

**NOTULENSI RAPAT
BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV
TAHUN ANGGARAN 2023**

Hari/ Tanggal : Senin - Selasa, 29 – 30 Mei 2023
Pukul : 09.30 wita – selesai
Tempat : Ruang Rapat Lantai 2 Kantor BSML Regional IV
Agenda : Kaji Ulang Manajemen / Tinjauan Manajemen 2023

Rapat ini dihadiri oleh :

Pimpinan Rapat : Aris Kusnandar
Peserta : Terlampir

Rapat Kaji Ulang Manajemen / Tinjauan Manajemen Tahun 2023 dibuka oleh Kepala BSML Regional IV.

Rapat Kaji Ulang Manajemen / Tinjauan Manajemen BSML Regional IV Tahun 2023 merupakan rapat rutin yang biasa dilaksanakan dua kali satu tahun, bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan penerapan sistem manajemen mutu laboratorium kemetrolgian pada tahun berjalan dan mengetahui kendala yang di hadapi pada saat pelaksanaan serta solusi – solusi dan kebijakan yang di ambil oleh *Top Manajemen* yang terkoordinasi dengan semua bagian.

Pembahasan

I. ISO 9001:2015

Poin-poin dalam rapat pembahasan Kaji Ulang Manajemen / Tinjauan manajemen ISO 9001:2015 adalah sebagai berikut:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu:

Hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti namun ada beberapa perencanaan yang tidak dapat dilaksanakan, berikut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya:

- a. Pengembangan ruang lingkup laboratorium Suhu:
 - Pengadaan Standar Pengujian *Read out* untuk PRT untuk tahun 2023 sudah selesai dilaksanakan;
 - Pengadaan alat standar Termometer Digital telah selesai dilaksanakan
- b. Pengembangan ruang lingkup Laboratorium Panjang
 - Pengadaan aksesoris standar ukur Panjang (aksesoris *gauge block*)
- c. Pengembangan ruang lingkup laboratorium Massa AT Kelas F1 kapasitas 1 mg – 10 kg sudah selesai dilaksanakan

- d. Meningkatkan Kompetensi SDM Teknis/Non Teknis Tahun 2023 guna menunjang Pelayanan Kemetrolagian
- e. Indeks kepuasan pelanggan pada Tahun 2023 pada Bulan Januari mencapai 99,07; Februari mencapai 96,03; Maret mencapai 93,98; April mencapai 90,28 dan Mei mencapai 100. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan Januari – Mei mencapai 95,87 dari target 90
- f. Pengadaan sarana internal berupa rak penyimpanan alat standar dan prasarana internal berupa taman dan pos jaga untuk menunjang pelayanan di BSML Regional IV.

2. Perubahan Isu Internal dan Eksternal yang relevan pada Sistem Manajemen

Mutu:

Internal:

- Pengembangan aplikasi “Teman Viera” dalam menunjang pelayanan verifikasi alat standar
- Penerapan Permendag Nomor 55 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan
- Penerapan perubahan peta jabatan di BSML Regional IV sesuai dengan Permendag Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 101 Tahun 2020 Tentang Jabatan, Kelas Jabatan dan Peta Jabatan di Lingkungan Kementerian Perdagangan
- Penerapan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi secara berkelanjutan di lingkungan kerja BSML Regional IV
- Pengadaan prasaran/sarana untuk peningkatan kualitas layanan laboratorium BSML Regional IV
- Pengembangan ruang lingkup laboratorium Panjang
- Pengadaan *Gauge block* pada tahun anggaran 2024 untuk kebutuhan kegiatan verifikasi insitu
- Peningkatan Kompetensi SDM (Diklat peneraan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU))

External:

- Penerapan Peraturan Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional
- Penghapusan tenaga honorer (Pramubakti) per Bulan November Tahun 2023

- Pengadaan Alat standar untuk peneraan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU)
- Kepmendag No. 935 tahun 2021 tentang Penerapan Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2020 – 2024 Kementerian Perdagangan
- PermenpanRB Nomor Nomor 6 Tahun 2022 tentang perubahan Sasaran Kinerja Pegawai
- Peraturan KAN

3. Informasi Kinerja dan Keefektifan dari Sistem Manajemen Mutu

a. Kepuasan Pelanggan

Indeks kepuasan pelanggan pada Tahun 2023 pada Bulan Januari mencapai 99,07; Februari mencapai 96,03; Maret mencapai 93,98; April mencapai 90,28 dan Mei mencapai 100.

