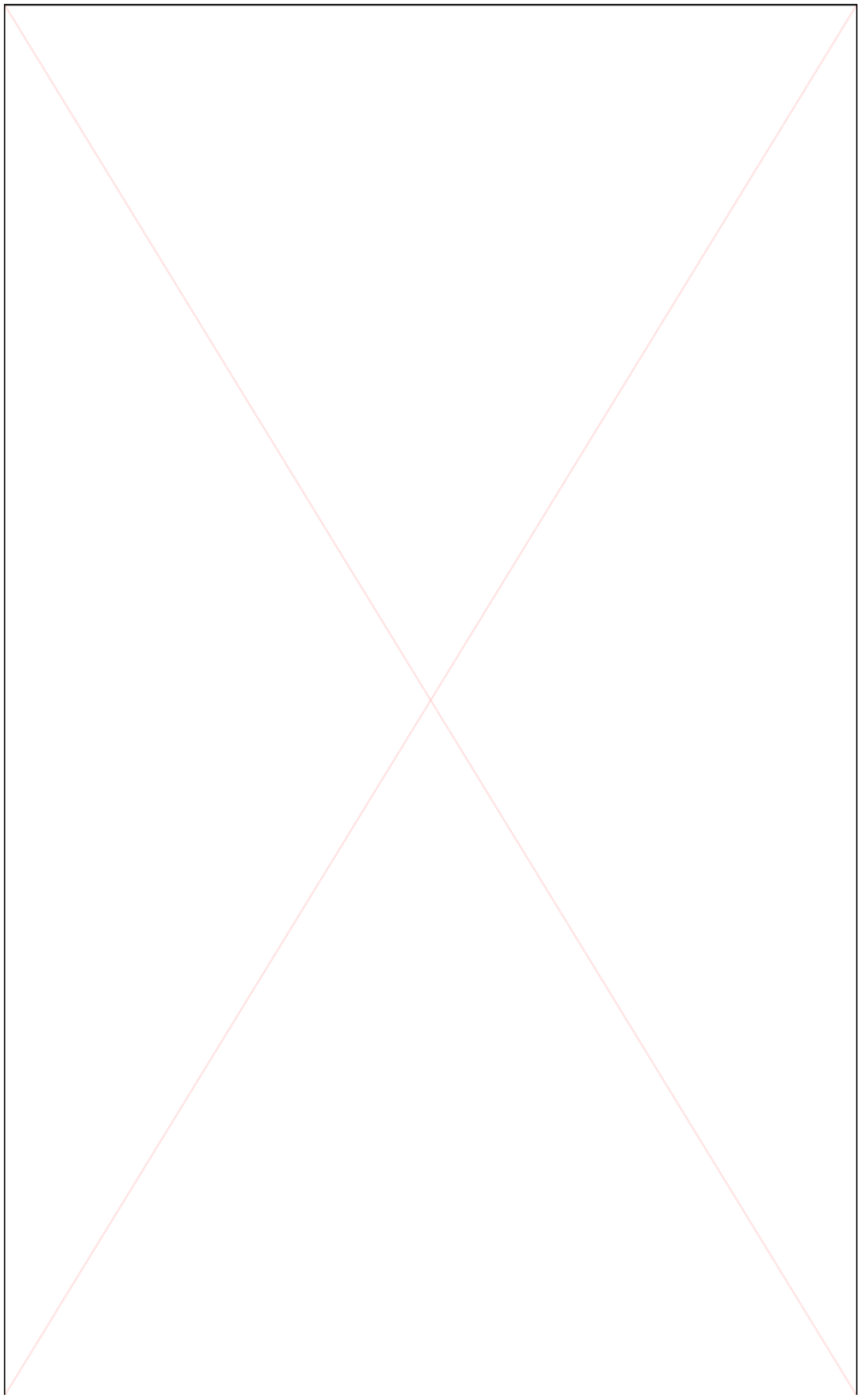
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL
PEMBINAAN PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS
Jalan Guntur Raya No.1, Kelurahan Kayuringin Jaya, Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17144

PEDOMAN MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015

Jalan Guntur Raya No.1, Kelurahan Kayuringin Jaya, Bekasi Selatan,
Kota Bekasi, Jawa Barat 17144



RIWAYAT PERUBAHAN

No.	Tanggal	Revisi/ Perubahan	Halaman
00	12 Jun 2019	Penerbitan baru implementasi ISO 9001:2015	-
01	24 Nov 2025	Perubahan Nomenklatur nama Organisasi, yaitu: Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas dan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Bekasi	Sampul; Pengesahan
01	24 Nov 2025	Perubahan penyebutan singkatan nama organisasi dari Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) menjadi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP)	Seluruh
01	24 Nov 2025	Perubahan Dasar Hukum organisasi berdasar Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksanan Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan dan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Uraian Fungsi Organisasi dan Tugas Koordinator dan Subkoordinator Jabatan Fungsional Pada Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan	Profil
01	24 Nov 2025	Pemutakhiran Konteks Organisasi berdasar sumber rujukan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Kementerian Ketenagakerjaan Tahun 2020 - 2024 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022	Konteks Organisasi
01	24 Nov 2025	Pemutakhiran Peta Proses bisnis berdasar sumber rujukan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Ketenagakerjaan	Sistem Manajemen Mutu dan Proses -prosesnya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN PENGESAHAN
RIWAYAT PERUBAHAN 3
DAFTAR ISI 4
PENDAHULUAN 6
0. PROFIL 7
1. RUANG LINGKUP 10
2. ACUAN NORMATIF 10
3. ISTILAH & DEFINISI 10
4. KONTEKS ORGANISASI 14
4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya 14
4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan 14
4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen 14
4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya 15
5. KEPEMIMPINAN 16
5.1. Kepemimpinan dan Komitmen 16
5.1.1. Umum 16
5.1.2. Fokus Pelanggan 16
5.2. Kebijakan 16
5.1.1. Menetapkan Kebijakan Mutu 16
5.1.2. Komunikasi Kebijakan Mutu 17
5.2. Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang 17
6. PERENCANAAN 18
6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang 18
6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Pencapaiannya 18
6.3 Perubahan Perencanaan 19
7. PENDUKUNG 20
7.1. Sumber Daya 20
7.1.1. Umum 20
7.1.2. Sumber Daya Manusia 20
7.1.3. Prasarana 20
7.1.4. Lingkungan untuk proses operasi 20
7.1.5. Sumber daya pemantauan dan pengukuran 20
7.1.6. Pengetahuan Organisasi 21
7.2. Kompetensi 22
7.3. Kesadaran 22
7.4. Komunikasi 22
7.5. Informasi Terdokumentasi 23
7.5.1. Umum 23
7.5.2. Membuat dan memperbaharui 23
7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi 23
8. OPERASI 25
8.1. Perencanaan Operasional dan Pengendalian 25
8.1. Persyaratan Produk dan Layanan 25
8.1.1. Komunikasi Pelanggan 25
8.1.2. Menetapkan Persyaratan Produk dan Layanan 25
8.1.3. Tinjauan Persyaratan Produk dan Layanan 25
8.1.4. Perubahan Persyaratan Produk dan Layanan 26
8.2. Perancangan Pengembangan Produk dan Layanan 26

8.3. Pengendalian Proses, Produk dan Layanan Disediakan Pihak External

28
8.3.1. Umum 28
8.3.2. Jenis dan jangkauan pengendalian 28
8.3.3. Informasi untuk penyedia eksternal 28
8.4. Produksi dan Penyediaan Layanan 29
8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan pelayanan 29
8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur 29
8.5.3 Barang-barang milik pelanggan atau penyedia eksternal 29
8.5.4 Pemeliharaan 30
8.5.5 Kegiatan setelah pengiriman 30
8.5.6 Pengendalian perubahan 30
8.5. Pelepasan Produk dan Layanan 30
8.6. Pengendalian Ketidaksesuaian Hasil - hasil 30
9. EVALUASI KINERJA 32
9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi 32
9.1.1. Umum 32
9.1.2. Kepuasan Pelanggan 32
9.1.3. Analisis dan Evaluasi 32
9.2. Audit Internal 32
9.3. Tinjauan Manajemen 33
9.1.1. Umum 33
9.1.2. Masukan Tinjauan Manajemen 33
9.1.3. Keluaran Tinajauan Manajemen 33
10. PERBAIKAN 34
10.1. Umum 34
10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif 34
10.3. Perbaikan Berlanjut 34

DAFTAR LAMPIRAN 35

Lampiran 1 STRUKTUR ORGANISASI 36
Lampiran 2 PROSES BISNIS 37

Lampiran 3 MATRIKS KOMUNIKASI INTERNAL EXTERNAL 38

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan BBPVP Bekasi menjadi organisasi yang profesional dalam hal memberikan pelayanan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, serta konsultansi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas kepada masyarakat dan *interested parties*, maka merupakan suatu langkah strategis bagi Organisasi untuk menerapkan sistem manajemen mutu berdasar standar ISO 9001:2015. Hal ini dilakukan dengan maksud agar mutu pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPVP Bekasi mempunyai standar kualifikasi bertaraf internasional dan konsistensi mutu pelayanan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan dari waktu ke waktu demi untuk kepuasan pelanggan dan pihak - pihak terkait (*interested parties*).

