

PUPUK KALTIM PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR	No. Dok. PKT	:	P-PKT-19
	No. Dok. PI	:	PKT-PKT-PD-07
	Revisi	:	2
	Tanggal	:	27 Desember 2024
PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU			
Penetapan			
1. Pedoman ini berlaku pada tanggal tanda tangan pengesahan oleh DIREKTUR UTAMA, sejak 27 Desember 2024 2. Mencabut dan menyatakan tidak berlaku (obsolete) PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (P-PKT-19) revisi 1 tanggal 19 April 2022, karena telah digantikan oleh dokumen ini.			
Alasan Perubahan:			
Temuan audit internal dan/atau eksternal			
Pengesahan			
Uraian	Disahkan Oleh		
Jabatan	DIREKTUR UTAMA		
Nama	Dibuat oleh: 4204625 - Hendi Aviano Prasetyo Dicetak oleh: 4234744 - Gandhi Dwiya Yusuf (27 Oktober 2025 15.30.41)		
			

DAFTAR ISI

HAL

PENDAHULUAN	3
I. Umum	3
II. Profil Perusahaan	3
III. Produk Utama Pupuk Kaltim	4
a. Amoniak	4
b. Pupuk Urea	4
c. Pupuk NPK	4
IV. Merk Dagang Produk Perusahaan	5
a. Pupuk Urea	5
b. Amoniak	5
c. Pupuk NPK	5
d. Pupuk Hayati	5
1. RUANG LINGKUP	6
2. REFERENSI	6
3. ISTILAH DAN DEFINISI	7
4. KONTEKS PERUSAHAAN	8
4.1. Visi, Misi, Budaya, Tata Nilai, dan Perencanaan Strategis Perusahaan	8
4.2. Persyaratan dan harapan pihak yang berkepentingan	17
4.3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	20
4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya	20
5. KEPEMIMPINAN	21
5.1. Komitmen dan Kepemimpinan	21
5.2. Kebijakan	22
5.3. Peran, Tanggung Jawab, dan Wewenang	22
6. PERENCANAAN	23

6.1.	Tindakan yang ditujukan pada risiko dan peluang.....	23
6.2.	Sasaran dan Strategi.....	23
7.	PENDUKUNG	24
7.1.	Pengelolaan Sumber Daya.....	24
7.2.	Kompetensi.....	25
7.3.	Kepedulian.....	25
7.4.	Komunikasi.....	25
7.5.	Informasi Terdokumentasi.....	27
8.	OPERASIONAL	29
8.1.	Perencanaan dan pengendalian operasional.....	29
8.2.	Persyaratan produk dan jasa.....	29
8.3.	Perancangan dan Pengembangan Produk dan Jasa.....	30
8.4.	Pengendalian Penyedia Proses, Produk, dan Jasa Eksternal.....	32
8.5.	Penetapan Produksi dan Jasa.....	33
8.6.	Pelepasan Produk dan Jasa.....	35
8.7.	Pengendalian Output yang Tidak Sesuai.....	35
9.	EVALUASI KINERJA	36
9.1.	Monitoring, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi Kerja.....	36
9.2.	Audit Internal.....	37
9.3.	Tinjauan Manajemen.....	38
10.	PERBAIKAN	39
10.1.	Umum.....	39
10.2.	Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan.....	39
10.3.	Peningkatan Berkesinambungan.....	39
11.	LAMPIRAN	39

PENDAHULUAN

I. Umum

Untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks baik yang datang dari internal maupun eksternal yang memicu perubahan lingkungan bisnis secara cepat, Perusahaan dituntut melakukan peningkatan secara terus menerus di segala aspek kegiatannya. Oleh sebab itu, Perusahaan bertekad untuk mengelola dan menerapkan sistem manajemen mutu.

Penerapan sistem manajemen mutu dimaksudkan sebagai pedoman bagi semua pelaku kegiatan, dari Direksi sampai Karyawan dan pihak-pihak yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan, sehingga tujuan Perusahaan dapat dicapai dengan senantiasa mengedepankan manfaat kepada Stakeholder.

II. Profil Perusahaan

PT Pupuk Kalimantan Timur merupakan Anak Perusahaan dari Pupuk Indonesia. Awalnya, proyek Pupuk Kaltim dikelola oleh perusahaan minyak negara Pertamina dengan fasilitas pabrik pupuk terapung atau pabrik di atas kapal. Namun karena beberapa pertimbangan teknis, proyek tersebut dialihkan ke darat sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 43 Tahun 1975 dan kemudian melalui Keputusan Presiden Nomor 39 Tahun 1976, pengelolaannya diserahkan dari Pertamina kepada Departemen Perindustrian.

Lahan seluas 443 hektar disiapkan untuk pembangunan proyek tersebut. Gas bumi merupakan bahan baku utama produksi Amoniak dan Urea yang disalurkan dengan pipa sepanjang 60 km dari Muara Badak, Kalimantan Timur. Proyek pertama pembangunan Pabrik 1 dimulai pada 1979, sedangkan pembangunan Pabrik 2 dimulai pada 1982. Kedua pabrik tersebut diresmikan bersamaan pada 29 Oktober 1984. Selanjutnya, Pabrik 3 dibangun dan diresmikan pada 4 April 1989. Pada 1999, berdiri Pabrik Urea granul pertama di Indonesia yang dinamakan Proyek Optimasi Kaltim (POPKA). Pabrik ini diresmikan pada 6 Juli 2000 bersamaan dengan pemancangan tiang pertama Pabrik 4. Unit Urea Pabrik 4 diresmikan pada 3 Juli 2002 sedangkan unit Amoniak diresmikan pada 28 Juni 2004.

Bisnis utama Perusahaan adalah memproduksi dan menjual Amoniak, Urea, Pupuk NPK dengan segmen pasar dalam maupun luar negeri. Untuk wilayah distribusi sektor subsidi dalam negeri, wilayah pemasaran Pupuk Kaltim meliputi 2/3 wilayah Indonesia, yakni Kawasan Timur Indonesia hingga Papua dan sebagian besar Jawa Timur dan Kalimantan, kecuali Kalimantan Barat. Wilayah tersebut ditetapkan sesuai surat Direktur Utama PT Pupuk Indonesia (Persero) Nomor U-1308/A00000.UM/2012 tanggal 8 Oktober 2012 tentang Penugasan Wilayah Tanggung Jawab Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian. Sedangkan untuk pemasaran luar negeri,

Pupuk Kaltim melakukan ekspor ke negara-negara di kawasan Asia Pasifik, Amerika Serikat, Amerika Selatan dan lain sebagainya.

Dalam rangka mendukung Program Ketahanan Pangan Nasional serta untuk menunjang sektor perkebunan dan industri dalam negeri, Pemerintah melalui Instruksi Presiden RI Nomor 2 Tahun 2010 memutuskan untuk merevitalisasi industri pupuk nasional melalui replacement pabrik pupuk yang memiliki konsumsi gas di atas 34 MMBTU per ton Urea, digantikan dengan pabrik berteknologi baru yang lebih hemat energi dan konsumsi bahan baku. Revitalisasi tersebut

diwujudkan melalui pembangunan Pabrik 5 yang dimulai 2011 dan diresmikan oleh Presiden RI pada 19 November 2015. Selain lebih hemat bahan baku, Pabrik 5 memiliki kapasitas produksi terbesar dibandingkan dengan pabrik-pabrik Pupuk Kaltim lainnya. Pupuk Kaltim juga mengakuisisi PT Kaltim Pasifik Amoniak (KPA) secara resmi melalui proses transfer aset pada 2014. Saat ini, pengoperasian KPA bergabung dengan POPKA di bawah satu koordinasi Pabrik 1A.

Dengan demikian, saat ini PT. Pupuk Kaltim memiliki 5 (lima) pabrik Amoniak, 5 (lima) pabrik Urea, 3 (tiga) pabrik NPK Blending, 2 (dua) pabrik NPK Fusion, 2 (dua) pabrik Boiler Batubara, unit pengantongan serta unit pergudangan. Dengan didukung oleh sumber daya manusia yang andal dan berpengalaman, Pupuk Kaltim siap menjadi pemain utama dalam industri pupuk, kimia dan agribisnis kelas dunia yang tumbuh dan berkembang.

III. Produk Utama Pupuk Kaltim

a. Amoniak

Amoniak digunakan sebagai bahan mentah dalam industri kimia. Amoniak produksi Pupuk Kaltim dipasarkan dalam bentuk cair pada suhu -33°C dengan kemurnian minimal 99,5% dan campuran (impurity) berupa air maksimal 0,5%. Amoniak dibuat dari bahan baku gas bumi yang direaksikan dengan udara dan uap air yang diproses melalui suhu dan tekanan tinggi secara bertahap melalui beberapa reaktor yang mengandung katalis.

b. Pupuk Urea

Urea disebut juga pupuk Nitrogen (N) karena memiliki kandungan Nitrogen 46%. Urea dibuat dari reaksi antara Amoniak (NH_3) dengan Karbon Dioksida (CO_2) melalui proses kimia menjadi Urea padat dalam bentuk prill (ukuran 1-3 mm) atau granul (ukuran 2-4 mm). Urea prill banyak digunakan untuk segmen tanaman pangan dan industri, sedangkan Urea granul lebih cocok untuk segmen perkebunan, meskipun dapat juga untuk tanaman pangan. Urea non subsidi dipasarkan dan dijual dengan merek dagang Daun Buah, sedangkan Urea bersubsidi yang berwarna pink dipasarkan dengan merek dagang Pupuk Indonesia.