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan Januari – Mei mencapai 95,87 dari target 90, dengan hasil evaluasi sebagai berikut:

- Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat secara online dan offline
- Perlunya notifikasi/komunikasi secara intensif apabila peralatan sudah selesai diverifikasi dan sertifikat sudah dapat diambil
- Waktu verifikasi agar lebih cepat -> pelaksanaan verifikasi di BSML Regional IV telah sesuai dengan *Service Level Agreement* yang ditetapkan, yaitu 14 hari kerja
- Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan untuk kenyamanan konsumen
- Pelayanan verifikasi sangat baik dan memuaskan
- Sebaiknya disediakan tempat duduk di sekitar loket pelayanan

b. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi

Capaian sasaran mutu BSML Regional IV dilakukan evaluasi tiap semester. Adapun hasil capaian semester pertama yaitu hingga bulan Desember 2022 (terlampir monev semester II tahun 2022).

c. Kinerja Proses dan Kesesuaian Produk dan Jasa

Performa dari kinerja proses berdasarkan bisnis proses selama ini telah terlaksana dengan baik sesuai dengan prosedur dan target yang ingin dicapai.

d. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

- a. Pengadaan Gauge Block belum bisa dilaksanakan di Tahun 2023

Tindak Lanjut: Diusulkan perencanaan penganggaran Tahun 2024

- b. Pelaksanaan verifikasi insitu yang berbentur jadwal dengan kegiatan lain karena keterbatasan SDM Kemetrolgian

Tindak lanjut: *reschedule* dan Usulan Analisa Beban Kerja pada BSML Regional IV ke Direktorat Metrologi

e. Pemantauan dan pengukuran hasil

Hasil monev sasaran mutu per Desember 2022 dan Monev sasaran Mutu per April 2023 (terlampir)

f. Hasil Audit

Hasil Audit Internal ISO integrasi ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO 37001:2016 Tahun 2023 (terlampir)

g. Kinerja Penyedia Eksternal

Kinerja Penyedia eksternal semester II tahun 2022 dan 2023

4. Kecukupan Sumber Daya

Mengoptimalkan Pelayanan Kemetrolgian dengan :

- a. Penambahan Standar Ukuran Metrologi Legal dan perlengkapannya
- b. Peningkatan kompetensi SDM (Diklat Fungsional) Pengawas Kemetrolgian di BSML Regional IV dalam meningkatkan pelayanan
- c. *Upgrading/Maintenance server* untuk penguatan kinerja BSML Regional IV
- d. Renovasi Pos Jaga, Mushollah, Ruang Rapat Lantai 2, dan Pemeliharaan Atap gedung untuk peningkatan kinerja pegawai dan layanan BSML Regional IV
- e. Pelaksanaan diklat teknis dan non teknis untuk meningkatkan kompetensi SDM di BSML Regional IV
- f. Penggunaan aplikasi "Teman Viera" untuk kemudahan bagi pelanggan
- g. Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah (KKP) non-tunai untuk mengefisienkan penggunaan anggaran
- h. Pengadaan melalui *e-catalog* dan *marketplace* demi efisiensi dalam pembayaran

4. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang

Sudah berjalan efektif tindakan yang diambil ditujukan pada risiko yang ada.

5. Peluang peningkatan

- a. Menambah SDM guna menunjang Pelayanan Kemetrolagian
- b. Meningkatkan Kompetensi SDM Teknis/Non Teknis guna menunjang Pelayanan Kemetrolagian
- c. Pengembangan teknologi aplikasi perkantoran dan pelayanan verifikasi 'teman viera'
- d. Pengadaan peralatan standar ukuran dalam menunjang peningkatan kegiatan pelayanan kemetrolagian.
- e. Edukasi dan sosialisasi kemetrolagian (UTTP dan BDKT) kepada masyarakat melalui poster, leaflet, spanduk dan media social (instagram, facebook dan youtube)