Klaim atau pengecualian penerapan persyaratan yang diperbolehkan dengan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi atau tanggungjawabnya untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan ditetapkan sebagai berikut :

Klausul 8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan point f) validasi, dan validasi ulang periodik, dari kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proses penyediaan layanan, dimana keluaran yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan pengukuran;

Persyaratan ini tidak diterapkan karena layanan dapat langsung diverifikasi dan tidak perlu validasi.

Kerangka dan fungsi Pedoman Mutu

Pedoman Mutu ini berfungsi untuk menjelaskan penerapan persyaratan ISO 9001:2015 di BBPVP Bekasi dan juga sebagai informasi untuk pihak luar yang ingin mengetahui mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh BBPVP Bekasi

Pedoman Mutu ini terdiri dari :

Profil BBPVP Bekasi

1. Ruang Lingkup
2. Acuan Normatif
3. Istilah dan Definisi
4. Sistem Manajemen Mutu

PROFIL

Nama Organisasi	:	Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Bekasi
Alamat Kantor	:	Jalan Guntur Raya No.1, Kelurahan Kayuringin Jaya, Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17144,
Telepon	:	(021) 8841147
Email	:	bbpvpbekasi@kemnaker.go.id
Website	:	www.bbpvpbekasi.com

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Bekasi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Pelatihan Kerja yang bertanggungjawab dan berada di bawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas sesuai Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan tersebut, sebagai salah satu UPT bidang pelatihan kerja, BBPVP Bekasi mempunyai tugas melaksanakan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, serta konsultansi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas.

BBPVP Bekasi didirikan pada tahun 1985 dengan nama CEVEST (The Center for Vocational and Extention Service Training) sebagai kerja sama Indonesia-Jepang untuk pengembangan sumber daya manusia (SDM) di kawasan ASEAN. Nama dan statusnya berubah menjadi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Bekasi seiring berjalannya waktu dan mengikuti kebijakan pemerintah. Seiring waktu, CEVEST berubah menjadi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Bekasi, menjadi salah satu lembaga pelatihan vokasi terluas di bawah Kementerian Ketenagakerjaan

TUGAS POKOK DAN FUNGSI, SUSUNAN ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan, BBPVP Bekasi mempunyai kedudukan, tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas
   Tugas BBPVP Bekasi adalah “Melaksanakan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, serta konsultansi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas.”

2. Fungsi
   Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas BBPVP Bekasi menyelenggarakan fungsi :
   a. penyusunan rencana program dan anggaran;
   b. pelaksanaan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas;
   c. pelaksanaan fasilitasi pemagangan;
   d. pelaksanaan peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan;
   e. pelaksanaan sertifikasi kompetensi;
   f. pelaksanaan uji coba program, sistem, dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas;

g. pelaksanaan konsultansi pelatihan vokasi dan produktivitas;
h. pelaksanaan promosi dan pengukuran peningkatan produktivitas;
i. pelaksanaan peningkatan jejaring pelatihan vokasi dan produktivitas;
j. pelaksanaan pemantauan pelatihan vokasi dan produktivitas;
k. pelaksanaan urusan organisasi dan sumber daya manusia aparatur, tata laksana, keuangan, rumah tangga, persuratan, kearsipan, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik negara; dan
l. penyusunan evaluasi dan pelaporan.

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas terdiri atas:
a. Bagian Umum; dan
b. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi dan pelaporan, urusan keuangan, sumber daya manusia aparatur, organisasi dan tata laksana, urusan rumah tangga, persuratan dan kearsipan, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik negara.

Dalam melaksanakan tugas, Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:
a. penyiapan penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi dan penyusunan laporan;
b. pelaksanaan urusan keuangan;
c. pelaksanaan urusan sumber daya manusia aparatur, organisasi dan tata laksana; dan
d. pelaksanaan urusan rumah tangga, persuratan, kearsipan, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik negara.

Bagian Umum terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Uraian Fungsi Organisasi dan Tugas Koordinator dan Subkoordinator Jabatan Fungsional Pada Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan.

Pengelompokan uraian fungsi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas terdiri atas:
a. Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas;
b. Kelompok Substansi Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Instruktur dan Tenaga Pelatihan, serta Uji Coba Program, Sistem dan Metode Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.
c. Kelompok Substansi Pemberdayaan Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.
d. Subkelompok Substansi Rencana, Program dan Anggaran, dan Keuangan.
e. Subkelompok Substansi Sumber Daya Manusia Aparatur dan Rumah Tangga.

1) Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.

Kelompok substansi penyelenggaraan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan fungsional dalam penyelenggaraan pelatihan vokasi, peningkatan produktivitas, fasilitasi pemagangan, dan pelaksanaan sertifikasi kompetensi.
Pengelompokan uraian fungsi kelompok substansi penyelenggaraan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas terdiri atas:

a) Subkelompok Substansi Pelatihan Vokasi
Subkelompok substansi pelatihan vokasi mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan pelatihan vokasi, peningkatan produktivitas, fasilitasi pemagangan, dan pelaksanaan sertifikasi kompetensi.

b) Subkelompok Substansi Pengukuran Peningkatan Produktivitas
Subkelompok substansi pengukuran peningkatan produktivitas mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam mendukung pelaksanaan pengukuran produktivitas.

2) Kelompok Substansi Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Instruktur dan Tenaga Pelatihan, serta Uji Coba Program, Sistem dan Metode Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.

Kelompok substansi pelaksanaan peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, serta uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, sertifikasi kompetensi intruktur dan tenaga pelatihan, serta uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas.

Pengelompokan uraian fungsi Kelompok substansi pelaksanaan peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan serta uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas terdiri atas:

a) Subkelompok Substansi Peningkatan Kompetensi Instruktur dan Tenaga Pelatihan.
Subkelompok substansi peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi instruktur, tenaga pelatihan, dan sertifikasi kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan.
b) Subkelompok Substansi Uji Coba Program, Sistem dan Metode Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.
Subkelompok substansi uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas.

3) Kelompok Substansi Pemberdayaan Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.

Kelompok substansi pemberdayaan pelatihan vokasi dan produktivitas mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan pemberdayaan pelatihan, pemberdayaan alumni pelatihan, pelayanan konsultansi pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, promosi pelatihan vokasi, promosi dan pengukuran produktivitas, serta peningkatan jejaring pelatihan vokasi dan produktivitas.

Pengelompokan uraian fungsi kelompok substansi pemberdayaan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas terdiri atas:

a) Subkelompok Substansi Pelayanan Konsultansi Pelatihan Vokasi dan Peningkatan Produktivitas.
Subkelompok substansi pelayanan konsultansi pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan pelayanan konsultansi pelatihan vokasi, bimbingan konsultasi peningkatan produktivitas, pelaksanaan pemberdayaan pelatihan, pemberdayaan alumni pelatihan, promosi pelatihan vokasi, dan promosi peningkatan produktivitas.
b) Subkelompok Substansi Peningkatan Jejaring Pelatihan Vokasi, Pemagangan, dan Produktivitas.
Subkelompok substansi peningkatan jejaring pelatihan vokasi, pemagangan, dan produktivitas mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam pelaksanaan peningkatan jejaring pelatihan vokasi, produktivitas, dan jejaring pemagangan.

4) Subkelompok Substansi Rencana, Program dan Anggaran, dan Keuangan.
Subkelompok substansi rencana, program dan anggaran, dan keuangan mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam penyusunan rencana, program, anggaran, dan pelaksanaan urusan keuangan.

5) Subkelompok Substansi Sumber Daya Manusia Aparatur dan Rumah Tangga.

Subkelompok sumber daya manusia aparatur dan rumah tangga mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan fungsional dalam penyusunan organisasi dan sumber daya manusia aparatur, tata laksana dan reformasi birokrasi, rumah tangga, persuratan, kearsipan, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik negara.

Struktur Organisasi BBPVP Bekasi sebagaimana tertera pada Lampiran 1 dokumen Pedoman Mutu ini.

1. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di BBPVP Bekasi adalah:

Layanan : Pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, peningkatan kompetensi instruktur dan tenaga pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan uji coba program, sistem dan metode pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, serta konsultansi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas

Produk : Sertifikat Pelatihan dan Sertifikat Kompetensi

Selain itu yang termasuk dalam ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BBPVP Bekasi adalah proses-proses pendukung dan proses lainnya sesuai dengan persyaratan yang ada dalam standar ISO 9001:2015.