Dibuat oleh: *Widiano Prasetyo*

Dicetak oleh: 4234744 - Gandhi Dwijaya Yusuf (27 Oktober 2025 15.30.41)

c. Pupuk NPK

Pupuk NPK produksi Pupuk Kaltim terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu NPK Blending dan NPK Fusion. NPK dibuat dalam berbagai komposisi, sesuai kebutuhan tanaman dan jenis tanah. Jenis pupuk ini mengandung 3 (tiga) unsur hara makro yang sangat dibutuhkan oleh tanaman. Bahan baku NPK terdiri dari unsur Nitrogen (N), Phospate (P), Kalium (K), dan bahan-bahan lain berupa mikronutrien berkualitas tinggi.

Kapasitas Produksi Berdasarkan Ijin Pendirian

No.	Pabrik	Tahun Berdiri	Kapasitas Produksi (Ton/Tahun)		
			Amoniak	Urea	NPK
1.	Pabrik 1A	2014*)	660.000	570.000	
2.	Pabrik 2	1982	595.000	570.000	
3.	Pabrik 3	1986	330.000	570.000	
4.	Pabrik 4	2002	330.000	570.000	
5.	Pabrik 5	2015	825.000	1.155.000	
6.	NPK Blending	2005			150.000
7.	NPK Fusion	2010			200.000
Catatan: *) Tahun pengambilalihan pabrik Amoniak PT KPA oleh Perusahaan					

IV. Merek Dagang Produk Perusahaan

a. Pupuk Urea

Urea memiliki kandungan nitrogen 46%, dimana urea yang dihasilkan PT Pupuk Kaltim terdiri dari dua jenis yaitu urea prill dan urea granul. Urea prill paling banyak digunakan untuk segmen tanaman pangan dan industri, sedangkan urea granul lebih cocok untuk segmen perkebunan, meskipun dapat juga untuk tanaman pangan. Urea dipasarkan dan dijual dengan merek dagang Daun Buah dan Pupuk Indonesia. Khusus Urea bersubsidi dengan merek Pupuk Indonesia, produk Urea berwarna pink.

b. Amoniak

Pupuk Kaltim memasarkan Amoniak dalam bentuk cair pada suhu -33 °C dengan kemurnian minimal 99,5% dan campuran berupa air maksimal 0,5%.

c. Pupuk NPK

Produk pupuk majemuk NPK terdiri dari dua jenis, yaitu NPK Blending dan NPK Fusion. NPK produksi Pupuk Kaltim dapat dikomposisikan sesuai kebutuhan tanaman dan jenis tanah. Jenis pupuk ini terdiri dari 3 (tiga) unsur hara makro berupa unsur N (Nitrogen), P (Phosphate) dan K (Kalium) berkualitas tinggi yang sangat dibutuhkan oleh tanaman. Pupuk NPK non subsidi dipasarkan dan dijual dengan merek dagang NPK Pelangi. Untuk NPK subsidi dipasarkan dengan merek NPK Pelangi Agro.

d. Pupuk Hayati (Bio Fertilizer)

Ecofert adalah merek dagang yang digunakan untuk pupuk hayati produksi Pupuk Kaltim. Ecofert berfungsi untuk mendukung keberlanjutan budidaya pertanian ramah lingkungan dengan menjaga

kesuburan dan kesehatan tanah. Ecofert mengandung bahan aktif A.niger, P.mendocina, B.subtilis dan B.flexus.

1. RUANG LINGKUP

Perusahaan menetapkan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Produksi Ammonia, Urea, NPK, Pelayanan Penunjang Pabrik, Perawatan Mesin, dan Peralatan Industri. Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Perusahaan tidak mencakup klausul perancangan dan pengembangan produk dan jasa (8.3), properti milik pelanggan atau pihak eksternal (8.5.3) dan kegiatan pasca pengiriman (8.5.5).

2. REFERENSI

- 2.1. Standar Nasional Indonesia tentang Sistem Manajemen Mutu dengan mengacu pada SNI ISO 9001:2015;
- 2.2. Standar Nasional Indonesia tentang Uji Laboratorium dengan mengacu kepada SNI ISO 17025:2017;
- 2.3. SNI 2801 tahun 2010 tentang pupuk Urea;
- 2.4. SNI 2803 tahun 2012 tentang pupuk NPK;
- 2.5. SNI 06-0045-2006 tentang Amoniak Cair;
- 2.6. Perubahan seluruh Anggaran Dasar Perusahaan untuk disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor: 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dimuat dalam Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham tertanggal 28 Juli 2008 Nomor: 04, dibuat oleh Lumassia, S.H., Notaris di Jakarta, akta mana telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I, tertanggal 31 Oktober 2008, Nomor: AHU-80094.AH.01.02. Tahun 2008 juncto Akta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, Nomor: 25, tanggal 19 Januari 2011, dibuat oleh Lumassia, S.H., Notaris di Jakarta, perubahan mana telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I, tanggal 12 April 2011, Nomor: AHU-18494.AH.01.02.Tahun 2011, dan telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 20 April 2011 masing-masing dan berturut-turut Nomor: AHU-AH.01.10-11711 dan Nomor: AHU-AH.01.10-11712 terakhir diubah sebagaimana Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham PT Pupuk Kalimantan Timur tentang Perubahan Anggaran Dasar No 03 tertanggal 27 Oktober 2020, dibuat oleh Lumassia, S.H., Notaris di Jakarta, akta mana telah diterima dan dicatat dalam data base SISMINBAKUM Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I., dengan Surat Pemberitahuan Nomor: AHU-AH.01.03-0404902 dan Daftar Perseroan Nomor: AHU-0185919.AH.01.11.Tahun 2020 tanggal 6 November 2020;
- 2.7. Perubahan Nama Pemegang Saham Perusahaan, terakhir dimuat dalam Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham diluar Rapat Umum Pemegang Saham Nomor: 04, tanggal 04 Juli 2012 dibuat oleh Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn Notaris di Jakarta, akta mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 09 Juli 2012, Nomor: AHU-AH.01.10-25030;
- 2.8. Perubahan Susunan Anggota Direksi Perseroan, sebagaimana dimuat dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Pupuk Kalimantan Timur, Nomor: 17, tanggal 25 Agustus 2020, yang dibuat oleh Lumassia, S.H., Notaris di Jakarta, akta mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, dengan

Surat Pemberitahuan Nomor: AHU-AH.01.03-0386436 dan Daftar Perseroan Nomor: AHU-0153395.AH.01.11. Tahun 2020, tanggal 15 September 2020;

- 2.9. Surat Keputusan Direksi tentang Struktur Perusahaan Perusahaan, yang berlaku.
- 2.10. Pedoman PKT Sistem Manajemen Terintegrasi (P-PKT-01), yang berlaku.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

Dalam Pedoman ini yang dimaksud:

- 3.1. Manajemen Puncak
Adalah Direksi.
- 3.2. Direksi
Adalah Direksi Perusahaan.
- 3.3. Perusahaan
Adalah PT Pupuk Kalimantan Timur.
- 3.4. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
Adalah dokumen yang berisi rencana kerja perusahaan berupa target, sasaran dan biaya perusahaan yang ditetapkan untuk periode satu tahun.
- 3.5. Management Representative (MR)
Adalah Pejabat setingkat General Manager/ Grade I yang ditetapkan sebagai perwakilan Manajemen Puncak dalam pengelolaan Pekate Management System yang ditunjuk melalui Surat Penunjukan dari Direksi.
- 3.6. Stakeholder
Adalah pihak-pihak yang berkepentingan dengan keberadaan Perusahaan.
- 3.7. Tenaga Kerja
Adalah seluruh pihak yang bekerja pada atau atas nama Perusahaan.
- 3.8. Karyawan
Adalah pekerja tetap Perusahaan.
- 3.9. Sistem Manajemen Mutu
Adalah sistem manajemen yang mengelola mutu produk dan layanan yang dihasilkan atau disediakan oleh Perusahaan.
- 3.10. Key Performance Indicator (KPI)
Adalah Indikator Kinerja yang dipergunakan untuk mengukur dan menilai pencapaian kinerja.
- 3.11. Audit
Adalah proses pemeriksaan secara sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara obyektif untuk menentukan tingkat pemenuhan terhadap kriteria audit.
- 3.12. Informasi Terdokumentasi/Rekaman
Adalah dokumen, catatan-catatan untuk menyatakan hasil yang dicapai atau bukti pelaksanaan kegiatan.

4. KONTEKS PERUSAHAAN

- 4.1 Visi, Misi, Budaya, Tata Nilai, dan Perencanaan Strategis Perusahaan

Perusahaan telah menetapkan Visi, Misi, Budaya dan Nilai-Nilai Perusahaan Pupuk Kaltim ditetapkan oleh Direktur Utama pada 1 Oktober 2020 melalui Surat Keputusan Nomor 62/DIR/X.20 tentang Pembaharuan Surat Keputusan Direksi Nomor 19/DIR/III.2016 tentang Visi, Misi, Budaya dan Nilai-Nilai Perusahaan PT Pupuk Kalimantan Timur.

4.1.1 Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan di bidang industri pupuk, kimia dan agribisnis kelas dunia yang tumbuh dan berkelanjutan.

Ciri-ciri perusahaan kelas dunia melingkupi 3 unsur, yaitu:

- a. Kinerja superior pada indikator-indikator yang penting bagi pemegang kepentingan (stakeholders), yang meliputi:
 - Aspek finansial (kinerja keuangan yang baik);
 - Kepuasan pelanggan (kualitas produk, kecepatan dan ketepatan pelayanan serta indikator moral karyawan);
 - Teknologi mutakhir;
 - Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
 - Lingkungan Hidup;
 - Kemandirian masyarakat;
 - Integritas;
 - Sustainabilitas.
- b. Praktik-praktik kerja yang efektif dan efisien;
- c. Sumber daya manusia yang handal.

