	PANDUAN MUTU	No. Dok : PM - 07
	DUKUNGAN	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 1 dari 3

7. Dukungan

7.1. Sumber daya

7.1.1 Umum

BBK menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pembentukan, pelaksanaan, pemeliharaan dan perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu yang setiap tahun tertuang dalam Anggaran Balai Besar Keramik (DIPA) dengan mempertimbangkan :

- a. Kemampuan dan kendala pada sumber daya internal.
- b. Apa yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal.

7.1.2 Sumber Daya Manusia

BBK menetapkan dan menyediakan personil yang diperlukan untuk pelaksanaan yang efektif dari sistem manajemen mutu dan operasi serta pengendalian proses-prosesnya sesuai dengan Persyaratan Kompetensi.

7.1.3 Infrastruktur

BBK menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk operasi proses dan mencapai kesesuaian produk dan jasa, yang mencakup:


- a. Gedung, ruang kerja dan peralatan penunjang yang terkait.
- b. Peralatan proses, baik perangkat keras maupun perangkat lunak.
- c. Sumber daya transportasi.
- d. Teknologi informasi dan komunikasi.

7.1.4 Lingkungan untuk Pengoperasian Proses

BBK menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan mencapai kesesuaian produk dan jasa dengan menerapkan 5K.

7.1.5 Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

Untuk memastikan hasil pemantauan atau pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian jasa layanan teknis, BBK menggunakan metoda Indeks dan SERVQUAL melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

	PANDUAN MUTU	No. Dok : PM - 07
	DUKUNGAN	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 2 dari 3

Untuk memastikan mampu telusur peralatan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk, BBK menggunakan Laboratorium Kalibrasi internal dan eksternal pada selang waktu tertentu.

Semua peralatan yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk selalu diberi identifikasi dan status kalibrasinya, dijaga dari penyetelan, kerusakan atau penurunan mutu yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

Jika validasi hasil pengukuran sebelumnya terpengaruh ketika peralatan pengukuran ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, Balai Besar Keramik akan menentukan tindakan korektif yang sesuai kebutuhan.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

BBK menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses guna mencapai kesesuaian produk dan jasa dalam bentuk Database Penelitian, Paten, Perpustakaan, Prosiding, Jurnal Keramik dan Gelas Indonesia, Majalah ITKG, Laporan Kegiatan, Prosedur dan Instruksi Kerja melalui media Bimbingan Teknis, Forum Diskusi, Website, dan Intranet BBK.

Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia untuk sejauh yang diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan tren, Balai Besar Keramik mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan usaha untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan termutakhir yang diperlukan.

7.2 Kompetensi

BBK akan:

- a. Menetapkan persyaratan kompetensi personil yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan di bawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.
- b. Memastikan bahwa personel harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman.
- c. Mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan.
- d. Menyimpan informasi terdokumentasi dalam bentuk Persyaratan Kompetensi Personil pada dokumen Standar Kompetensi Jabatan Struktural dan Fungsional (PM-Lamp. 2).

7.3 Kepedulian

Melalui pembinaan dari atasannya, BBK memastikan bahwa personil yang melakukan pekerjaan di bawah kendali BBK menyadari:

- a. Kebijakan mutu.
- b. Sasaran mutu yang relevan.

	PANDUAN MUTU	No. Dok : PM - 07
	DUKUNGAN	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 3 dari 3

- c. Kontribusi terhadap efektivitas sistem manajemen mutu termasuk manfaat dan peningkatan kinerja.
- d. Implikasi dari ketidaksesuaian persyaratan sistem manajemen mutu.

7.4 Komunikasi

Untuk mencapai keefektifan penerapan sistem manajemen mutu, Kepala BBK memastikan bahwa proses komunikasi dalam organisasi dilakukan secara berkala melalui: kegiatan rapat Forum A; Forum B; Forum C; dan Forum D (sesuai kebutuhan) serta melalui media cetak dan elektronik.

BBK menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu yang dituangkan pada Matriks Komunikasi PM-Lamp. 5.

7.5 Informasi Terdokumentasi

BBK menetapkan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mencapai efektivitas sistem manajemen mutu seperti tercantum dalam Daftar Informasi Terdokumentasi F-WK-01-08.

Pengendalian informasi terdokumentasi termasuk penerbitan dan pemutakhirannya dilakukan sesuai Prosedur Pengendalian Informasi Terdokumentasi Pro-WK-01.