2. ACUAN NORMATIF

Acuan sistem manajemen mutu mengacu pada standar ISO 9001:2015, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri Ketenagakerjaan, dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana tertuang dalam daftar induk dokumen eksternal.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

Istilah dan definisi ini yang digunakan dalam penerapan ISO 9001:2015 di BBPVP Bekasi :

1	Manajemen Puncak	:	Orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan Organisasi di level tertinggi
2	Organisasi	:	Orang atau kelompok yang memiliki fungsi masing-masing dengan tanggungjawab, wewenang, dan hubungan, untuk mencapai sasarannya
3	Konteks Organisasi	:	Kombinasi isu internal dan eksternal yang dapat bepengaruh pada pencekatan organisasi di dalam mengembangkan dan mencapai sasaran
4	Pihak Berkepentingan	:	Orang atau organisasi yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi, atau menganggap dirinya terpengaruh oleh suatu keputusan atau kegiatan
5	Pelanggan	:	Orang atau organisasi yang dapat atau menerima produk atau jasa yang dimaksudkan atau dibutuhkan oleh orang atau organisasi tersebut
6	Penyedia Eksternal	:	Penyedia (organisasi yang menyediakan produk atau jasa) yang bukan bagian dari suatu organisasi
7	Peningkatan	:	Kegiatan untuk menambah kinerja
8	Peningkatan Berkelanjutan	:	Kegiatan berulang untuk menambah kinerja
9	Manajemen Mutu	:	Manajemen yang berkaitan dengan mutu
10	Perencanaan Mutu	:	Bagian dari manajemen mutu yang berfokus pada pengaturan sasaran mutu dan menetapkan proses

			operasional yang diperlukan, dan sumberdaya yang terkait untuk mencapai sasaran mutu
11	Proses	:	Kumpulan dari kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan masukan untuk menghasilkan suatu hasil yang dimaksudkan
12	Prosoedur	:	Cara tertentu untuk melaksanakan kegiatan atau proses
13	Desain dan Pengembangan	:	Kumpulan proses yang merubah persyaratan obyek menjadi persyaratan yang lebih rinci untuk obyek tersebut
14	Infrastruktur	:	Sistem dari fasilitas, peralatan, dan jasa yang dibutuhkan untuk operasi organisasi
15	Lingkungan Kerja	:	Sekumpulan kondisi pada tempat pekerjaan dilaksanakan
16	Kebijakan	:	Maksud dan tujuan dari organisasi yang dinayatakan secara formal oleh manajemen puncak
17	Kebijakan Mutu	:	Kebijakan terkait mutu
18	Visi	:	Aspirasi dan cita-cita organisasi sebagaimana dinyatakan manajemen puncak
19	Misi	:	Tujuan dari keberadaan organisasi sebagaimana dinyatakan manajemen puncak
20	Strategi	:	Rencana untuk mencapai sasaran jangka panjang atau menyeluruh
21	Persyaratan	:	Kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan umumnya tersirat dan wajib
22	Ketidaksesuaian	:	Tidak perpenihinya persyaratan
23	Ketertelusuran	:	Kemampuan untuk merunut balik penggunaan atau lokasi dari suatu obyek
24	Sasaran Mutu	:	Sasaran (hasil yang ingin dicapai) yang terkait dengan mutu
25	Produk	:	Keluaran dari suatu organisasi yang dapat dihasilkan tanpa perlu terjadi transaksi antara organisasi dengan pelanggan
26	Jasa	:	Keluaran dari suatu organisasi dengan paling sedikit satu kegiatan yang perlu direalisasikan antara organisasi dengan pelanggan
27	Risiko	:	Dampak dari ketidakpastian
28	Informasi Terdokumentasi	:	Informasi dalam bentuk media penyimpanan yang dipersyaratkan untuk dikendalikan dan dipelihara oleh Organisasi
29	SPIP	:	Sistem Pengendalian Intern yang diselenggarakan secara menyeluruh di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
30	Pengawasan Intern	:	Seluruh proses kegiatan audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa

			kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik
31	SOP AP	:	Standar Operasional Prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan adoministrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan
32	Arsip	:	rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai clengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan/ atau diterima oleh Kementerian Ketenagakerjaan dalarn rangka pcnyelenggaraan tugas pemerintahan dlan pembangunan.
33	Keluhan	:	Pernyataan ketidakpuasan, selain banding, oleh individu atau organisasi terhadap badan atau lembaga sertifikasi berkaitan dengan hal-hal yang diharapkan dari kegiatan badan atau lembaga sertifikasi, atau pemegang sertifikat
34	Ketidakberpihakan	:	Perwujudan dari bektuk objektivitas. Objektivitas berarti bahwa benturan kepentingantidak terjadi, atau dapat diselesaikan, agar tidak menyebabkan pengaruh yang merugikanterhadap kegiatan sertifikasi
35	Uji Kompetensi	:	Tata cara yang merupakan bagian evaluasi untuk mengukur kompetensi calon peserta pengamatan sebagaimana ditetapkan dalam skema sertifikasi
36	Kompetensi	:	Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan
37	LSP	:	Lembaga yang melaksanakan kegiatan sertifikasi profesi yang telah memenuhi syarat dan telah memperoleh lisensi dari BNSP
38	Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)	:	Rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku
39	Standar kompetensi kerja internasional (SKKI)	:	Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu organisasi multinasional dan digunakan secara internasional
40	Standar kompetensi kerja khusus (SKKK)	:	Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan digunakan oleh organisasi untuk memenuhi tujuan internal organisasi sendiri dan/atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi lain yang memiliki ikatan kerja sama dengan organisasi yang bersangkutan atau organisasi lain yang memerlukan
41	Sertifikasi Kompetensi Kerja	:	Proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) atau regional atau internasional

42	Sertifikat Kompetensi	:	Bukti pengakuan tertulis atas penguasaan kompetensi kerja pada jenis profesi tertentu yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi atau Badan Nasional Sertifikasi Profesi
43	Tempat Uji Kompetensi (TUK)	:	Tempat kerja dan atau lembaga yang dapat memberikan fasilitas pelaksanaan uji kompetensi, yang telah diverifikasi oleh LSP berlisensi
44	Balai Latihan Kerja (BLK)	:	Tempat diselenggarakannya proses pelatihan kerja bagi peserta pelatihan sehingga mampu dan menguasai suatu jenis dan tingkat kompetensi kerja tertentu untuk membekali dirinya dalam memasuki pasar kerja dan/atau usaha mandiri maupun sebagai tempat pelatihan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraannya
45	Instruktur	:	Seseorang yang memiliki kompetensi teknis dan metodologis serta diberikan tugas dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan Peraturan
46	Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK)	:	Pelatihan Berbasis Kompetensi adalah pelatihan kerja menitikberatkan pada penguasaan kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, dan sikap sesuai dengan standar yang ditetapkan dan persyaratan tempat kerja
47	Pelatihan Kerja	:	Keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualitas jabatan atau pekerjaan
48	Dokumen Kontrol	:	adalah orang melakukan pengendalian terhadap dokumen sistem manajemen mutu
49	Dokumen Internal	:	adalah dokumen yang diterbitkan oleh internal organisasi dan digunakan sebagai acuan kerja
50	Dokumen Eksternal	:	adalah dokumen yang diterbitkan oleh eksternal organisasi dan digunakan sebagai acuan kerja

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

BBPVP Bekasi menetapkan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu yang bersumber dari Renstra Kementerian Ketenagakerjaan yang tertuang dalam **Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Kementerian Ketenagakerjaan Tahun 2020-2024 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022** dengan menggunakan metode manajemen risiko dan tercantum dalam Rencana Tindak Pengendalian (RTP) pada Laporan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) dimana BBPVP Bekasi memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu eksternal dan internal. Detail identifikasi isu-isu eksternal dan internal terdapat pada lampiran I pda pedoman mutu ini

4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan (*interested parties*)

Karena pengaruhnya atau pengaruh potensial pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku, BBPVP Bekasi menetapkan:

a) pihak yang berkepentingan (*interested parties*) yang relevan dengan sistem manajemen mutu
b) persyaratan dari pihak yang berkepentingan (*interested parties*) yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

BBPVP Bekasi menetapkan kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan (*interested parties*) dalam lampiran II Identifikasi Stakeholder serta memantau dan meninjau informasi tentang pihak-pihak yang berkepentingan dan persyaratannya yang relevan.

4.3 Menetapkan lingkup sistem manajemen mutu

BBPVP Bekasi menetapkan batas-batas dan penerapan sistem manajemen mutu untuk menetapkan ruang lingkupnya.

Ketika menentukan lingkup, BBPVP Bekasi mempertimbangkan:

a) isu-isu eksternal dan internal dimaksud di poin 4.1
b) persyaratan pihak yang berkepentingan terkait dimaksud dalam poin 4.2
c) produk dan layanan organisasi

BBPVP Bekasi menerapkan semua persyaratan Standar ISO 9001:2015 dalam lingkup yang ditentukan sistem manajemen mutu sebagaimana tercantum dalam point pendahuluan.

Lingkup sistem manajemen mutu BBPVP Bekasi tersedia dan dipertahankan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi dalam Pedoman Mutu Nomor ***PM-BBPVP/BKS-01***. Lingkup menyatakan jenis produk dan cakupan layanan yang tertuang dalam poin 1 Ruang Lingkup, dan memberikan pertimbangan untuk setiap kebutuhan standar ISO 9001:2015 bahwa organisasi menetapkan tidak berlakunya lingkup dari sistem manajemen mutu.

Kesesuaian dengan Standar ISO 9001:2015 hanya dapat diklaim jika persyaratan yang ditentukan tidak diterapkan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi atau tanggung jawab untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu BBPVP Bekasi sebagaimana telah disebutkan pada Poin 1 Ruang Lingkup dan klaim pengecualian disebutkan pada pendahuluan dalam dokumen Pedoman Mutu ini.