4.1.2 Misi Perusahaan

4.1.2.1 Menjalankan bisnis produk-produk pupuk, kimia, serta portofolio investasi di bidang kimia agro (hanya pertanian), energi, trading dan jasa pelayanan pabrik yang berdaya saing tinggi.

4.1.2.2 Mengoptimalkan nilai perusahaan melalui bisnis inti dan pengembangan bisnis baru yang dapat meningkatkan pendapatan dan menunjang program kedaulatan pangan nasional.

Dibuat oleh: 4204625 - Henok Prasetyo

Dicetak oleh: 4413734 - Gede Dharma Pratomo (03/11/2020 15:30 WIB)

4.1.2.3 Mengoptimalkan utilisasi sumber daya di lingkungan sekitar maupun pasar global yang didukung oleh SDM yang berwawasan internasional dengan menerapkan teknologi terdepan.

4.1.2.4 Memberikan manfaat yang optimum bagi pemegang saham, karyawan dan masyarakat serta peduli pada lingkungan.

4.1.3 Budaya dan Tata Nilai Perusahaan

4.1.3.1 Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

Panduan perilaku :

- a. Memenuhi janji dan komitmen;
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan;
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

- 4.1.3.2 Kompeten
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
Panduan perilaku :
a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
b. Membantu orang lain belajar;
c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
- 4.1.3.3 Harmonis
Saling peduli dan menghargai perbedaan.
Panduan perilaku :
a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
b. Suka menolong orang lain;
c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- 4.1.3.4 Loyal
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
Panduan perilaku:
a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara;
b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar;
c. Patuh kepada Pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
- 4.1.3.5 Adaptif
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
Panduan perilaku:
a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik;
b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi;
c. Bertindak proaktif.
- 4.1.3.6 Kolaboratif
Membangun kerja sama yang sinergis.
Panduan perilaku:
a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;

- c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai Sumber Daya untuk tujuan bersama.

4.1.4 Perspektif Bisnis

4.1.4.1 Customer Excellence

Perusahaan menyadari bahwa konsistensi dalam menghasilkan produk berkualitas merupakan salah satu karakteristik produsen kelas dunia. Keterikatan pelanggan dengan perusahaan adalah penting, maka Perusahaan secara terus-menerus bekerja keras untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap pelanggan, mengantisipasi kebutuhan pelanggan, dan memberikan produk serta layanan terbaik kepada pelanggan.

4.1.4.2 Employee Excellence

Dalam mengembangkan dan meningkatkan bisnis didukung oleh SDM yang berkualitas. Perusahaan berusaha keras untuk menerapkan dan menginovasi proses dengan memberikan informasi, pelatihan dan peningkatan kompetensi.

4.1.4.3 Supplier Excellence

Perusahaan mengharuskan para supliernya memberikan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan yang dipersyaratkan. Perusahaan memastikan persyaratan didefinisikan secara jelas dan disampaikan secara tepat dan efektif.

4.1.4.4 Manufacturing Excellence

Perusahaan dalam mengoperasikan pabrik telah didukung sistem manajemen produksi (SIMPRO) yang berbasis pada kapasitas tertinggi yang pernah dicapai (maximum proven capacity) dengan biaya produksi yang efektif dan efisien serta pabrik yang handal.

4.1.5 Perencanaan strategis

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan Perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Dalam mengevaluasi rencana strategis, Perusahaan mengidentifikasi “Risiko Strategis” dengan menggunakan analisis SWOT, yaitu dengan penetapan Internal Strengths dan Weaknesses serta External Opportunities dan Threats yang dihadapi dalam dunia bisnis. Analisis SWOT memetakan faktor eksternal peluang (opportunities) dan ancaman (threats) terhadap faktor internal kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses). Berdasarkan kajian yang dilakukan, analisa SWOT untuk penyusunan RJP 2020-2024, dapat dijelaskan seperti dalam tabel di bawah ini.

4.1.5.1 Analisis Faktor Internal

Identifikasi Kekuatan dan kelemahan perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Internal Factor Evaluation (IFE)							
	Faktor-Faktor Strategi Internal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Leadership	Strength						
	- Management memiliki Visi dan Misi serta sasaran Perusahaan yang jelas	10%	3	0,30	10%	3	0.30
	- Perusahaan telah menjalankan manajemen organisasi dengan baik						
	Weakness						
		0%	-	-	0%	-	-
Strategic Planning	Strength						
	- Memiliki Corporate Plan, RJP, Roadmap dan RKAP yang komprehensif dan telah selaras dengan PT Pupuk Indonesia	15%	3	0,45	15%	4	0.60
	Weakness						
	- Beberapa realisasi program kerja tidak sesuai dengan target yang ditetapkan	5%	2	0,10	5%	1	0.05
	- Sosialisasi dan Evaluasi perencanaan strategis belum dilakukan secara optimal						
	Strength						

Internal Factor Evaluation (IFE)

	Faktor-Faktor Strategi Internal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Costumer & Market Focus	- Produk PKT merupakan produk dengan kualitas internasional dan brand image yang baik						
	- Memiliki pelabuhan dengan kapasitas besar serta letak geografis yang strategis sehingga mendukung penjualan ekspor	15%	3	0,45	15%	4	0.60
	- Memiliki jaringan pemasaran yang cukup luas						
	Weakness						
	- Biaya distribusi yang tinggi						
	- Sistem database pasar dan analisa harga produk belum optimal	10%	2	0,20	10%	1	0.10
Measurement Analysis & Knowledge Management	Strength						
	- PKT telah mengimplementasikan Knowledge Managemen(sharing knowledge,nextgen, portal KM dan Digital library)	7%	3	0,21	7%	4	0,28
	- Sistem pengukuran korporasi (KPKU, penilaian GCG, dll) telah dilaksanakan dengan baik.						

Internal Factor Evaluation (IFE)

	Faktor-Faktor Strategi Internal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	Weakness						
	- Sistem database pasar dan analisa harga produk belum optimal	3%	2	0,06	3%	1	0.03
	- Beberapa Key Performance Perusahaan belum mendapatkan nilai yang maksimal						
Human Resources Focus	Strength						
	- Karyawan memiliki kompetensi & pengalaman dalam bisnis, pengoperasian dan O&M pabrik	10%	3	0,30	10%	4	0,40
	- Memiliki lembaga sertifikasi (LSP PKT & LPK PKT) dan Talent Management System						
	- Index Kepuasan Karyawan dan index Keterikatan Karyawan yang baik						
	Weakness						
	- Program succession planning belum optimal	5%	2	0.10	5%	1	0,05
	- Inovasi belum membudaya						
	Strength						

Dibuat oleh: 4204025 - Herdi Aviano Prasetyo

Dicetak oleh: 4234744 - Gandhi Dwijaya Yusuf (27 Oktober 2025 15.30.41)

Internal Factor Evaluation (IFE)

	Faktor-Faktor Strategi Internal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Process Management	- Teknologi proses yang beragam dan terintegrasi sehingga memudahkan dalam optimasi proses	7%	3	0,21	7%	4	0,28
	- Telah memiliki prosedur, WI dan sistem kerja yang baik						
	Weakness						
	- Berbagai macam licensi teknologi membuat spare part tidak dapat interchangeable	3%	2	0.06	3%	1	0,03
Business Organization Result	Strength						
	- Kinerja perusahaan dari tahun ke tahun meningkat	5%	4	0,20	5%	4	0,20
	- Tingkat leverage perusahaan masih rendah, sehingga dapat melakukan pinjaman investasi						
	Weakness						
	- HPP produk cenderung naik karena harga gas semakin tinggi	5%	2	0,10	5%	2	0.10
- Anak perusahaan belum dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan							

Internal Factor Evaluation (IFE)							
	Faktor-Faktor Strategi Internal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	Internal Factors Analysis Summary (IFAS)	100%		2,74	100%		3,02

4.1.5.2 Analisis Faktor Eksternal

Sedangkan Identifikasi peluang dan ancaman perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Eksternal Factor Evaluation (EFE)							
Kriteria TEMPLES	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Technology	Opportunity						
	- Tersedianya teknologi proses yang mampu meningkatkan efisiensi pabrik eksisting dan migrasi sistem dari analog ke digital	7%	2	0,14	7%	3	0,21
	- Berkembangnya industri 4.0 yang diterapkan pada seluruh Proses Bisnis Perusahaan						
	- Tersedianya bahan baku alternatif yaitu batubara sebagai substitusi bahan baku amoniak	5%	2	0.10	5%	3	0.15
	Threat						
	- Pabrik-pabrik baru milik Pesaing telah	3%	2	0.06	3%	1	0.03

Eksternal Factor Evaluation (EFE)

Kriteria TEMPLES	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	menggunakan teknologi yang hemat energi						
Economy	Opportunity						
	- Laju pertumbuhan ekonomi nasional yang relatif stabil	15%	3	0,45	15%	3	0,45
	- Produk yang dihasilkan berstandar internasional sehingga dapat bersaing di pasar internasional dan mudah dipasarkan						
	- Tersedianya pilihan cara pendanaan investasi dan modal kerja yang lebih fleksibel seiring dengan berkembangnya industri financial market						
	Threat						
	- Harga gas di Indonesia tinggi dan pasokannya cenderung turun	10%	3	0,30	10%	3	0,30
	- Kompetitor berinovasi dengan mengembangkan agro solution						
	- Persaingan di pasar non subsidi dan ekspor semakin ketat						
Market and Costumer Demand	Opportunity						
- Intensifikasi dan ekstensifikasi pertanian serta perkebunan baik dalam maupun luar negeri	15%	3	0,45	15%	4	0,60	

