari proses audit
- d. memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan
- e. melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

f. menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit.

Program audit disusun dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses, faktor lingkungan, dan hasil penilaian risiko dari aktivitas-aktivitas di area yang diaudit, sebagaimana hasil audit yang lalu. PT SKP Tenaga Listrik menetapkan kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit, dan memastikan bahwa pemilihan auditor dan pelaksanaan audit bersifat obyektif, serta menetapkan pengaturan tanggungjawab, kompetensi, dan persyaratan untuk merencanakan dan melaksanakan audit, melaporkan hasil audit dan menyimpan rekaman terkait, dan pengaturan kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode audit.

Fungsi Terkait PT SKP Tenaga Listrik yang bertanggung jawab atas area yang diaudit memastikan bahwa tindakan perbaikan dilakukan tanpa ditunda untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan dan penyebabnya, termasuk verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

7.8. TINJAUAN MANAJEMEN



PT SKP Tenaga Listrik meninjau sistem manajemen mutu secara terencana, untuk menjamin kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya secara berkelanjutan. Rekaman hasil tinjauan manajemen dipelihara.

Masukan tinjauan manajemen harus termasuk:

- a. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu
- b. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada system manajemen mutu
- c. Informasi kinerja dan keefektifan dari system manajemen mutu, termasuk kecenderungan dalam :
 - 1) Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang relevan
 - 2) Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
 - 3) Kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa
 - 4) Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
 - 5) Pemantauan dan pengukuran hasil
 - 6) Hasil audit
 - 7) Kinerja penyedia eksternal
- d. Kecukupan sumber daya
- e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang
- f. Peluang peningkatan

Keluaran tinjauan manajemen harus meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan :

- a. Peluang peningkatan
- b. Keperluan perubahan apapun terhadap system manajemen mutu
- c. Kebutuhan sumber daya.

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
MANUAL MUTU		Tanggal	08/Jan/2026
		Revisi	4

PT SKP Tenaga Listrik menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

VIII: PENINGKATAN

8.1. UMUM

PT SKP Tenaga Listrik menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini **harus mencakup** :

- a. Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan
- b. Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- c. Meningkatkan kinerja dan keefektifan system manajemen mutu



8.2. KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF

Bila ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, PT SKP Tenaga Listrik:

- a. bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika berlaku :
 1. mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki
 2. sepakat dengan konsekuensi;
- b. mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan :
 1. meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian
 2. menentukan penyebab ketidaksesuaian;
 3. menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada, atau potensial terjadi.
- c. menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil
- e. memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan, bila perlu;
- f. melakukan perubahan pada system manajemen mutu.
- g. Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

PT SKP Tenaga Listrik **menyimpan informasi terdokumentasi** sebagai bukti dari :

- a. Sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya;

	SISTEM MANAJEMEN MUTU		
		Nomor Dok.:	MM-SKP-00
		Tanggal	08/Jan/2026
MANUAL MUTU		Revisi	4

b. Hasil dari setiap tindakan korektif.

8.3. PENINGKATAN BERKELANJUTAN

PT SKP Tenaga Listrik meningkatkan kemampuan, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

PT SKP Tenaga Listrik mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.