

	<b>PANDUAN MUTU</b>	No. Dok : PM - 09
	<b>EVALUASI KINERJA</b>	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 1 dari 2

## **9. Evaluasi Kinerja**

### **9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi**

#### **9.1.1 Umum**

BBK melakukan pemantauan pengukuran, dan analisis pada pencapaian target Perjakin, Kepuasan Pelanggan, Evaluasi Penyedia Eksternal dan keefektifan sistem manajemen mutu.

#### **9.1.2 Kepuasan Pelanggan**

BBK melakukan pemantauan informasi yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan/kepuasan pelanggan melalui komunikasi dengan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memperoleh dan menganalisis informasi menggunakan metode Indeks dan SERVQUAL melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun.

#### **9.1.3 Analisis dan Evaluasi**

BBK melakukan evaluasi berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari Butir 9.1.1 dan 9.1.2 untuk mengevaluasi:

- Kesesuaian persyaratan terhadap produk dan jasa.
- Tingkat kepuasan pelanggan.
- Kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.
- Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang.
- Kinerja penyedia eksternal.
- Kebutuhan untuk perbaikan sistem manajemen mutu.

Semua hasil analisis data ini akan dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.

### **9.2 Audit Internal**

BBK menetapkan untuk melakukan audit internal secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun guna mengetahui keefektifan penerapan sistem mutu sesuai Prosedur Audit Internal Pro-WK-05.

### **9.3 Tinjauan Manajemen**

	<b>PANDUAN MUTU</b>	No. Dok : PM - 09
	<b>EVALUASI KINERJA</b>	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 2 dari 2

Untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkelanjutan dari penerapan sistem manajemen mutu, Kepala BBK melakukan peninjauan terhadap sistem manajemen mutu sekurang – kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun sesuai Prosedur Kaji Ulang Manajemen Pro-WK-06 dan ditunjang dengan Rapat Forum A dan Forum C.