Eksternal Factor Evaluation (EFE)

Kriteria TEMPLES	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	meningkatkan kebutuhan pupuk						
	- Kebijakan pengembangan komoditas strategis pertanian						
	Threat						
	- Customer di Indonesia masih berorientasi pada harga pupuk murah						
	- Tingkat adaptif petani terhadap special fertilizer dan teknologi agro solution cenderung rendah	10%	3	0,30	10%	2	0,20
	- Agrikultur global mengalami disrupt dan berbagai tren: Pupuk yang lebih efisien (nutrient use fertilizer) Digital & precision farming Pupuk non kimia Sustainability plant nutrien						
Politics	Opportunity						
	- PKT sebagai anak perusahaan PT Pupuk Indonesia diposisikan sebagai pintu gerbang ekspor	5%	2	0,10	5%	4	0,20
	- Terdapat perubahan kebijakan alokasi subsidi pupuk dari Pemerintah						

Eksternal Factor Evaluation (EFE)							
Kriteria TEMPLES	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	Threat						
	- Perubahan skema subsidi dari produsen ke petani langsung	5%	2	0,10	5%	2	0,10
Legal	Opportunity						
	- PKT sebagai anak perusahaan PT Pupuk Indonesia diposisikan sebagai pintu gerbang ekspor	7%	3	0,21	7%	4	0,28
	Threat						
	- Omnibus law dan RUU cipta kerja	3%	2	0,06	3%	2	0,06
Environm ent	Opportunity						
	- Kemampuan Perusahaan untuk mengoperasikan pabrik dengan teknologi ramah lingkungan sehingga mendukung rencana pengembangan ke depan Pengelolaan limbah B3 dan Non B3 secara efisien dan sesuai dengan regulasi Pemerintah	8%	3	0,24	8%	4	0,32
	Threat						
	- Isu Pencemaran lingkungan yang sering diterima oleh Perusahaan dan Peraturan Pemerintah yang semakin ketat	2%	2	0,04	2%	1	0,02

Eksternal Factor Evaluation (EFE)							
Kriteria TEMPLES	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Tahun 2020			Tahun 2024		
		Bobot	Rating	Bobot x Rating	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Social	Opportunity						
	- Peningkatan kebutuhan pangan dunia seiring dengan pertumbuhan penduduk	7%	2	0,14	7%	3	0,21
	- Salah satu [rpgram pemerintah yaitu peningkatan produksi pangan untuk meningkatkan kesejahteraan petani						
	Threat						
	- Lokasi pabrik yang dekat dengan pemukiman masyarakat sehingga menimbulkan isu-isu lingkungan	3%	2	0,06	3%	2	0,06
	External Factors Analysis Summary (EFAS)	100%		2,65	100%		3,04

- 4.2 Persyaratan dan harapan pihak yang berkepentingan
- Disamping risiko strategis perusahaan dari faktor internal dan eksternal, maka perusahaan juga memperhatikan risiko yang diakibatkan oleh adanya regulasi atau persyaratan yang harus dipenuhi dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) baik internal maupun eksternal, yang dipetakan sebagai berikut:

4.2.1 Persyaratan Stakeholder

Stakeholder	Persyaratan	Risiko	Mitigasi
Pemerintah Kementeria n Pertanian	Pemenuhan pupuk bersubsidi sesuai dengan Rencana Definitif Kebutuhan	Komplain masyarakat; Teguran Pemerintah	Pengawasan sistem rencana dan distribusi;

Kementerian Perindustrian	(RDKK); Pemenuhan kualitas produk sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI)	Komplain pelanggan Produk kurang kompetitif	Penyusunan dan implementasi matriks rencana mutu
Pemegang Saham	Peningkatan deviden	Tingkat kepercayaan	Penerapan GCG; Kontrak Manajemen; Monitoring Kinerja
Tenaga Kerja	Pemenuhan regulasi; Keamanan bekerja	Produktivitas menurun; Demotivasi; Turn over tinggi	Sistem Remunerasi; Rotasi, Mutasi & Promosi; Pelatihan; KPI
Pelanggan	Tepat waktu Tepat jumlah Tepat jenis Tepat tempat Tepat mutu Tepat harga	Ketidakpuasan Keterikatan Hasil panen terganggu	Sistem perencanaan dan distribusi; Penyuluhan; Demplot; Survey kepuasan pelanggan
Pemasok	Kecepatan dan ketepatan proses pengadaan	Gangguan Operasional; Tingkat kepercayaan	Kontrak; Data base pemasok; Prosedur
Masyarakat	Pemenuhan regulasi ketenaga kerjaan; Pemenuhan regulasi lingkungan;	Gejolak masyarakat; terganggunya operasional perusahaan; pencemaran lingkungan	Penggunaan tenaga lokal; pemenuhan regulasi lingkungan; peningkatan keamanan; Program CSR
Pabean	Pemenuhan regulasi impor ekspor barang; Terpenuhinya hak	Gangguan operasional; Denda pajak	Pemahaman Prosedur; Pendidikan & pelatihan;

	dan kewajiban		
KSOP	Pemenuhan regulasi dalam pemuatan dan pembongkaran bahan baku & produk	Gangguan operasional; Denda keterlambatan (demurrage)	Monitoring kelaikan alat transport; Schedule; tenaga kerja TKBM
TNI / POLRI	Penjagaan Obyek Vital Nasional	Keamanan terganggu; kehilangan aset; ketidakpuasan masyarakat	Implementasi SMP (Sistem Manajemen Pengamanan)

4.2.2 Harapan Stakeholder

Stakeholder	Harapan	Dampak	Mitigasi
Pemerintah Kementerian Pertanian	Tidak ada kelangkaan pupuk;	Komplain masyarakat; Teguran Pemerintah	Pengawasan sistem rencana dan distribusi;
Kementerian Perindustrian	Pupuk sesuai dengan kualitas yang dispesifikasikan pada SNI	Komplain pelanggan Produk kurang kompetitif	Penyusunan dan implementasi matriks rencana mutu
Pemegang Saham	Pemenuhan kebijakan pemegang saham dan terpenuhinya regulasi; Terpenuhinya proper hijau dan emas tingkat daerah dan nasional	Tingkat kepercayaan	Penerapan GCG; Kontrak Manajemen; Monitoring Kinerja
Tenaga Kerja	Kesejahteraan; Karir; Lingkungan kerja kondusif	Produktivitas menurun; Demotivasi; Turn over tinggi	Sistem Remunerasi; Rotasi, Mutasi & Promosi; Pelatihan; KPI

Pelanggan	Tidak ada kelangkaan pupuk dan harganya terjangkau	Ketidakpuasan Keterikatan Hasil panen terganggu	Sistem perencanaan dan distribusi; Penyuluhan; Demplot; Survey kepuasan pelanggan
Pemasok	Kesinambungan kerjasama; Kepastian kebijakan perusahaan;	Gangguan Operasional; Tingkat kepercayaan	Kontrak; Data base pemasok; Prosedur
Masyarakat	Kesempatan kerja; Tidak ada pencemaran lingkungan; Pengembangan diri; Pelatihan	Gejolak masyarakat; terganggunya operasional perusahaan; pencemaran lingkungan	Penggunaan tenaga lokal; pemenuhan regulasi lingk; peningkatan keamanan; Program CSR
Pabean	Tidak terjadi kesalahan prosedur/ persyaratan; Kesinambungan kerja sama	Gangguan operasional; Denda pajak	Pemahaman Prosedur; Pendidikan & pelatihan;
KSOP	Tidak ada kerugian dan keterlambatan dalam pemuatan baik bahan baku maupun produk	Gangguan operasional; Denda keterlambatan (demurrage)	Monitoring kelaikan alat transport; Schedule; tenaga kerja TKBM
TNI / POLRI	Tidak terjadi gangguan keamanan; Tidak terjadi gejolak masyarakat	Keamanan terganggu; kehilangan aset; ketidakpuasan masyarakat	Implementasi SMP (Sistem Manajemen Pengamanan)

4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Perusahaan menetapkan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Produksi Ammonia, Urea, NPK, Pelayanan Penunjang Pabrik, Perawatan Mesin, dan Peralatan Industri. Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Perusahaan tidak mencakup klausul perancangan dan pengembangan produk

dan jasa (8.3), properti milik pelanggan atau pihak eksternal (8.5.3) dan kegiatan pasca pengiriman (8.5.5).

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya

4.4.1 Perusahaan menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya. Perusahaan menetapkan proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu dan penerapannya di seluruh Perusahaan, dan harus:

- a. Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses-proses ini;
- b. Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;
- c. Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;
- d. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediannya;
- e. Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini;
- f. Mengatasi risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1;
- g. Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
- h. Meningkatkan proses dan Sistem Manajemen Mutu.

4.4.2 Perusahaan memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi terkait dengan proses-proses dalam Sistem Manajemen Mutu yang meliputi:

- a. Informasi terdokumentasi untuk mendukung pengerjaan proses-proses Sistem Manajemen Mutu dalam Buku Manual Proses Produksi atau dokumentasi pendukung lainnya.
- b. Informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa proses yang dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan dalam dokumen Key Operating Parameter (KOP) atau dokumentasi SIMPRO lainnya.