4.4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya

4.4.1 BBPVP Bekasi menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan Standar ISO 9001:2015

BBPVP Bekasi menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, dan:

a) menentukan masukan yang dibutuhkan dan output yang diharapkan dari proses ini;
b) menentukan urutan dan interaksi proses-proses tersebut;
c) menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi dan pengendalian dari proses-proses yang efektif;
d) menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk proses dan menjamin ketersediaannya;
e) menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses;
f) mengatasi risiko dan peluang yang ditentukan sesuai dengan persyaratan 6.1
g) mengevaluasi proses dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
h) meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu

Proses Bisnis Sistem Manajemen Mutu BBPVP Bekasi adalah turunan Bisnis Proses sesuai dengan ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Ketenagakerjaan*** sebagaimana tertera pada ***Lampiran 2.***

4.4.2 Sejauh diperlukan BBPVP Bekasi :

a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses tersebut;
b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai yang direncanakan.

5. KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan komitmen

5.1.1 Umum

Kepala BBPVP Bekasi menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan:

a) mengambil tanggung jawab untuk efektivitas sistem manajemen mutu;
b) memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi;
c) memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis organisasi;
d) mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pola pikir berbasis risiko;
e) memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu tersedia;
f) mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu;
g) memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan;
h) terlibat, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu;
i) mempromosikan perbaikan;
j) mendukung peran manajemen lainnya yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan yang berlaku untuk bidang tanggung jawabnya.

5.1.2 Fokus Pelanggan

Kepala BBPVP Bekasi menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap fokus pelanggan dengan memastikan bahwa:

a) Pelanggan dan hukum yang berlaku dan persyaratan peraturan yang ditentukan, dipahami dan konsisten dipenuhi;
b) Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian produk dan jasa dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dibahas;
c) Fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dijaga.

5.2 Kebijakan

5.2.1 Menetapkan Kebijakan Mutu

Kepala BBPVP Bekasi menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu yang:

a) sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategis;
b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu;
c) mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
d) mencakup komitmen untuk perbaikan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu

Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu BBPVP Bekasi ditetapkan oleh Kepala Balai yaitu :

- **Visi** : Pusat Unggulan, Pusat Pengembangan, dan Pusat Pemberdayaan.

- **Misi** : Meningkatkan Kualitas dan Produktivitas Tenaga Kerja; Mengembangkan Sumber Daya Manusia dan Pelatihan; Mengembangkan Program dan Manajemen Pelatihan; Melaksanakan Pelatihan Berbasis Kompetensi; Melaksanakan Uji Kompetensi; dan Memperluas Jejaring Kerja dengan Lembaga Pelatihan dan Lembaga Penempatan Kerja Lainnya.

- **Kebijakan Mutu** :
  1. Memberikan pelatihan yang berkualitas kepada masyarakat dan pihak terkait lainnya sesuai dengan standar kompetensi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  2. Meningkatkan daya saing lulusan pelatihan berbasis kompetensi dan pemagangan sesuai standar kompetensi
  3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan instruktur agar mampu memberikan pelatihan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dan pihak - pihak terkait lainnya;
  4. Mewujudkan tatakelola manajemen penyelenggaraan pelatihan dan pemagangan yang handal.
  5. Melakukan perbaikan berkesinambungan pelatihan berbasis kompetensi dan sistem manajemen mutu yang diterapkan untuk mencapai kepuasan masyarakat dan pihak - pihak terkait lainnya

5.2.2 Komunikasi Kebijakan Mutu
Kebijakan mutu :

a) tersedia dan dipertahankan sebagai informasi terdokumentasi di dalam Pedoman Mutu Nomor ***PM-BBPVP/BKS-01***
b) dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi;
c) tersedia untuk pihak yang berkepentingan terkait, yang sesuai dengan cara dipasang di tempat strategis seperti di bingkai, standing banner, poster, dan lainnya

5.3 Peran Organisasi, tanggung jawab dan wewenang

Kepala BBPVP Bekasi memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan yang ditugaskan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi.

Kepala BBPVP Bekasi menunjuk Wakil Manajemen (Manajemen Representative) dan menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

a) memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan Standar ISO 9001:2015;
b) memastikan proses memberikan hasil yang diinginkan;
c) melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk perbaikan (lihat 10.1);
d) memastikan menyampaikan fokus pelanggan diseluruh organisasi;
e) memastikan bahwa integritas sistem manajemen mutu dipelihara ketika perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diimplementasikan.

Tanggung jawab dan wewenang untuk peran tersebut sesuai dengan ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan serta Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Uraian Fungsi Organisasi dan Tugas Koordinator dan Subkoordinator Jabatan Fungsional pada Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan*** dan ***Keputusan Kepala BBPVP Bekasi Tentang Penunjukan Tim Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di BBPVP Bekasi***.

6 PERENCANAAN

6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

6.1.1 Dalam merencanakan sistem manajemen mutu, BBPVP Bekasi mempertimbangkan isu-isu dimaksud dalam 4.1 dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukan untuk:

a) memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
b) meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
d) pencapaian perbaikan.

6.1.2 BBPVP Bekasi merencanakan:

a) tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
b) bagaimana :
    1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan kedalam proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);
    2) mengevaluasi efektifitas tindakan ini

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang proporsional dengan dampak potensial pada kesesuaian produk dan layanan sesuai dengan ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Kementerian Ketenagakerjaan***. ***Dokumen penilaian resiko tercantum dalam Dokumen SPIP***

6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk pencapaiannya

6.2.1 BBPVP Bekasi menetapkan sasaran/ target kinerja pada fungsi, tingkat dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.
Sasaran mutu/ target kinerja:

a) konsisten dengan kebijakan mutu;
b) dapat diukur;
c) memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
d) relevan untuk kesesuaian produk dan layanan dan untuk peningkatan kepuasan pelanggan;
e) dipantau;
f) dikomunikasikan;
g) selalu diperbarui sesuai keperluan.

BBPVP Bekasi memelihara informasi terdokumentasi sasaran/ target kinerja sesuai dengan ***Perjanjian Kinerja Tahun Berjalan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Bekasi dan Ditjen Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas*** sebagaimana dengan pemantauan menggunakan Laporan Bulanan/ Laporan Tri Bulan/ Laporan Tahunan oleh Kelompok Substansi Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Instruktur Dan Tenaga Pelatihan, Serta Uji Coba Program, Sistem Dan Metode Pelatihan Vokasi Dan Peningkatan Produktivitas

6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutu, BBPVP Bekasi dengan menetapkan:

a) apa yang akan dilakukan;
b) sumber daya yang akan dibutuhkan;
c) siapa yang bertanggung jawab;

d) kapan akan selesai;
e) bagaimana hasil akan dievaluasi.

6.3 Perubahan perencanaan

Ketika BBPVP Bekasi menentukan kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu, perubahan dilakukan secara terencana. Perubahan terencana di BBPVP Bekasi tidak boleh dilakukan jika merubah/ menyalahi amanat peraturan perundangan yang berlaku sebagaiamana yang ditetapkan. Jika terjadi ketidaksesuaian atau ketidakefektifan standar kompetensi/ peraturan perundangan dalam kinerja organisasi maka melaporkan ke Kepala BBPVP Bekasi untuk dikomunikasikan dan dikordinasikan dengan dan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia khususnya Ditjen Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas

BBPVP Bekasi mempertimbangkan:
a) tujuan dari perubahan dan potensi konsekuensinya;
b) integritas sistem manajemen mutu;
c) ketersediaan sumber daya;
d) alokasi atau relokasi tanggung jawab dan kewenangan.

Perubahan perencanaan di atur dalam ***SOP Pengendalian Perubahan***

7. PENDUKUNG

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

BBPVP Bekasi menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk penyusunan, pelaksanaan, pemeliharaan dan perbaikan berkesinambungan sistem manajemen mutu.

BBPVP Bekasi mempertimbangkan:

a) kemampuan, dan kendala pada, sumber daya internal yang ada;
b) apa yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal.

7.1.2 Sumber Daya Manusia

BBPVP Bekasi menetapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk penerapan yang efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk operasi dan pengendalian proses-prosesnya yang tercantum dalam ***lampiran 1 - Struktur Organisasi*** sesuai dengan ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Ketenagakerjaan.***

7.1.3 Prasarana

BBPVP Bekasi menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa.
Prasarana dapat mencakup:

a) gedung dan kelengkapan terkait;
b) peralatan,termasuk perangkat keras dan lunak;
c) sumber daya transportasi;
d) teknologi informasi dan komunikasi.

Pengendalian prasarana merujuk ke ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara, Unit Akuntansi dan Pelaporan Keuangan, dan Unit Akuntansi Barang Milik Negara di Kementerian Ketenagakerjaan*** dan dijelaskan dalam SOP sebagai berikut :

- ***SOP Perbaikan Barang Milik Negara (BMN)***
- ***SOP Pemeliharaan Barang Milik Negara (BMN)***

7.1.4 Lingkungan untuk proses operasi

BBPVP Bekasi menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan.