6. Hal-hal lain yang terkait dengan sistem manajemen mutu:

- a. Kegiatan pengawasan UTTP dan BDKT diutamakan bagi daerah yang telah memiliki UML
- b. Melakukan kegiatan Bimtek Verifikasi Standar Massa dan Volume bagi Unit Metrologi Legal (UML) di Wilayah Regional IV
- c. Uji banding laboratorium antar UML untuk mengetahui unjuk kerja laboratorium UML yang sudah memiliki Surat Kemampuan Verifikasi Mandiri (SKVI)

7. Hal-hal lain yang terkait dengan sistem manajemen mutu

- a. Kegiatan Pelayanan di BSML Regional IV sudah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP-BSML-R.IV) yang sudah ditetapkan.
- b. Membuat alur pelayanan untuk ditampilkan di digital signage (PJ: Bambang)

II. ISO 17025:2017

Adapun bahasan rapat pada kesempatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan dengan laboratorium:

Telah dibahas dalam Rapat Kaji Ulang Manajemen 2023 Tanggal 29-30 Mei 2023 sebagaimana tercantum dalam Notulensi Rapat Kaji Ulang Manajemen/Tinjauan Manajemen 2023 Butir I. ISO 9001:2015 Poin 2

2. Pencapaian sasaran Mutu Tahun 2023;

Terlampir sebagai berikut:

- Capaian Sasaran Mutu BSML Regional IV Tahun 2023
- Realisasi Sasaran Mutu BSML Regional IV Tahun 2023 Per 29 Mei 2023

- Realisasi Sasaran Mutu BSML Regional IV Tahun 2022

3. Kesesuaian kebijakan dan prosedur;

- Prosedur Mutu telah sesuai dengan peraturan yang berlaku
- Semua peralatan standar BSML Regional IV telah tertelusur ke Balai SNSU Direktorat Metrologi

4. Status tindakan dari kaji ulang manajemen sebelumnya;

Hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti namun ada beberapa perencanaan yang tidak dapat dilaksanakan, berikut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya:

- Pengembangan ruang lingkup laboratorium Suhu:
 - ✓ Pengadaan Standar Pengujian Read out untuk PRT untuk tahun 2023 sudah selesai dilaksanakan;
 - ✓ Pengadaan alat standar Termometer Digital telah selesai dilaksanakan
- Pengembangan ruang lingkup Laboratorium Panjang
 - ✓ Pengadaan aksesoris standar ukur Panjang (aksesoris gauge block) sedang dalam proses pengadaan
- Pengembangan ruang lingkup laboratorium Massa AT Kelas F1 kapasitas 1 mg – 10 kg sudah selesai dilaksanakan
- Meningkatkan Kompetensi SDM Teknis/Non Teknis Tahun 2023 guna menunjang Pelayanan Kemetrologian
- Indeks kepuasan pelanggan pada Tahun 2023 pada Bulan Januari mencapai 99,07; Februari mencapai 96,03; Maret mencapai 93,98; April mencapai 90,28 dan Mei mencapai 100. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan Januari – Mei mencapai 95,87 dari target 90
- Pengadaan sarana internal berupa rak penyimpanan alat standar dan prasarana internal berupa taman dan pos jaga untuk menunjang pelayanan di BSML Regional IV.

5. Hasil Audit Internal;

- Kegiatan Audit Internal SNI ISO/IEC 17025:2017 telah dilaksanakan pada tanggal 27-28 Maret 2023
- Dalam kegiatan Audit Internal terdapat 3 temuan minor/kategori ketidaksesuaian 2).
- Semua ketidaksesuaian telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai per tanggal 11 April 2023.

Terlampir Laporan Audit Internal ISO integrasi ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO 37001:2016 Tahun 2023

6. Tindakan perbaikan;

- a. Melakukan pembahasan terhadap hasil monitoring dan evaluasi sasaran mutu serta mengevaluasi kinerja penyedia eksternal;
- b. Pengembangan aplikasi “Teman Viera” dalam menunjang pelayanan verifikasi alat standar

7. Asesmen oleh badan eksternal;

Asesmen oleh badan eksternal (surveillance kedua) dilaksanakan pada Tanggal 26 Juni 2023

8. Perubahan volume dan jenis pekerjaan atau dalam jangkauan kegiatan laboratorium;

- Volume pekerjaan yang bertambah seiring pertambahan jumlah unit metrologi legal di daerah setiap tahunnya
- Volume pelayanan verifikasi insitu bertambah
- Berkurangnya SDM Pelayanan

9. Umpan balik pelanggan dan personil;

Indeks kepuasan pelanggan pada Tahun 2023 pada Bulan Januari mencapai 99,07; Februari mencapai 96,03; Maret mencapai 93,98; April mencapai 90,28 dan Mei mencapai 100.