5. KEPEMIMPINAN

5.1 Komitmen dan Kepemimpinan

5.1.1 Direksi berkomitmen terhadap Sistem Manajemen Mutu dengan melakukan Rapat Tinjauan Manajemen untuk:

- a. Memastikan kebijakan dan sasaran selaras dengan konteks dan arahan strategis Perusahaan;
- b. Memastikan integrasi dari persyaratan Sistem Manajemen Mutu ke dalam bisnis proses Perusahaan;

- c. Mempromosikan dan menyelaraskan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko, utamanya pada penyusunan Rencana Jangka Panjang (RJP);
- d. Menetapkan Program Kerja Sistem Manajemen Mutu selama 1 (satu) tahun termasuk target waktu dan penanggungjawabnya;
- e. Mengevaluasi pencapaian Program Kerja Sistem Manajemen Mutu dan tindaklanjutnya;
- f. Memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu;
- g. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan kesesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu;
- h. Memastikan Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang diinginkan;
- i. Mengikutsertakan, mengarahkan, dan mendukung setiap tenaga kerja untuk berkontribusi terhadap efektifitas Sistem Manajemen Mutu;
- j. Mendorong peningkatan yang berkelanjutan;
- k. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan sesuai dengan area tanggung jawabnya.

5.1.2 Fokus Pada Pelanggan

Direksi memiliki kepedulian yang tinggi terhadap Pelanggan dan berkomitmen untuk:

- a. Mentaati semua peraturan perundang-undangan dan persyaratan lain yang ditentukan pemerintah;
- b. Melakukan identifikasi risiko dan langkah-langkah mitigasi agar produk dan jasa senantiasa dapat memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan;
- c. Melakukan survey kepuasan pelanggan untuk menjaga produk dapat memenuhi persyaratan pelanggan.

5.2 Kebijakan

Direksi menetapkan, mengimplementasikan dan memelihara kebijakan mutu yang didefinisikan dalam lingkup Sistem Manajemen Mutu yang:

- a. Sesuai dengan tujuan dan konteks Perusahaan dan mendukung arah strategik perusahaan, termasuk pencegahan kecelakaan, dampak lingkungan dari kegiatan produk dan jasa, konsumsi energy dan lain-lain;
- b. Sesuai dengan tujuan Perusahaan dan konteks Perusahaan, termasuk sifat, skala dan dampak lingkungan dari aktivitas, produk dan layanan;
- c. Meliputi komitmen terhadap jaminan mutu dan komitmen spesifik lainnya yang relevan dengan konteks Perusahaan;
- d. Meliputi komitmen untuk memenuhi kepatuhan;

- e. Mencakup komitmen pada perbaikan berkesinambungan Sistem Manajemen Mutu untuk meningkatkan jaminan mutu.

Kebijakan mutu harus dipelihara sebagai informasi terdokumentasi, dikomunikasikan dalam Perusahaan, dan tersedia untuk Para pihak yang berkepentingan melalui website resmi perusahaan, sharing knowledge atau pelatihan, sosialisasi in house, dan induksi kepada perwakilan pemasok atau penyedia jasa.

5.3 Peran, Tanggung Jawab, dan Wewenang

Direksi menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- 5.3.1 Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu diterapkan, dan dipelihara untuk memenuhi peraturan dan persyaratan yang diberlakukan di perusahaan;
- 5.3.2 Melaporkan kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Direksi melalui laporan hasil audit Sistem Manajemen Mutu, SNI dan/atau hasil Tinjauan Manajemen;
- 5.3.3 Memastikan promosi kepedulian tentang Sistem Manajemen Mutu Perusahaan di semua tingkatan dan fungsi Perusahaan;
- 5.3.4 Mengkoordinir pelaksanaan Tinjauan Manajemen secara periodik minimum sekali dalam setahun, rapat koordinasi Tim Pengendali Mutu Produk (TPMP) setiap 3 bulan dengan tujuan untuk mengkaji efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan SNI serta peluang-peluang peningkatan;
- 5.3.5 Memastikan untuk tumbuhnya kesadaran karyawan tentang Sistem Manajemen Mutu dan Standard Nasional Indonesia.

6. PERENCANAAN

6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan menindaklanjuti peluang

- 6.1.1 Perusahaan merencanakan Sistem Manajemen Mutu, menentukan risiko dan peluang dengan mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal Perusahaan serta persyaratan dan harapan pemangku kepentingan untuk ditujukan kepada:
 - a. Memberikan jaminan bahwa Sistem Manajemen Mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
 - b. Meningkatkan efek yang diharapkan;
 - c. Mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diharapkan;
 - d. Mencapai peningkatan.
- 6.1.2 Perusahaan merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan menindaklanjuti peluang, mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses Sistem Manajemen Mutu serta mengevaluasi efektifitas dari tindakan-tindakan ini dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip GCG yang dilakukan melalui Sistem Manajemen Risiko (SIMERI) dan iRisk.

6.2 Sasaran dan Strategi

- 6.2.1 Perusahaan menetapkan sasaran dan strategi yang dituangkan dalam Rencana Jangka Panjang (RJP) dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP), serta diimplementasikan pada Key Performance Indicator (KPI) Korporat. KPI Korporat dijabarkan menjadi KPI Unit Kerja.

Setiap unit kerja wajib membuat, mengevaluasi, memutakhirkan serta mengkomunikasikan program dan target kerja dalam rangka mencapai sasaran perusahaan yang dituangkan didalam KPI sesuai lingkup tugas dan tanggungjawabnya;

6.2.2 Pemantauan dan evaluasi pencapaian produksi dan program kerja lainnya dilakukan dengan cara membandingkan dengan pencapaian kinerja sebelumnya, target, prognosa dan proyeksi melalui kegiatan:

1. Monitoring kinerja setiap bulan;
2. Rapat pengendalian mutu produk dan layanan;
3. Audit internal dan eksternal;
4. Tinjauan Manajemen;
5. Pelaporan pencapaian KPI unit kerja disampaikan kepada atasannya & Manajemen Representative, serta KPI Perusahaan disampaikan kepada Pemegang saham;
6. Rapat-rapat monitoring kinerja sistem manajemen lainnya antara lain: rapat P2K3, rapat produksi dan lain sebagainya.

6.3 Perencanaan Perubahan

Perencanaan perubahan dilakukan dengan memperhatikan kondisi internal maupun eksternal perusahaan melalui identifikasi dan rencana pengendalian (mitigasi) risiko yang dilakukan oleh Sistem Manajemen Risiko. Direksi menindaklanjutinya dengan menetapkan perubahan sasaran, program kerja dan sumber daya untuk Sistem Manajemen Mutu.

Untuk mengetahui efektifitas perubahan tersebut, Direksi melakukan evaluasi melalui Audit dan Tinjauan Manajemen serta media evaluasi lainnya. Hasil evaluasi tersebut turut menentukan arah pengembangan perusahaan.

7. PENDUKUNG

7.1. Pengelolaan Sumber Daya

7.1.1. Umum

Perusahaan menetapkan, menyediakan dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan, pemeliharaan dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan. Perusahaan menentukan dan menyediakan infrastruktur, keuangan dan tenaga kerja untuk pelaksanaan dan pengoperasian Sistem Manajemen Mutu yang efektif.

7.1.2. Manusia

Perusahaan mengidentifikasi kompetensi sesuai kebutuhan Sistem Manajemen Mutu. Untuk menyediakan tenaga kerja yang kompeten, perusahaan melaksanakan sertifikasi kompetensi, evaluasi dan tindak lanjut melalui mekanisme yang dikelola Departemen Pengembangan SDM & Organisasi.

7.1.3. Infrastruktur

Perusahaan menyiapkan dan mengelola infrastruktur untuk menjalankan proses bisnis dalam mencapai kesesuaian produk dan layanan. Sistem Teknologi Informasi pendukung berbasis website dan intranet di seluruh proses bisnis Perusahaan dan dalam hal transportasi perusahaan bekerjasama dengan pihak penyedia jasa angkutan.

7.1.4. Lingkungan Operasional Proses

Perusahaan menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk pengerjaan dari proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa, serta menciptakan iklim kerja baik dari segi sosial, psikologis, dan fisik yang mendukung efektifitas, efisiensi, dan keamanan proses kerja.

7.1.5. Sumber Daya Pemantauan Pengukuran

Perusahaan menyediakan sarana Laboratorium Uji maupun Laboratorium Kalibrasi yang terakreditasi (KAN) guna memantau dan mengukur yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan layanan. Untuk memastikan validitas hasil pengukuran, Perusahaan menyediakan Master Kalibrator yang penyimpanannya diperlakukan secara khusus dan secara periodik dilakukan kalibrasi oleh lembaga penyedia jasa kalibrasi yang terakreditasi dan hasil sertifikasi kalibrasi disimpan di Laboratorium, Instrument dan Inspeksi Teknik.

7.1.6. Pengetahuan Perusahaan

Perusahaan menyadari akan pentingnya “Transfer Knowledge” untuk mengidentifikasi jenis pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggerakkan Sistem Manajemen Mutu, dimana sumber pengetahuan yang berasal dari tenaga kerja berpengalaman melalui program “Knowledge Management (KM)” melakukan kegiatan berbagi pengetahuan dengan class room, menulis buku ataupun membuat video. Sedangkan yang berasal dari pelanggan, mitra dan pemasok melalui presentasi, gathering maupun manual book yang diperoleh pada saat pembelian barang. Seluruh pengetahuan yang telah terkumpul di sharing sesuai kebutuhan dan di dokumentasikan kedalam portal KM, website PKT, dan Perpustakaan.

7.2. Kompetensi

7.2.1. Perusahaan memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan pengelolaan sumber daya berbasis kompetensi diantaranya dengan membangun kamus kompetensi, matriks kompetensi, materi uji kompetensi, tempat uji kompetensi dan lembaga sertifikasi kompetensi.