Lingkungan yang sesuai bisa menjadi kombinasi dari faktor-faktor manusia dan fisik, seperti:

a) sosial (misalnya tidak diskriminatif, aman, tidak konfrontatif);
b) psikologis (misalnya mengurangi stres, pencegahan kelelahan, melindungi dari emosional);
c) fisik (misalnya temperatur, panas, kelembaban, cahaya, sirkulasi udara, kebersihan, kebisingan)

7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Umum

BBPVP Bekasi menetapkan dan menyediakan sumberdaya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang benar dan dapat diandalkan ketika pemantauan atau

pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi persyaratan kesesuaian produk dan layanan dipersyaratkan
BBPVP Bekasi memastikan bahwa sumberdaya yang disediakan:
a. Cocok untuk spesifikasi kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan
b. Dipertahankan untuk memastikan keberlanjutan untuk penggunaan

BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti kesesuaian untuk pemantauan tujuan dan pengukuran sumberdaya

7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran
Ketika mampu telusur dipersyaratkan, atau dianggap oleh organisasi menjadi bagian penting yang memberikan kepercayaan kebenaran hasil pengukuran, peralatan pengukuran yang dipersyaratkan oleh Pelanggan:
a. dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada selang waktu tertentu, atau sebelum digunakan terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional; bila tidak ada standard seperti itu ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi dipertahankan sebagai informasi terdokumentasi;
b. diidentifikasi untuk menentukan statusnya;
c. dijaga dari penyesuaian, kerusakan atau kerusakan yang akan membatalkan status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya

BBPVP Bekasi menetapkan jika keabsahan hasil pengukuran sebelumnya telah mempengaruhi telah merugikan ketika peralatan ukur didapati tidak layak untuk penggunaannya, dan mengambil tindakan yang tepat yang diperlukan.

Sumber daya pemantuan dan pengukuran/ pengendalian alat ukur dimaksud adalah memastikan instruktur memiliki kapasitas mengajar sesuai program pelatihan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan atau Surat Keputusan (SK) yang ditinjau secara berkala.

7.1.6 Pengetahuan organisasi
BBPVP Bekasi menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan.

Pengetahuan ini dijaga dan tersedia untuk sejauh yang diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan tren, BBPVP Bekasi mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan dan memutahirkan yang diperlukan.

Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan khusus untuk organisasi, dapat diperoleh dari pengalaman. Ini adalah informasi yang digunakan dan diberikan untuk peningkatan tujuan organisasi.

Pengetahuan organisasi dapat berdasarkan pada:
a) sumber internal (misalnya kekayaan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, pelajaran dari kegagalan dan proyek yang berhasil, menangkap dan berbagi pengetahuan dan pengalaman yang tidak terdokumentasi; hasil perbaikan dalam proses, produk dan layanan).
b) Sumber eksternal (misalnya standar; akademisi; konferensi; pertemuan ilmiah dari pelanggan atau penyedia eksternal)

7.2 Kompetensi

BBPVP Bekasi terkait kompetensi:

a) menetapkan kompetensi yang diperlukan dari orang-orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.
b) memastikan bahwa orang-orang yang bekerja kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, atau pengalaman;
c) bila berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil;
d) menyimpan informasi terdokumentasi sesuai sebagai bukti kompetensi

Tindakan yang dilakukan dapat meliputi, misalnya mengikuti pelatihan, mentoring, atau penugasan kembali dari orang saat ini bekerja; atau memperkerjakan atau kontrak dari orang yang kompeten. BBPVP Bekasi tidak melakukan Diklat karena kegiatan tersebut menjadi kewenangan Ditjen Bina Lattas. Kewenangan BBPVP hanya sebatas usulan pada awal tahun dan penerimaan pemanggilan peserta. Tata cara diklat dan evaluasi pasca diklat diatur dalam ***SOP Analisis Kebutuhan Pelatihan Pegawai/ Instruktur*** dan ***SOP Pendidikan dan Pelatihan Pegawai/Instruktur*** yang mengacu ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaa Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Aparatur Sipil Negara Ketenagakerjaan***

7.3 Kesadaran

BBPVP Bekasi memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari :
a) kebijakan mutu;
b) sasaran mutu yang relevan;
c) kontribusi mereka terhadap efektifitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
d) keterlibatan bila ada ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

BBPVP Bekasi mengambil beberapa tindakan untuk peningkatan kesadaran pegawai antara lain dengan penerapan 5S, pemasangan informasi di tempat strategis, kontrak kinerja, serta menerapkan budaya kerja sesuai dengan ***Peraturan Menaker Nomor 3 Tahun 2023 tentang Budaya Kerja dan Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Kementerian Ketenagakerjaan***

7.4 Komunikasi

BBPVP Bekasi menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu meliputi:
a) apa yang akan dikomunikasikan;
b) kapan berkomunikasi;
c) dengan siapa berkomunikasi;
d) bagaimana berkomunikasi;
e) siapa yang berkomunikasi

Matriks Komunikasi Internal dan Eksternal sebagaimana tertera pada ***Lampiran 3***

7.5 Informasi terdokumentasi

7.5.1 Umum

Sistem manajemen mutu BBPVP Bekasi meliputi:
a) informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar ISO 9001:2015;
b) informasi terdokumentasi ditetapkan oleh organisasi diperlukan untuk efektivitas sistem manajemen mutu.

7.5.2 Pembuatan dan pembaharuan
Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi BBPVP Bekasi memastikan kesesuaian:
a) identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, pembuat, atau nomor referensi);
b) format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (misalnya kertas, elektronik);
c) tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi
7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan Standar ISO 9001:2015 dikendalikan untuk memastikan:
a) tersedia dan sesuai untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan;
b) cukup terlindungi (misalnya dari hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak benar, atau tidak utuh)

7.5.3.2 Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, BBPVP Bekasi menangani kegiatan-kegiatan berikut, sebagaimana berlaku untuk:
a) distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
b) tempat penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan bisa terbaca;
c) pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);
d) masa simpan dan disposisi

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh organisasi yang akan digunakan untuk perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu yang sesuai diidentifikasi, dan dikendalikan.

Informasi terdokumentasi dipertahankan sebagai bukti kesesuaian dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan.

Akses dapat menyatakan keputusan mengenai izin untuk melihat informasi terdokumentasi saja, atau izin dan kewenangan untuk melihat dan mengubah informasi terdokumentasi.

Pengendalian informasi terdokumentasi diatur lebih rinci dalam ***SOP Pengendalian Dokumen***, ***SOP Pengendalian Arsip***, ***SOP Surat Masuk***, dan ***SOP Surat Keluar*** sesuai dengan :
a. ***Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan,***
b. ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan,***
c. ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas di Kementerian Ketenagakerjaan,***
d. ***Peraturan Menaker Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelengaraan Kearsipan Dinamis Kementerian Ketenagakerjaan,***
e. ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Jadwal Retensi Arsip Kementerian Ketenagakerjaan,***
f. ***Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis Kementerian Ketenagakerjaan***

8. OPERASI

8.1 Perencanaan operasional dan pengendalian

BBPVP Bekasi merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses PBK (lihat bisnis proses) yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk penyediaan produk dan layanan, serta untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan, dengan:

a) menentukan persyaratan untuk produk dan layanan;
b) menetapkan kriteria untuk:
   1) proses;
   2) penerimaan produk dan layanan;
c) menetapkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan produk dan persyaratan layanan;
d) menerapkan pengendalian proses sesuai dengan kriteria;
e) menentukan dan menjaga informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
   1) memiliki keyakinan bahwa proses telah dilakukan seperti yang direncanakan;
   2) untuk menunjukkan kesesuaian produk dan layanan untuk kebutuhan mereka.

Output dari perencanaan ini sesuai untuk operasi organisasi.

BBPVP Bekasi mengontrol perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping yang diperlukan.

8.2 Persyaratan produk dan layanan

8.2.1 Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan mencakup:

a) memberikan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan;
b) penanganan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan;
c) memperoleh umpan balik pelanggan yang berkaitan dengan produk dan layanan, termasuk keluhan pelanggan;
d) penanganan atau pengendalian barang milik pelanggan;
e) menetapkan persyaratan khusus untuk tindakan yang tak terduga, bila relevan.

8.2.2 Menetapkan persyaratan produk dan layanan

Dalam menetapkan persyaratan produk dan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan, BBPVP Bekasi memastikan bahwa:

a) persyaratan produk dan layanan ditetapkan, termasuk:
   1) persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
   2) yang dianggap perlu oleh organisasi;
b) organisasi dapat memenuhi tuntutan untuk produk dan layanan yang ditawarkan.

Persyaratan kompetensi lulusan peserta PBK sesuai dengan Standar Kompetensi yang ditetapkan

8.2.3 Tinjauan persyaratan produk dan layanan

8.2.3.1 BBPVP Bekasi memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan untuk produk dan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

BBPVP Bekasi melakukan tinjauan sebelum melakukan layanan kepada pelanggan mencakup :

a) persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan;
b) persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi diperlukan untuk penggunaan yang ditentukan atau dimaksudkan, bila diketahui;
c) persyaratan yang ditetapkan oleh organisasi;
d) persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku untuk produk dan layanan;
e) kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang sebelumnya dinyatakan.

BBPVP Bekasi memastikan bahwa permohonan yang berbeda dari yang sebelumnya ditetapkan/ tidak sesuai dengan peraturan perundangan diselesaikan atau dikomunikasikan.

Persyaratan pelanggan dikonfirmasikan oleh organisasi sesuai dengan Peraturan Perundangan-Undangan yang berlaku dan Standar Kompetensi.