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan Januari – Mei mencapai 95,87 dari target 90, dengan hasil evaluasi sebagai berikut:

- Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat secara online dan offline
- Perlunya notifikasi/komunikasi secara intensif apabila peralatan sudah selesai diverifikasi dan sertifikat sudah dapat diambil
- Waktu verifikasi agar lebih cepat -> pelaksanaan verifikasi di BSML Regional IV telah sesuai dengan *Service Level Agreement* yang ditetapkan, yaitu 14 hari kerja
- Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan untuk kenyamanan konsumen
- Pelayanan verifikasi sangat baik dan memuaskan
- Sebaiknya disediakan tempat duduk di sekitar loket pelayanan

10. Keluhan;

Tidak ditemukan keluhan pelanggan per Januari – Mei 2023

11. Efektivitas dari peningkatan yang diimplementasikan;

- Memprogramkan SDM BSML Regional IV dalam Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Teknis untuk meningkatkan kompetensi personal
- Penggunaan aplikasi teman viera untuk memudahkan pemantauan pelayanan verifikasi
- Digitalisasi sertifikat sehingga memudahkan pelanggan mengunduh secara online
- Penggunaan *QR Code* dan *google form* (buku tamu, survei IKM, survei-survei lainnya) untuk menunjang pelayanan dan informasi publik
- Penggunaan portal internal PTSP BSML Regional IV untuk memantau pelayanan verifikasi alat standar UML secara *real time*

12. Kecukupan sumber daya; sudah iso 9001

Telah dibahas dalam Rapat Kaji Ulang Manajemen 2023 Tanggal 29-30 Mei 2023 sebagaimana tercantum dalam Notulensi Rapat Kaji Ulang Manajemen/Tinjauan Manajemen 2023 Butir I. ISO 9001:2015 Poin 4

13. Hasil identifikasi risiko;

Terlampir Risk Register Tahun 2023

14. Hasil penjaminan keabsahan hasil;

Telah dilakukan cek antara laboratorium dengan rincian sebagai berikut:

a. Laboratorium Massa

| | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Nama Alat | Anak Timbangan |
| Merk/Kelas/Nomer Seri | SSS / F1 / 18027 |
| Kapasitas | 500 mg |
| Standar yang digunakan | AT E2 (NS : 15885) dan TE XP56C |
| Tanggal Cek Antara terakhir | '21 Maret 2023 |

b. Laboratorium Volume

| | |
|-----------------------------|---|
| Nama Alat | Timbangan Elektronik |
| Merk/ Type/Nomer Seri | Sartorius / MSE362015-000-D0/38704049 |
| Kapasitas / Daya Baca | 36200 g / 0.1 g |
| Standar yang digunakan | AT F1 (MDH, Kern Sohn). Kap. 10 kg, 20 kg |
| Tanggal Cek Antara terakhir | 14 Maret 2023 |

c. Laboratorium Suhu

| | |
|----------------------|--------------------------------|
| Nama Alat | Platinum Resistance Termometer |
| Merk/Type/Nomer Seri | Fluke /5615 / 3012 |

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Kapasitas | -195 °C – 419 °C |
| Artefak yang digunakan | Termometer Digital 51850002WS |
| Tanggal Cek Antara terakhir | 3 Mei 2023 |

d. Laboratorium Panjang

| | |
|-----------------------------|--------------------|
| Nama Alat | Vernier Caliper |
| Merk/Kelas/Nomer Seri | Krisbow/ - / - |
| Kapasitas | 50 mm |
| Standar yang digunakan | Gaugeblock Kelas 0 |
| Tanggal Cek Antara terakhir | 14 Maret 2023 |

15. Faktor lain yang relevan, seperti kegiatan pemantauan dan pelatihan.

- Pengadaan Standar Ukuran Laboratorium yaitu AT kelas F1 kapasitas 1 mg – 10 kg, Termometer Digital daya baca 0,1°C sebanyak 2 unit, aksesoris *gauge block* (dalam proses)
- Mengikutsertakan personil laboratorium dalam pelatihan kalibrasi disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran yang tersedia. Seluruh personel laboratorium terutama penanggung jawab Laboratorium harus memiliki kompetensi yang memadai.