7.2.2. Perusahaan memastikan bahwa tenaga kerja yang melaksanakan pekerjaan di unit kerjanya memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;

7.2.3. Perusahaan menyelenggarakan program pengembangan bagi tenaga kerja untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan, kesadaran dan kompetensi dalam menjalankan tugas sesuai KPI-nya;

7.2.4. Perusahaan melaksanakan evaluasi efektivitas pengembangan dan peningkatan kompetensi serta mendokumentasikannya.

7.3. Kepedulian

Kepedulian Perusahaan terhadap pemahaman dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dilakukan melalui:

- 7.3.1. Sosialisasi kepada Tenaga Kerja untuk meningkatkan pemahaman terhadap Sistem Manajemen Mutu melalui media komunikasi baik secara formal maupun informal;
- 7.3.2. Monitoring perencanaan dan realisasi KPI;
- 7.3.3. Audit Sistem Manajemen Mutu baik internal maupun eksternal;
- 7.3.4. Monitoring dan Assesmen kinerja.

7.4. Komunikasi

Perusahaan melakukan komunikasi yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu melalui komunikasi satu arah maupun dua arah secara terbuka diuraikan pada tabel di bawah ini.

7.4.1. Komunikasi Internal

Kegiatan	Topik	Frekuensi	Peserta
Upacara	Arahan Manajemen Puncak	Tahunan Hari Besar dan Nasional /Perusahaan	Seluruh Tenaga Kerja
Monitoring Kinerja	Kinerja Perusahaan	Bulanan	Pejabat Grade 1-2
Rapat Harian	Kinerja Produksi	Harian	Pejabat Grade 2 dan Karyawan terkait
Rapat Dekom	Kinerja Perusahaan	Triwulan	Dekom, Direksi, Pejabat Grade 1
Rapat Forum SVP	Kinerja Direktorat	Bulanan	SVP
Rapat TPMP	Mutu Produk dan Layanan	Triwulanan	SVP, Pejabat Grade 1 - 3
Rapat P2K3	Kinerja HSE dan Security	Bulanan	Direktur Operasi & Produksi, SVP, Pejabat Grade 1 dan 2
Rapat Kinerja Sistem Manajemen	Kinerja Sistem Manajemen	Semesteran	MR dan Pejabat dalam Struktur MR
Rapat Tinjauan Manajemen	Kinerja Sistem Manajemen, Monitoring Pencapaian Kinerja	Tahunan	Direksi, SVP, Pejabat Grade 1 dan 2

7.4.2. Komunikasi Eksternal

Moda Komunikasi	Penanggung Jawab	Topik	Stakeholder	Frekuensi
- Rapat Koordinasi - Laporan	Direksi, Sekretaris Perusahaan	Pemenuhan regulasi dan perizinan	Pemerintah	- Bulanan - Triwulan - Tahunan
- Rapat RUPS	Direksi	Kinerja Perusahaan	Pemegang Saham	- Bulanan - Sesuai kebutuhan
- Gathering - Demplot - Survey	SVP Pemasaran	Pemenuhan persyaratan dan harapan pelanggan	Pelanggan	- Sesuai kebutuhan - Tahunan
- Gathering - Aanwijzing - Survey	SVP Pengadaan	- Pemenuhan persyaratan dan harapan pemasok - Tender	Pemasok	- Sesuai kebutuhan - Tahunan
- Sosialisasi - Media massa - Expo - Survey	Humas, CSR, LH, K3	Pemenuhan harapan masyarakat	Masyarakat	- Sesuai kebutuhan - Tahunan
- Kerjasama - Pelatihan dan pendampingan	Direksi, CSR, K3, Portofolio Bisnis, LH, Humas	Pemenuhan harapan mitra	Mitra	- Sesuai kebutuhan
- Kerjasama - Pelatihan dan Pendampingan	SVP Pengadaan SEVP Komersil	Pemenuhan persyaratan Ekspor dan Impor Diklat ahli kepabeanaan Pengamanan	Bea dan Cukai (Kepabeanaan)	- Sesuai Kebutuhan - Tahunan
- Rapat Koordinasi - Laporan	SVP Umum, VP Keamanan	Penyaluran Pupuk bersubsidi Pengamanan Aset	TNI/Polri	- Sesuai kebutuhan

7.5. Informasi Terdokumentasi

Perusahaan wajib mengelola dokumen yang berkaitan dengan kegiatan Sistem Manajemen Mutu untuk mencapai efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

7.5.1. Pembuatan dan Pembaruan Dokumen

Perusahaan membuat dan memperbarui Dokumen dengan memastikan ketepatan identifikasi dan deskripsi, format, peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan yang berdasarkan pada:

- Perubahan Regulasi Pemerintah;

- b. Perubahan Regulasi Pemegang Saham;
- c. Perubahan struktur Perusahaan perusahaan;
- d. Perubahan terhadap standar;
- e. Hasil Audit;
- f. Hasil evaluasi terhadap perubahan proses bisnis.

7.5.2. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Pengendalian dokumen ditujukan untuk memastikan ketepatan, kebenaran, kemutakhiran dan kemampulacakan dokumen.

Apabila terjadi perubahan proses bisnis dan struktur Perusahaan yang diikuti perubahan nama jabatan dan/atau unit kerja, maka dokumen dianggap masih berlaku sampai dilakukannya revisi.

Pengendalian dokumen yang diatur dalam Pedoman Pengelolaan Dokumen Perusahaan dan Prosedur Pengendalian Dokumen mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Pembuatan, pengesahan, pendistribusian, penyimpanan, evaluasi kelengkapan dan keabsahan dokumen, pengelolaan, peninjauan ulang dan pemusnahan.
2. Identifikasi untuk kemampulacakan dan kejelasan status revisinya.

Untuk memastikan bahwa hanya dokumen efektif, resmi serta revisi terkini saja yang tersedia di area penggunaan maka Perusahaan telah membuat prosedur yang mengatur mengenai:

1. Pengesahan dokumen oleh pejabat terkait sebelum didistribusikan ke pengguna.
2. Penyesuaian dokumen dengan kondisi terkini dan kebutuhan untuk peningkatan efektifitas proses.
3. Sistem pendistribusian yang sistematis untuk memastikan hanya dokumen revisi terkini yang tersedia di area penggunaan.
4. Penggunaan sistem identifikasi unik dari setiap dokumen serta sistem pengarsipan yang baik untuk menjaga keabsahan dokumen dan memudahkan identifikasi.
5. Pendataan dan identifikasi dokumen eksternal yang diperlukan untuk perencanaan serta operasional dari Sistem Manajemen Mutu.
6. Penyimpanan seluruh dokumen obsolete di tempat yang terpisah. Hal ini ditujukan untuk mencegah bercampurnya dokumen serta kesalahan penggunaan dari dokumen obsolete.

8. OPERASIONAL

8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional

Perusahaan merencanakan dan mengelola proses-proses operasional yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penetapan produk dan jasa serta untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang ditentukan dalam menanggulangi risiko dengan:

- 8.1.1. Menyusun peta risiko operasional, KPI Unit Kerja dan KPI Individu;
 - 8.1.2. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa, serta kriteria untuk proses dan keberterimaan produk dan jasa;
 - 8.1.3. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk dan jasa;
 - 8.1.4. Monitoring Kinerja Sistem Manajemen Mutu;
 - 8.1.5. Perbaikan dan peningkatan berkesinambungan;
 - 8.1.6. Dokumentasi terkait kegiatan proses operasional dalam Sistem Manajemen Mutu;
 - 8.1.7. Mengendalikan perubahan yang direncanakan dan peninjauan akibat dari perubahan yang tidak diinginkan, serta mengambil tindakan untuk mengurangi efek buruk.
- 8.2. Persyaratan produk dan jasa
- 8.2.1. Komunikasi pelanggan

Dukungan pokok pelanggan yang disediakan perusahaan yang juga digunakan sebagai media komunikasi utama bagi pelanggan antara lain adalah: pusat pelayanan pelanggan, tenaga lapangan yang ditempatkan diseluruh wilayah pemasaran, jaringan distribusi dan transportasi perusahaan, website dan account di media sosial.

Dukungan pokok pelanggan yang dimaksud meliputi:

 - a. Penyediaan informasi produk dan jasa;
 - b. Penanganan permintaan, kontrak, atau pemesanan, termasuk perubahan;
 - c. Memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
 - d. Menangani dan mengendalikan properti pelanggan;
 - e. Menetapkan persyaratan khusus untuk kemungkinan tindakan, bila relevan.
 - 8.2.2. Penentuan persyaratan produk dan jasa

Dalam menyediakan produk dan jasa kepada pelanggan, perusahaan senantiasa memperhatikan persyaratan dan harapan pelanggan serta pemenuhan terhadap persyaratan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau peraturan perundangan lainnya yang berlaku.
 - 8.2.3. Tinjauan persyaratan produk dan jasa
 - 8.2.3.1. Untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan telah sesuai dengan persyaratan dari pelanggan, perusahaan melakukan sertifikasi produk ke Lembaga Sertifikasi Produk (SNI) untuk produk serta melakukan pengendalian distribusi produk dan layanan.
 - 8.2.3.2. Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi terhadap hasil dari tinjauan, persyaratan baru dari produk dan jasa yang dikelola oleh Unit Kerja terkait.
 - 8.2.4. Perubahan persyaratan pada produk dan jasa

Perusahaan melakukan perubahan pada produk dan jasa dengan tetap memperhatikan persyaratan yang diminta pelanggan dan pemerintah serta melakukan pendokumentasian dan sosialisasi terkait perubahan persyaratan tersebut.
- 8.3. Perancangan dan Pengembangan Produk dan Jasa

8.3.1. Umum

Perusahaan menetapkan, menerapkan, dan memelihara proses perancangan dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penetapan produk dan jasa selanjutnya.