8.2.3.2 BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku:

a) hasil tinjauan;
b) pada setiap persyaratan baru untuk produk dan layanan.

8.2.4 Perubahan persyaratan produk dan layanan

BBPVP Bekasi memastikan bahwa informasi perubahan yang relevan terdokumentasi, dan bahwa orang-orang yang relevan menangani memamahi tentang persyaratan yang diubah, ketika persyaratan produk dan layanan (standar kompetensi) berubah.

8.3 Perancangan pengembangan produk dan layanan

8.3.1 Umum

Organisasi menetapkan, menerapkan dan memelihara perancangan dan proses pengembangan (standar kompetensi PBK sesuai dengan kebutuhan *interested parties*) yang tepat untuk menjamin penyediaan produk dan layanan berikutnya

8.3.2 Perancangan dan perencanaan pengembangan

Dalam menetapkan tahapan dan pengendalian untuk perancangan dan pengembangan, organisasi harus mempertimbangkan:

a) sifat, durasi dan kerumitan kegiatan perancangan dan kegiatan pengembangan;
b) tahapan proses yang diperlukan, termasuk tinjauan perancangan dan pengembangan;
c) perancangan dan verifikasi pengembangan dan validasi kegiatan yang diperlukan;
d) tanggungjawab dan kewenangan yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan;
e) kebutuhan sumber daya internal dan eksternal untuk perancangan dan pengembangan produk dan layanan;
f) kebutuhan untuk mengendalikan bidang temu antara orang-orang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan;
g) kebutuhan untuk keterlibatan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
h) persyaratan untuk penyediaan berikutnya dari produk dan layanan;
i) tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengembangan oleh pelanggan dan pihak yang berkepentingan lainnya yang relevan;
j) diperlukan informasi terdokumentasi untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan telah dipenuhi

8.3.3 Masukan perancangan dan pengembangan

Organisasi menetapkan persyaratan utama untuk jenis tertentu dari produk dan layanan yang akan dirancang dan dikembangkan. Organisasi harus mempertimbangkan:

a) persyaratan fungsional dan kinerja;
b) informasi yang diperoleh dari kegiatan perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
c) persyaratan hukum dan peraturan;
d) standard atau kode praktek bahwa organisasi telah berkomitmen untuk menerapkan;
e) konsekuensi potensial kegagalan karena sifat dari produk dan layanan.

Masukan harus memadai untuk keperluan perancangan dan pengembangan, lengkap dan jelas. Masukan perancangan dan pengembangan yang bertentangan harus di selesaikan. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada masukan perancangan dan pengembangan

8.3.4 Pengendalian perancangan dan pengembangan

Organisasi harus menerapkan pengendalian untuk proses perancangan dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

a) hasil yang akan dicapai didefinisikan;
b) tinjauan yang dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil perancangan dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan
c kegiatan verifikasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa perancangan dan pengembangan hasilnya memenuhi persyaratan masukan;
d) kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang dimaksud;
e) setiap tindakan yang diperlukan diambil dari masalah ditentukan selama tinjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi.
f) Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dijaga.

8.3.5 Hasil perancangan dan pengembangan

Organisasi memastikan bahwa hasil perancangan dan pengembangan :

a) memenuhi persyaratan masukan;
b) yang memadai untuk proses selanjutnya untuk penyediaan produk dan layanan;
c) meliputi pemantauan atau referensi dan pengukuran persyaratan, sesuai, dan kriteria keberterimaan;
d) menentukan karakteristik produk dan layanan yang penting untuk tujuan perancangan dan pengembangan dimaksudkan dan penyediaan yang aman dan tepat. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada hasil perancangan dan pengembangan.

8.3.6 Perubahan perancangan dan pengembangan

Organisasi harus mengidentifikasi, mengkaji dan mengendalikan perubahan yang dibuat selama, atau setelah,perancangan dan pengembangan produk dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada dampak buruk pada kesesuaian dengan persayaratan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada:

a) perubahan perancangan dan pengembangan;
b) hasil tinjauan;
c) perubahan kewenangan;
d) tindakan yang diambil untuk mencegah dampak yang merugikan.

8.4 Pengendalian proses produk dan layanan disediakan pihak eksternal

8.4.1 Umum

BBPVP Bekasi memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan.

BBPVP Bekasi menentukan menerapkan pengendalian untuk proses eksternal produk dan layanan disediakan, saat:

a) produk dan layanan dari penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukan kedalam produk dan layanan organisasi sendiri;
b) produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi;
c) proses, atau bagian dari proses, disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan oleh organisasi.

BBPVP Bekasi menetapkan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, monitoring kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal, berdasarkan kemampuan rekanan untuk memberikan proses atau produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan.

BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

8.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian

BBPVP Bekasi memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan kesesuaian produk dan layanan kepada pelanggan.

BBPVP Bekasi :

a) memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali sistem manajemen mutu;
b) keduanya menetapkan pengendalian bahwa mereka berniat untuk menerapkan ke penyedia eksternal untuk penerapan keluaran yang dihasilkan;
c) mempertimbangkan:
    1) dampak potensial dari proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
    2) efektivitas pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal;
d) menentukan verifikasi, atau kegiatan lainnya yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan memenuhi persyaratan.

8.4.3 Informasi untuk penyedia eksternal

BBPVP Bekasi memastikan kecukupan persyaratan sebelum komunikasi ke penyedia eksternal.

BBPVP Bekasi berkomunikasi dengan penyedia eksternal hal persyaratan untuk:

a) proses, produk dan layanan yang diberikan;
b) persetujuan:
    1) produk dan layanan;
    2) metode, proses, peralatan;
    3) pelepasan produk dan layanan;
c) kompetensi, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan orang;
d) interaksi penyedia eksternal dengan organisasi;

e) pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal yang akan diterapkan oleh organisasi;
f) kegiatan verifikasi atau validasi organisasi, atau pelanggan bermaksud untuk melakukannya ditempat penyedia eksternal.

BBPVP Bekasi melakukan pengendalian proses produk dan layanan disediakan pihak eksternal pada proses pengadaan barang dan jasa.

Tata cara Pengendalian proses produk dan layanan disediakan pihak eksternal mengacu ***SOP Pengadaan Langsung Barang/ Jasa*** dan ***Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah***

8.5 Produksi dan penyediaan layanan

8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan
BBPVP Bekasi melaksanakan penyediaan layanan dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali mencakup, sebagaimana berlaku:

a) tersedianya informasi terdokumentasi yang menetapkan:
   1) karakteristik layanan yang akan diberikan, atau kegiatan yang akan dilakukan;
   2) hasil yang akan dicapai.
b) ketersediaan dan penggunaan pemantauan yang sesuai dan sumber daya pengukuran;
c) penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau hasil, dan kriteria keberterimaan produk dan layanan telah dipenuhi;
d) penggunaan prasarana yang cocok dan lingkungan untuk proses operasi;
e) penunjukan orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan;
f) validasi, dan validasi ulang periodik tidak diterapkan karena layanan dapat langsung diverifikasi oleh petugas sesuai tupoksi
g) penerapan tindakan pencegahan untuk kesalahan manusia;
h) pelaksanaan melepas, pengiriman dan kegiatan pasca pengiriman.

Khusus point f tidak diterapkan karena layanan dapat diverifikasi dan tidak perlu divalidasi prosesnya

8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur
BBPVP Bekasi menggunakan cara-cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran jika diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk dan layanan.

BBPVP Bekasi mengidentifikasi status keluaran sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran seluruh produksi dan penyediaan layanan. Identifikasi ini dilakukan menggunakan tanggal, nomer Sertifikat dan Nama yang tertera pada Sertifikat ataupun dalam buku register

BBPVP Bekasi mengendalikan identifikasi unik dari keluaran ketika mampu telusur dipersyaratkan, dan menyimpan informasi terdokumentasi untuk mampu telusur.

8.5.3 Barang-barang milik pelanggan atau penyedia eksternal
BBPVP Bekasi berhati-hati dengan barang milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada dibawah kendali atau digunakan oleh organisasi.
BBPVP Bekasi mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau penyedia eksternal yang disediakan untuk digunakan atau penggabungan kedalam produk dan layanan.

Ketika barang dari pelanggan atau penyedia eksternal hilang, rusak, atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, BBPVP Bekasi melaporkan hal ini kepada pelanggan atau penyedia eksternal dan menyimpan informasi terdokumentasi pada apa yang telah terjadi.

8.5.4 Pemeliharaan (Penyimpanan Produk di Ruang Arsip)
BBPVP Bekasi memelihara keluaran selama proses dan penyediaan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan.

Pemeliharaan dapat meliputi identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pengiriman atau transportasi, dan perlindungan. Pemeliharaan produk layanan mengacu ke ***SOP Pengendalian Arsip***

8.5.5 Kegiatan setelah pengiriman
BBPVP Bekasi memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman terkait dengan produk dan layanan.
Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, BBPVP Bekasi mempertimbangkan:

a) persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
b) yang tidak diinginkan potensial konsekuensinya terkait dengan produk dan layanan;
c) sifat, penggunaan dan jangka hidup dari produk dan layanan;
d) persyaratan pelanggan;
e) umpan balik pelanggan.