Keluaran dari tinjauan manajemen merekam semua keputusan dan tindakan yang terkait dengan:

- a. Efektivitas sistem manajemen dan prosesnya;
- b. Peningkatan kegiatan laboratorium yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan dokumen panduan mutu;
- c. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan;
- d. Kebutuhan untuk perubahan

ISO 37001:2016

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya

Belum terdapat laporan gratifikasi

2. Perubahan dan Isu Internal dan Eksternal yang relevan dengan sistem manajemen anti penyuapan (ada di 9001 point 2)

Internal:

- Perubahan Ketua Tim FKAP (Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan)
- Perubahan Struktur Organisasi Internal BSML Regional IV

Eksternal:

- Penguatan terhadap Sistem Manajemen Anti Penyuapan dengan menyangand predikat Zona Integritas (Wilayah Bebas Korupsi)

3. Informasi pada kinerja sistem manajemen anti penyuapan, termasuk kecenderungan dalam:

a. ketidaksesuaian dan tindakan korektif

- Belum ada prosedur yang mengatur terkait uji kelayakan personal. Tindakan korektif telah dilakukan dengan menambahkan form pada bagian keterangan di SOP Pencairan Ganti Uang Perseiaan (GUP) (BSML-R.IV-24) dan SOP Pencairan LS (BSML-R.IV-24)
- Belum diidentifikasi Dewan pengarah di dalam struktur organisasi yang ditetapkan di dalam Manual Mutu. Tindakan korektif telah dilakukan dengan menambahkan dewan pengarah pada struktur organisasi di Manual Mutu

b. hasil pemantauan dan pengukuran

Capaian sasaran anti penyuapan BSML Regional IV dilakukan evaluasi tiap semester dan hasil yang dicapai sesuai dengan target yang direncanakan.

c. hasil audit internal (terlampir)

d. laporan penyuapan

Tidak ada laporan penyuapan karena tidak ditemukan pengaduan gratifikasi dari Bulan Januari – Mei 2023

e. penyelidikan

Penyelidikan tidak dilakukan karena tidak ditemukannya indikasi penyuapan di lingkungan BSML Regional IV.

f. sifat dan tingkat resiko penyuapan yang dihadapi oleh organisasi

Kegiatan pelayanan di BSML Regional IV memiliki tingkat resiko sebagaimana terlampir pada peta resiko

4. Keefektifan tindakan yang diambil untuk menunjukkan resiko penyuapan

- Tindakan yang diambil sudah berjalan efektif, antara lain melalui:
 - a. Berita Acara yang dibuat oleh BSML Regional IV dan ditandatangani oleh *stakeholder* yang mencantumkan kampanye anti penyuapan dan link WBS telah efektif mengurangi gratifikasi dari *stakeholder* kepada pegawai BSML Regional IV
 - b. Kampanye anti penyuapan melalui *banner* dan papan pengumuman yang ditempatkan di ruang pelayanan dapat mengurangi gratifikasi yang sebelumnya diberikan oleh tamu kepada pegawai kantor

5. Peluang peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen anti penyuapan

- Kampanye anti penyuapan melalui media sosial dan media komunikasi lain dengan sasaran pegawai BSML dan *stakeholder* agar lebih dipahami peraturan terkait gratifikasi

Penutup

Menyiapkan data-data yang terkait dengan audit eksternal ISO 9001:2015, ISO 17025:2017 dan ISO 37001:2016 serta Monev Sasaran Capaian Kinerja.

Demikian Notulensi pada kegiatan rapat Tinjauan Manajemen Tahun 2023

Mengetahui,
Pimpinan Rapat



Aris Kusnandar

Gowa, 30 Mei 2023

Notula



Regina Ramadhania Perdana P.