8.3.2. Rencana Perancangan dan Pengembangan

Perusahaan menentukan tahapan dan pengendalian untuk perancangan dan pengembangan, dengan mempertimbangkan:

- a. Sifat dasar, durasi, dan kerumitan dari kegiatan perancangan dan pengembangan;
- b. Tahapan proses yang diperlukan, termasuk peninjauan perancangan dan pengembangan yang berlaku;
- c. Kegiatan verifikasi dan validasi perancangan dan pengembangan yang diperlukan;
- d. Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan;
- e. Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa;
- f. Kebutuhan untuk mengendalikan interface antar personil yang terlibat dalam perancangan dan pengembangan;
- g. Kebutuhan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
- h. Persyaratan untuk penetapan produk dan jasa selanjutnya;
- i. Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengendalian oleh pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
- j. Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan sudah terpenuhi dari hasil penelitian.

8.3.3. Input Perancangan dan Pengembangan

Perusahaan menetapkan persyaratan mendasar untuk jenis produk dan jasa yang spesifik akan dirancang dan dikembangkan dengan mempertimbangkan:

- a. Persyaratan fungsional dan kinerja;
- b. Informasi yang berasal dari perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
- c. Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
- d. Standar atau aturan praktis yang telah menjadi komitmen Perusahaan untuk diterapkan;
- e. Kegagalan yang potensial terjadi akibat dari sifat dasar dari produk dan jasa.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi atas input perancangan dan pengembangan yang dikelola oleh Unit Kerja terkait.

8.3.4. Kontrol Perancangan dan Pengembangan

Perusahaan memberlakukan pengendalian terhadap proses perancangan dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- a. Hasil yang diinginkan dapat tercapai;

- b. Peninjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil perancangan dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan;
- c. Kegiatan verifikasi dan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa output dan hasil perancangan dan pengembangan sesuai dengan persyaratan;
- d. Tindakan yang diperlukan diambil terhadap masalah yang ditetapkan selama peninjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
- e. Seluruh informasi terdokumentasi dari aktivitas ini dipelihara dan dikelola oleh Unit Kerja terkait.

8.3.5. Output Perancangan dan Pengembangan

Perusahaan memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan terdokumentasi dengan:

- a. Memenuhi persyaratan input;
- b. Tercukupi untuk proses selanjutnya untuk penetapan produk dan jasa;
- c. Termasuk atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, sewajarnya dan kriteria keberterimaan;
- d. Menentukan karakteristik produk dan jasa yang mendasar untuk tujuan yang diinginkan dan penetapan yang aman dan tepat.

8.3.6. Perubahan Perancangan dan Pengembangan

Perusahaan mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama, atau setelah perancangan produk dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada akibat buruk pada kesesuaian persyaratan dengan melakukan Demonstration Plot (Demplot).

Seluruh informasi mengenai perubahan perancangan dan pengembangan, hasil tinjauan, wewenang perubahan, serta tindakan yang dilakukan untuk mencegah akibat buruk didokumentasikan dan dikelola oleh Unit Kerja terkait.

8.4. Pengendalian Penyedia Proses, Produk, dan Jasa Eksternal

8.4.1. Umum

Perusahaan memastikan bahwa proses produk dan jasa yang dilakukan di luar, sesuai dengan persyaratan dengan melakukan quality control.

Perusahaan mengendalikan proses, produk dan jasa yang dilakukan pihak luar dengan melakukan inspeksi kualitas yang dilanjutkan dengan perekaman hasil inspeksi. Jika terdapat barang dan jasa defect, maka dilakukan perekaman. Jika barang atau jasa sesuai dengan persyaratan, maka diputuskan untuk dapat digunakan.

Perusahaan menetapkan dan memberlakukan kriteria untuk evaluasi, seleksi dan pemantauan kinerja, dan re-evaluasi pihak penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan dengan melakukan penilaian terhadap penyedia eksternal melalui Vendor Performance Rate (VPR).

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi yang dikelola oleh Unit Kerja terkait.

8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian

Perusahaan memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar tidak berakibat buruk terhadap kemampuan Perusahaan untuk secara konsisten mengirimkan produk dan jasa yang sesuai kepada pelanggannya dengan melakukan quality control dan uji produk di Laboratorium.

Perusahaan:

- a. Memastikan bahwa proses yang dilakukan pihak luar tetap berada dalam kendali Sistem Manajemen Mutunya dengan melakukan audit operasional oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI).
- b. Penentuan pengendalian, baik yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap pihak luar maupun yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap output yang dihasilkan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Kegiatan pengendalian dilakukan pada seluruh kegiatan Perusahaan;
 - 2) Kegiatan pengendalian dikaitkan dengan proses penilaian risiko untuk memitigasi tingkatan kemungkinan dan dampak terjadinya risiko;
 - 3) Kebijakan dan prosedur ditetapkan secara tertulis melalui Surat Keputusan Direksi;
 - 4) Prosedur yang telah ditetapkan harus dilaksanakan oleh Manajemen;
 - 5) Efektifitas dari pengendalian dan verifikasi yang diberlakukan terhadap pihak luar dengan melakukan:
 - a. Control and Risk Self Assessment;
 - b. Audit Internal;
 - c. Review khusus oleh auditor eksternal atau spesialis pengendalian internal.

8.4.3. Informasi untuk pihak penyedia eksternal

Perusahaan memastikan kecukupan dari persyaratan sebelum melakukan komunikasi dengan pihak penyedia eksternal dengan melakukan *aanwijzing* saat pengadaan.

Perusahaan berkomunikasi dengan pihak penyedia eksternal mengenai persyaratannya untuk:

- a. Penyediaan dan persetujuan dari produk dan jasa, metode, proses, peralatan, serta pelepasan produk dan jasa melalui proses pengadaan;
- b. Kompetensi, termasuk kualifikasi orang yang diperlukan dengan mengklasifikasikan melalui Purchasing Group;
- c. Interaksi pihak luar dengan Perusahaan melalui proses pengadaan;
- d. Pengendalian dan pemantauan kinerja pihak penyedia eksternal yang diberlakukan oleh Perusahaan dengan melakukan pengukuran *in process* melalui inspeksi teknik;
- e. Kegiatan verifikasi atau validasi yang dimaksudkan oleh Perusahaan atau pelanggannya, untuk dilakukan di tempat pihak penyedia eksternal dengan melakukan inspeksi teknik serta melibatkan Unit Kerja terkait.

8.5.1. Pengendalian penetapan produksi dan jasa

Kondisi terkendali harus meliputi, sebagaimana berlaku:

- h. Penerapan kegiatan pelepasan, pengiriman dan pasca pengiriman dilakukan dengan menggunakan jasa pihak eksternal untuk

Perusahaan menggunakan suatu cara untuk mengidentifikasi output untuk memastikan kesesuaian produk dan jasa dengan memberi label penomoran pada setiap informasi terdokumentasi.

Perusahaan mengendalikan identifikasi unik dari output ketika mampu telusur adalah sebuah persyaratan, dan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mengaktifkan ketertelusuran dengan pemberian bagcode produk di gudang produksi untuk produk yang akan dipasarkan.

8.5.3. Properti milik pelanggan atau pihak eksternal

Tidak terdapat properti milik pelanggan atau pihak eksternal yang berada di bawah pengendalian Perusahaan atau sedang digunakan oleh Perusahaan.

8.5.4. Penjagaan

Perusahaan menjaga output selama pelaksanaan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan dengan melakukan pengukuran in process.

8.5.5. Kegiatan pasca pengiriman

Perusahaan memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman yang berkaitan dengan produk dan jasa melalui Surat Pemenuhan Persyaratan Penjualan.

Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, Perusahaan harus mempertimbangkan:

- a. Persyaratan peraturan perundangan dengan mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan mendaftarkan merek dagang;
- b. Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan berkaitan dengan produk dan jasa dengan mendaftarkan Nomor Registrasi Produk dan mengurus Surat Izin Edar;
- c. Sifat dasar, penggunaan dan masa hidup yang diinginkan dari produk dan jasanya dengan menerbitkan Material Safety Data Sheets (MSDS);
- d. Persyaratan pelanggan dengan melakukan sertifikasi SNI Produk;
- e. Umpan balik pelanggan dengan melakukan pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

8.5.6. Pengendalian atas perubahan

Perusahaan meninjau dan mengendalikan perubahan atas penetapan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian dengan persyaratan dengan melakukan pelayanan purna jual.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang berwenang atas perubahan dan tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan yang dikelola oleh Unit Kerja terkait.

8.6. Pelepasan Produk dan Jasa

Perusahaan menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahapan yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah terpenuhi melalui KPI dan evaluasi pencapaiannya setiap triwulan.

Pelepasan produk dan jasa untuk pelanggan dihentikan sampai pengaturan yang direncanakan telah selesai dengan memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh otoritas yang berwenang dan, sebagaimana berlaku, oleh pelanggan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian tentang Alokasi Pupuk Bersubsidi.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi dalam pelepasan produk dan jasa dikelola oleh Unit Kerja terkait. Informasi terdokumentasi termasuk bukti

dari kesesuaian dengan kriteria keberterimaan dan mampu telusur kepada orang yang berwenang melepas.

8.7. Pengendalian Output yang Tidak Sesuai

Perusahaan memastikan bahwa output yang tidak sesuai dengan persyaratannya diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan dan pengiriman yang tidak diharapkan dengan memproses ulang produk dan rebagging untuk kasus kerusakan kemasan.