8.5.6 Pengendalian perubahan
BBPVP Bekasi meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan terus sesuai dengan persyaratan.

BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personel yang berwenang melakukan perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan yang dilakukan.

8.6 Pelepasan produk dan layanan

BBPVP Bekasi menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahap yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan layanan telah dipenuhi.
Pelepasan produk dan layanan kepada pelanggan tidak akan dilanjutkan sampai pengaturan yang direncanakan telah diselesaikan dipenuhi secara lengkap, kecuali dinyatakan disetujui oleh yang berwenang dan relevan, sebagaimana berlaku, oleh pelanggan.

BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi pada pelepasan produk dan layanan. Informasi terdokumentasi meliputi:

a) bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan;
b) mampu telusur ke orang yang berwenang untuk melepas.

Pelepasan produk dan layanan diatur dalam beberapa prosedur seperti SOP Layanan pada Seksi Penyelenggaraan

8.7 Pengendalian ketidaksesuaian hasil-hasil

8.7.1 BBPVP Bekasi memastikan bahwa hasil - hasil yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan yang tidak disengaja atau pengiriman.

BBPVP Bekasi mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan pada sifat ketidaksesuaian dan efeknya pada kesesuaian produk dan layanan. Ini juga berlaku untuk produk dan layanan yang tidak sesuai terdeteksi setelah pengiriman produk, selama atau setelah penyediaan layanan.
BBPVP Bekasi menangani hasil-hasil yang tidak sesuai dengan satu atau lebih cara berikut:

a) koreksi;
b) pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan layanan;
c) informasikan kepada pelanggan;
d) memperoleh kewenangan untuk penerimaan dengan konsesi

Kesesuaian dengan persyaratan diverifikasi bila hasil-hasil yang tak sesuai dikoreksi.

8.7.2 BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi mengenai :

a) penjelasan ketidaksesuaian;
b) penjelasan tindakan yang diambil;
c) penjelasan konsesi yang diperoleh;
d) identifikasi yang berwenang memutuskan tindakan sehubungan dengan ketidaksesuaian.

Tata Cara pengendalian ketidaksesuaian hasil mengacu ke ***SOP Penilaian Ulang dan SOP Penerbitan Sertifikat/ Surat Keterangan***.

9. EVALUASI KINERJA

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.1.1 Umum
BBPVP Bekasi menetapkan:

a) apa yang perlu dipantau dan diukur;
b) metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang sah;
c) ketika pemantauan dan pengukuran dilakukan;
d) ketika hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

BBPVP Bekasi mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.
BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti hasil evaluasi.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan
BBPVP Bekasi memantau persepsi pelanggan sejauh mana tingkat kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.
BBPVP Bekasi menetapkan metode untuk memperoleh, pemantauan dan meninjau informasi.

Monitoring persepsi pelanggan dapat meliputi survei pelanggan atau umpan balik pelanggan pada produk dan layanan yang diatur dalam ***SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan SOP Evaluasi Kegiatan PBK.***

9.1.3 Analisis dan evaluasi
BBPVP Bekasi menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran yang tepat.
Hasil analisis akan digunakan untuk mengevaluasi :

a) kesesuaian produk dan layanan;
b) tingkat kepuasan pelanggan;
c) kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu;
d) jika perencanaan telah dilaksanakan secara efektif;
e) efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
f) kinerja penyedia eksternal;
g) kebutuhan untuk perbaikan sistem manajemen mutu.

9.2 Audit internal

9.2.1 BBPVP Bekasi melakukan audit internal pada selang waktu terencana minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, audit internal tambahan di luar jadwal yang telah ditetapkan dapat dilakukan bila ada indikasi terdapat penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan Sistem Manajemen Mutu untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen mutu:

a) sesuai dengan:
   1) persyaratan organisasi sendiri untuk sistem manajemen mutu;
   2) persyaratan standar ISO 9001:2015;
b) secara efektif diterapkan dan dipelihara.

9.2.2 BBPVP Bekasi :

a) merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang akan mempertimbangkan pentingnya proses audit, perubahan yang mempengaruhi organisasi, dan hasil audit sebelumnya;

b) menentukan kriteria audit dan lingkup audit untuk setiap audit;
c) memilih auditor untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dan pelaksanaan audit;
d) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan;
e) melakukan koreksi dan tindakan korektif (*correction dan corrective action*);
f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.

Tata cara pelaksanaan audit internal mengacu ke ***SOP Audit Internal***

9.3 Tinjauan manajemen

9.3.1 Umum
Kepala BBPVP Bekasi meninjau sistem manajemen mutu organisasi, pada selang waktu terencana minimal 1 (satu) kali dalam setahun, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, efektivitas dan keselarasan dengan strategi organisasi melalui Rapat Tinjauan Manajemen sesuai dengan ***SOP Tinjauan Manajemen***

9.3.2 Masukan tinjauan manajemen
Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan :
a) status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
b) perubahan dalam masalah eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
c) informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren:
    1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
    2) sejauh mana sasaran mutu (sasaran kinerja) telah dipenuhi;
    3) kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan;
    4) ketidaksesuaian dan tindakan korektif (misal terdapat keluhan pelanggan);
    5) pemantauan dan pengukuran hasil;
    6) hasil audit internal dan eksternal (lembaga sertifikasi atau inspekstorat);
    7) kinerja penyedia eksternal;
d) kecukupan sumber daya;
e) efektifitas tindakan yang diambil untuk penetapan risiko dan peluang (penilaian risiko sesuai dengan SPIP);
f) peluang untuk perbaikan.

9.3.3 Keluaran hasil tinjauan manajemen
Keluaran dari tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:
a) peluang untuk perbaikan;
b) kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen mutu;
c) kebutuhan sumber daya.

BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen dalam Laporan Kinerja Sistem Manajemen Mutu.

10 PERBAIKAN

10.1 Umum

BBPVP Bekasi menentukan dan memilih peluang untuk perbaikan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini meliputi:

a) meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan serta memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dimasa depan;
b) mengoreksi, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
c) meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.

Perbaikan dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, perbaikan terus-menerus, terobosan perubahan, inovasi dan re-organisasi.

10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari komplain, organisasi:

a) tanggap terhadap ketidaksesuaian dan perlu:
   1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya (koreksi);
   2) Setuju dengan konsekuensinya;
b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan:
   1) meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian;
   2) menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
   3) menetapkan apakah ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi;
c) melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan;
d) meninjau efektivitas tindakan korektif yang dilakukan;
e) memutahirkan risiko dan peluang ditentukan selama perencanaan, jika perlu;
f) membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika perlu.

Tindakan korektif sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

10.2.2 BBPVP Bekasi menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti:

a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya;
b) hasil dari setiap tindakan korektif.

Tata cara ketidaksesuaian dan tindakan korektif mengacu ke ***SOP Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif***.

10.3 Perbaikan berlanjut

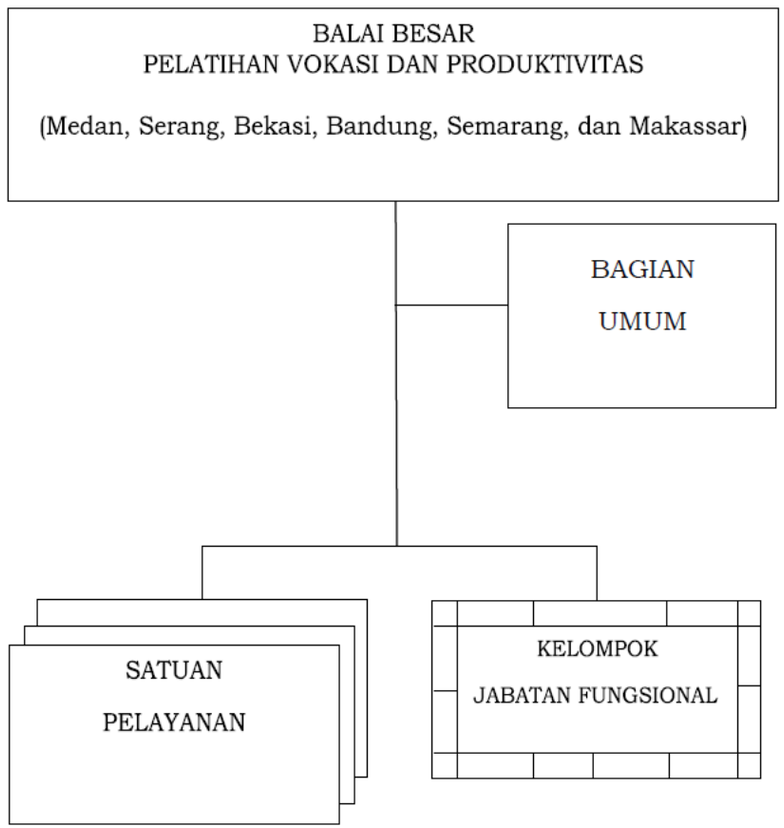
BBPVP Bekasi terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu.

BBPVP Bekasi mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan keluaran dari tinjauan manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang ditangani sebagai bagian dari perbaikan berlanjut.