Perusahaan mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat dasar ketidaksesuaian dan efeknya terhadap kesesuaian produk dan jasa. Hal ini juga berlaku kepada ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah pengiriman produk, selama dan setelah penyediaan jasa dengan memperhatikan:

- a. Hasil Laboratorium;
- b. Masa penyimpanan/masa edar;
- c. Perubahan kondisi fisik;
- d. Izin edar yang sudah tidak berlaku lagi;
- e. Berita Acara Stock Opname untuk produk pupuk tidak sesuai yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang melakukan kegiatan stock opname.

Perusahaan menindaklanjuti ketidaksesuaian output dengan satu atau lebih cara berikut ini:

- a. Perbaikan dengan melakukan penggantian produk yang sesuai persyaratan;
- b. Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan jasa dengan penerbitan Berita Acara Stock Opname untuk produk pupuk tidak sesuai;
- c. Memberitahukan pelanggan melalui kunjungan ke pelanggan;
- d. Memperoleh otorisasi untuk keberterimaan di bawah konsensi dengan memberikan jaminan ketersediaan produk bagi pelanggan.

Perusahaan memverifikasi kesesuaian persyaratan ketika ketidaksesuaian output sudah diperbaiki melalui Surat Pemenuhan Persyaratan Penjualan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi terkait dekripsi ketidaksesuaian, deskripsi tindakan yang diambil, deskripsi konsensi yang diambil, dan identifikasi otoritas yang memutuskan tindakan yang terkait dengan ketidaksesuaian yang dikelola oleh Unit Kerja terkait.

9. EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1. Umum

Perusahaan melakukan pemantauan, pengukuran, dan analisa kinerja melalui implementasi KPI, serta melakukan evaluasi kinerja melalui monitoring kinerja dengan cara membandingkan antara realisasi dengan target kinerja.

Pemantauan dan pengukuran kinerja di lingkup produksi dan lingkungan dilakukan secara harian, sedangkan pemantauan dan pengukuran kinerja di bidang lainnya dilakukan secara bulanan.

Perusahaan mengevaluasi kinerja dan efektifitas dari Sistem Manajemen Mutu melalui Audit Internal, Audit Eksternal, dan Tinjauan Manajemen. Tinjauan Manajemen dilakukan minimum sekali dalam satu tahun dan/atau melalui rapat-rapat Perusahaan diantaranya rapat monitoring kinerja, rapat P2K3, rapat Tim Pengendali Mutu Produk (TPMP), dan rapat kinerja lainnya dengan tujuan untuk mengkaji efektivitas dan kecukupan Sistem Manajemen Mutu, serta adanya peluang-peluang untuk perbaikan dan perubahan dalam Sistem Manajemen Mutu.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, sebagai bukti dari hasilnya dalam bentuk elektronik maupun fisik.

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Perusahaan memantau persepsi pelanggan dengan melakukan survey kepuasan, ketidakpuasan, dan keterikatan pelanggan.

Perusahaan mengadakan Customer Gathering, sarana dukungan pelanggan berupa telepon bebas pulsa, WhatsApp, e-Mail, SMS, surat, social media, dan Account Executive (AE) untuk memperoleh informasi dari pelanggan yang dapat ditindaklanjuti.

9.1.3. Analisa dan evaluasi

Perusahaan menganalisa dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang didapat dari pemantauan dan pengukuran. Perusahaan akan melakukan Analisa Variance jika terdapat gap pada saat evaluasi:

- a. Kesesuaian produk dan jasa;
- b. Tingkat kepuasan pelanggan;
- c. Kinerja dan efektifitas dari Sistem Manajemen Mutu, ;
- d. Jika perencanaan telah diterapkan secara efektif;
- e. Efektivitas dari tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang;
- f. Kinerja dari pihak penyedia luar;
- g. Kebutuhan untuk peningkatan sistem manajemen mutu.

Dibuat oleh:

Dicetak oleh:

Selanjutnya, Perusahaan akan melakukan tindak lanjut perbaikan melalui monitoring dan evaluasi pencapaian kinerja Unit Kerja dan rencana Perusahaan setiap bulan.

9.2. Audit Internal

Perusahaan menetapkan prosedur terdokumentasi yang mengatur aktivitas audit internal perusahaan yang dilakukan secara berkala minimal 1 tahun sekali. Audit internal dilakukan dalam upaya untuk:

- 9.2.1. Memastikan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu masih sesuai persyaratan;
- 9.2.2. Membuktikan kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang ditetapkan;
- 9.2.3. Mengidentifikasi ketidaksesuaian;
- 9.2.4. Mengevaluasi tindakan koreksi yang diperlukan dan/atau perbaikannya;
- 9.2.5. Menetapkan target penyelesaian perbaikan sesuai dengan kesepakatan;

- 9.2.6. Program audit internal disusun berdasarkan pertimbangan status proses, pentingnya proses, area proses yang akan diaudit dan hasil audit sebelumnya;
 - 9.2.7. Petugas yang ditunjuk sebagai auditor dipastikan sudah memperoleh pelatihan tentang audit berbasis SNI ISO 19011 serta tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - 9.2.8. Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada Direksi;
 - 9.2.9. Menyimpan informasi terdokumentasi hasil-hasil audit serta memeliharanya dengan efektif.
- 9.3. Tinjauan Manajemen
- 9.3.1. Rapat tinjauan manajemen wajib dihadiri oleh Direksi, MR, SVP dan VP. Agenda Tinjauan Manajemen adalah:
- 9.3.1.1. Evaluasi hasil tindak lanjut dari kajian manajemen sebelumnya;
 - 9.3.1.2. Perubahan dalam isu internal dan eksternal yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu;
 - 9.3.1.3. Umpan balik kepuasan dan ketidakpuasan dari stakeholder;
 - 9.3.1.4. Pencapaian tujuan dan sasaran (KPI);
 - 9.3.1.5. Evaluasi kinerja proses;
 - 9.3.1.6. Evaluasi kesesuaian produk dan layanan;
 - 9.3.1.7. Ketidakesesuaian dan tindakan korektif;
 - 9.3.1.8. Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 9.3.1.9. Hasil audit internal dan eksternal;
 - 9.3.1.10. Kinerja pemasok (supplier);
 - 9.3.1.11. Kecukupan sumber daya;
 - 9.3.1.12. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengelola risiko dan peluang;
 - 9.3.1.13. Peluang untuk perbaikan;
 - 9.3.1.14. Status pemenuhan persyaratan dan peraturan perundangan yang terkait.
- 9.3.2. Hasil Tinjauan Manajemen
- Hasil Tinjauan Manajemen mencakup keputusan dan tindakan terkait dengan hal-hal sebagai berikut:
- 9.3.2.1. Upaya peningkatan efektifitas implementasi Sistem Manajemen Mutu;
 - 9.3.2.2. Upaya peningkatan integrasi Sistem Manajemen Mutu;
 - 9.3.2.3. Peluang-peluang peningkatan berkelanjutan;
 - 9.3.2.4. Kebutuhan untuk perubahan-perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu;
 - 9.3.2.5. Kebutuhan sumber daya terkait finansial, material, manusia, metode, dan mesin;
 - 9.3.2.6. Ketidaktercapaian sasaran Sistem Manajemen Mutu, jika diperlukan;
 - 9.3.2.7. Setiap implikasi untuk arahan strategis Perusahaan.
 - 9.3.2.8. Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi berupa notulen Tinjauan Manajemen dalam bentuk elektronik dan fisik.

10. PERBAIKAN

10.1. Umum

Perusahaan menetapkan dan menyeleksi peluang-peluang untuk perbaikan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan guna memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan analisa SWOT, identifikasi risiko, pemantauan hasil audit sebagai sumber untuk melakukan peningkatan berkelanjutan.

10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

Perusahaan menerapkan pengendalian yang meliputi pengukuran, pemantauan, analisis dan perbaikan untuk:

10.2.1. Memastikan bahwa produk yang diserahkan ke pelanggan memenuhi persyaratan;

10.2.2. Memantau dan mengukur secara berkala terhadap kinerja Sistem Manajemen Mutu;

10.2.3. Memastikan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu memenuhi persyaratan, serta dilakukannya peningkatan yang berkesinambungan terhadap efektifitas implementasinya.

10.2.4. Mengidentifikasi dan memitigasi resiko, serta merencanakan peluang perbaikan.

Perusahaan melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian sehingga hal tersebut tidak terulang kembali dan mereviu keefektifannya, sesuai dengan prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

Perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil selanjutnya, serta hasil dari tindakan perbaikan melalui Sistem Manajemen Risiko (SIMERI) dan iRisk yang dapat diakses secara online.

10.3. Peningkatan Berkesinambungan

Perusahaan terus menerus melakukan peningkatan berkesinambungan terhadap keefektifan Sistem Manajemen Mutu melalui: Kebijakan, Tujuan dan Sasaran, Hasil-hasil Audit, Identifikasi Risiko, Analisa Data, Tindakan koreksi, dan Tinjauan Manajemen.

10.3.1. Perusahaan meningkatkan secara terus menerus kesesuaian, kecukupan dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dengan melakukan inovasi di semua lini dan dievaluasi melalui PKT Innovation Award;

10.3.2. Perusahaan menggunakan proses sistem manajemen seperti kepemimpinan, perencanaan, operasi, evaluasi kinerja, termasuk hasil audit dan tinjauan manajemen untuk meningkatkan Sistem Manajemen Mutu, kinerja keseluruhan serta efektifitasnya.

11. LAMPIRAN

11.1. Proses kerja ISO 9001:2015 (P-PKT-19 L01);

No. Dok. PKT	: P-PKT-19 L.01
No. Dok. PI	: PKT-PKT-PD-07 L.01
Revisi	: 2
Tanggal	: 21 Juni 2024
Halaman	: 1 dari 1

Lampiran 1
Proses kerja ISO 9001: 2015 (P-PKT-19 L.01)