DAFTAR LAMPIRAN

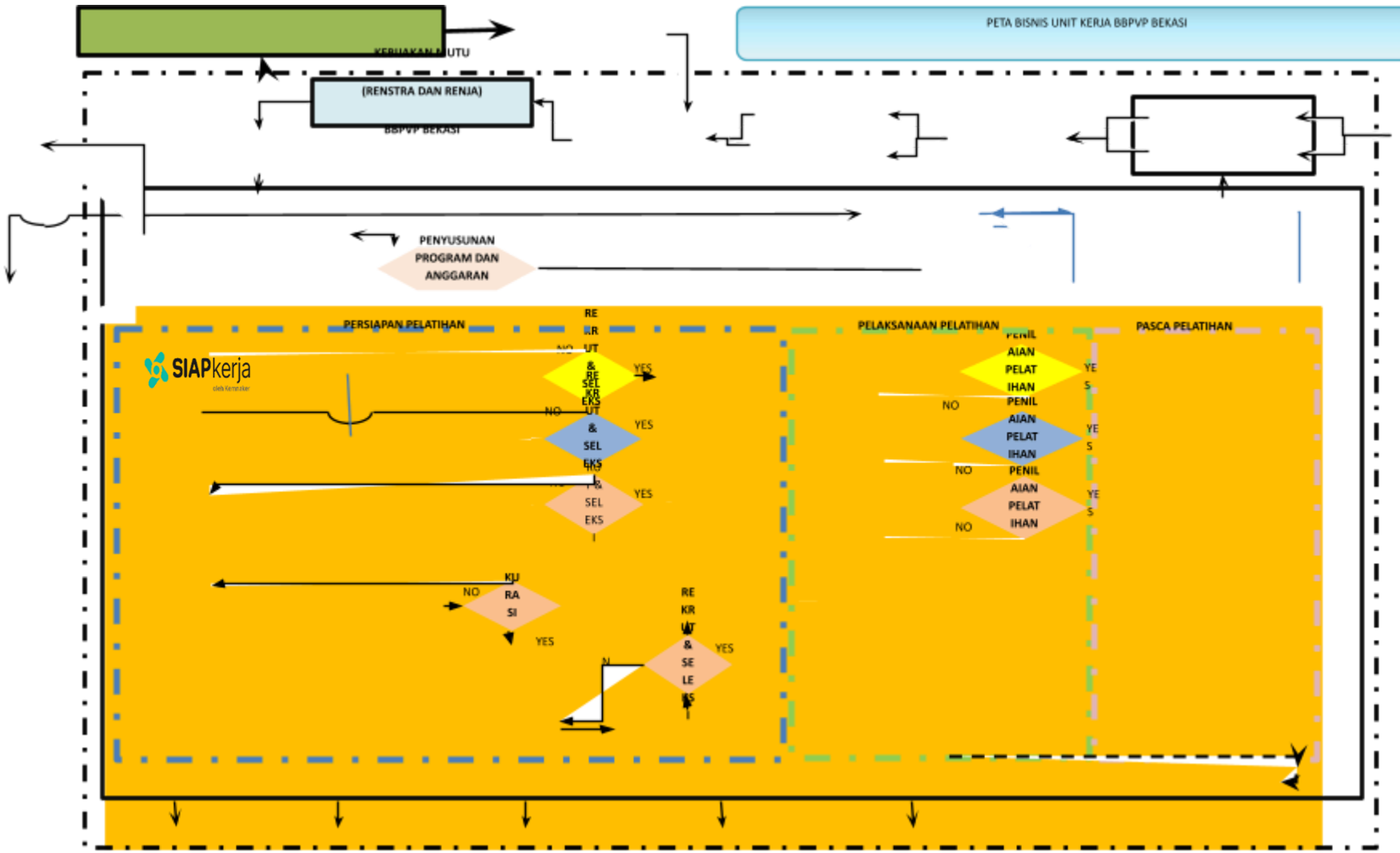
Lampiran 1 STRUKTUR ORGANISASI
Lampiran 2 PROSES BISNIS
Lampiran 3 MATRIKS KOMUNIKASI INTERNAL DAN EXTERNAL

Lampiran 1, STRUKTUR ORGANISASI



Sesuai LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2022
TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN

Lampiran 2, PROSES BISNIS - SISTEM MANAJEMEN MUTU BBPVP BEKASI


PETA BISNIS UNIT KERJA BBPVP BEKASI
(RENSTRA DAN RENJA)
PENYUSUNAN
PROGRAM DAN
ANGGARAN
PERSIAPAN PELATIHAN
PELAKSANAAN PELATIHAN
PASCA PELATIHAN
SIAPkerja
YES
NO

Audit Mutu Internal

Tinjauan Manajemen (LAKIP)

Sasaran Mutu

(PERJANJIAN KINERJA)

Tindakan Pencegahan

Tindakan Perbaikan

PUBLIKASI / PROMOSI

Penanganan Keluhan Pelanggan

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Penanganan Ketidaksesuaian Layanan

LULUSAN PELATIHAN

PELANGGAN / STAKEHOLDER

PENDAFTARAM PELATIHAN VOKASI

REGISTRASI ULANG

PELAKSANAAN PELATIHAN VOKASI

PEMBINAAN DAN

KONSULTASI PELATIHAN

BNSP

TENAGA TERSERTIFIKASI

LSP P2 BBPVP BEKASI / LSP P3

Pengembangan SDM

Pengelolaan BMN

Pengendalian Dokumen

Pengendalian Catatan Mutu

Pengelolaan Arsip

Tata Laksana dan Rumah Tangga

Pengadaan Barang dan Jasa

Evaluasi

Kinerja Rekanan

JEJARING KEMITRAAN

SKKNI / KHUSUS

MONITORING LULUSAN

Desain dan Pengembangan

PENDAFTARAN PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI INSTRUKTUR / TENAGA KEPELATIHAN

PENGUKURAN PENINGKATAN PRODUKTIVITAS

PENINGKATAN JEJARING KEMITRAAN

PENDAFTARAN PELATIHAN PENINGKATAN PRODUKTIVITAS

REGISTRASI ULANG

PELAKSANAAN PELATIHAN

INSTRUKTUR / TENAGA KEPELATIHAN

LULUSAN KEMBALI KE LEMBAGA

LULUSAN KEMBALI KE PERUSAHAAN / LEMBAGA

REGISTRASI ULANG

PELAKSANAAN PELATIHAN PENINGKATAN PRODUKTIVITAS

KEPUASAN PELANGGAN / STAKEHOLDER

APLIKASI SINTALA

PENGAJUAN PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN PEMAGANGAN

APLIKASI AYOMAGANGVOKASI.ID (PERUSAHAAN)

PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN PEMAGANGAN

PUBLIKASI PEMAGANGAN

PERJANJIAN

PEMAGANGAN

PELAKSANAAN

PEMAGANGAN

LULUSAN BEKERJA/ WIRAUSAHA

APLIKASI AYOMAGANGVOKASI.ID (PENCAKER)

No.	Jenis Informasi	Frekuensi	PIC	Sasaran	Media
INTERNAL					
1.	Kebijakan Mutu	Kontinyu	Kepala Balai	Seluruh Pegawai	Internal Meeting, Pamflet, Pigura
2.	Sasaran Mutu	1 kali/ tahun	Kepala Balai	Kabag/ Koordinator	Internal Meeting
3.a	Dokumen (Pedoman Mutu)	Bila ada Perubahan	Management Representative	Kabag/ Koordinator	Internal Meeting
3.b	Dokumen (Prosedur)	Bila ada Perubahan	Management Representative	Kabag/ Koordinator	Internal Meeting
3.c	Dokumen (IK dan Form)	Bila ada Perubahan	Management Representative	Kabag/ Koordinator	Pertemuan Unit
4.	Pencapaian Sasaran Mutu	1 kali/ bulan	Kasi Evaluasi dan Pelaporan	Kabag/ Koordinator	Laporan
5.	Hasil Audit Internal	1 kali/ tahun	Lead Auditor	Kabag/ Koordinator	Pertemuan Internal Audit
6.	Hasil Survey Kepuasan Pelanggan	1 kali/ tahun	Management Representative	Kabag/ Koordinator	Rapat Tinjauan Manajemen
7.	Hasil Tinjauan Manajemen	1 kali/ tahun	Kepala Balai	Kabag/ Koordinator	Rapat Tinjauan Manajemen
8.	Pengendalian Resiko	1 kali/ tahun	Kepala Balai	Kabag/ Koordinator	Rapat Kinerja
9.	Penanganan Keluhan Pelanggan	Bila ada kasus	Management Representative	Kabag/ Koordinator	Internal Meeting
EXTERNAL					
1.	Keluhan Pelanggan	Kontinyu	Kasi Evaluasi dan Pelaporan	Pelanggan	Kotak Saran
2.	Kepuasan Pelanggan	1 kali/ tahun	Kasi Evaluasi dan Pelaporan	Pelanggan	Survey Kepuasan
3.	Jejaring Kerja	Insidental	Kabag/ Koordinator/ FKLPI	Instansi terkait	Pertemuan Jejaring
4.	Peraturan Perundangan/ Regulasi	Insidental	Kepala Balai/ Kabag/ Koordinator	Pemerintah	Sosialisasi Peraturan Pemerintah

Lampiran 3, MATRIKS KOMUNIKASI