



Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
Jalan Sisingamangaraja No.1 Medan 20212 Telp.+62 61 4571666 Fax. +62 61 4572771
Website : www.tirtanadi.co.id email: tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id Halo Tirtanadi 1500-922

PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

No. Dokumen : PERUMDA-PSMM-01

Revisi : 00

Tanggal Berlaku : 26 September 2022

	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh	Kepala Bidang Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan	
Diperiksa Oleh	Kepala Divisi Sistem Manajemen	
Diketahui Oleh	Direktur Administrasi dan Keuangan	
Disetujui Oleh	Direktur Utama	

Dokumen ini adalah milik Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
Dilarang menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari
Manajemen PerumdaTirtanadi Provinsi Sumatera Utara

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM- 01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022		

DAFTAR ISI

BAGIAN		DESKRPISI
I	STRATEGI	1. Lembar Pengesahan
		2. Daftar Isi
		1. Profil Perusahaan
		2. Visi dan Misi
		3. Kebijakan Perusahaan
II	SISTEM	4. Point Mutu
		5. Sasaran Mutu dan Rencana Kerja
		1. Ruang Lingkup
		2. Daftar Produk dan Pihak Berkepentingan
		3. Daftar Layanan
		4. Bisnis Proses
		5. Matriks Persyaratan ISO 9001:2015 dengan Unit Terkait
III	SDM	6. Matriks Keterkaitan Prosedur dengan Klausul ISO
		7. Daftar Penyedia Eksternal
III	SDM	1. Struktur Organisasi
		1. SWOT Organisasi

	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	
	No. Dokumen : PERUMDA-PSMM- 01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022	

PROFIL PERUMDA TIRTANADI

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (PemprovSU) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi kepada masyarakat. Salah satu caranya dengan mengubah bentuk badan hukum PDAM Tirtanadi menjadi Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara atau disingkat dengan Perumda Tirtanadi melalui Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No.2 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi. Dengan begitu, Perumda Tirtanadi diharapkan lebih fokus memberi pelayanan kepada masyarakat.

Selain melayani kebutuhan air minum dan pengelolaan limbah masyarakat kota Medan dan sekitarnya, Perumda Tirtanadi juga melakukan kerjasama operasi dan kerjasama manajemen dengan beberapa Pemerintah Daerah di Provinsi Sumatera Utara. Pada saat ini kerjasama dengan 5 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara direalisasikan dengan penandatanganan perjanjian kerjasama yaitu di Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah dan Kabupaten Nias Selatan.

Disamping mengelola air minum, Perumda Tirtanadi juga diberikan tugas untuk mengelola limbah di kota Medan dan sekitarnya.

PROFIL PDAM TIRTANADI SEBELUM MENJADI PERUMDA

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Medan merupakan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Sumatera Utara yang telah berdiri pada zaman pemerintahan Belanda pada tanggal 8 September 1905 dengan nama *NV. Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih* dan berkantor Pusat di Amsterdam, Belanda. Status dan nama perusahaan telah berganti-ganti dan berdasarkan peraturan Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara No: 11 tahun 1979 yang berpedoman kepada Undang-undang No: 5 tahun 1962 telah ditetapkan nama dan status Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi adalah milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Perda No: 11 tahun 1979 ini disempurnakan lagi dengan Perda Provinsi Sumatera Utara No: 25 tahun 1985 dan selanjutnya disempurnakan

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM-01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022		

dengan Perda No 6 tahun 1991, dilakukan perubahan Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Utara yang mengatur bahwa Perusahaan Air Minum Tirtanadi selain mengelola air bersih juga mengelola limbah. Pada akhir tahun 2014 PDAM Tirtanadi melayani 16.308 sambungan pelanggan limbah di Kota Medan dan di 380 sambungan pelanggan limbah di daerah wisata Parapat.

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM-01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022		

VISI DAN MISI

VISI

“Menjadi Perusahaan Mandiri Yang Memberikan Pelayanan Prima Dan Terdepan Kepada Masyarakat Serta Bermanfaat Kepada Seluruh Stakeholder”

MISI

1. Meningkatkan Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan Suplai Air yang Memenuhi Persyaratan.
2. Membangun Sistem Informasi Data Spasial yang Saling Terintegrasi dan di Kembangkan secara terus menerus.
3. Membangun Sistem Monitoring dan Evaluasi yang Efektif.
4. Menurunkan Tingkat kehilangan Air Melalui Pengelolaan Jaringan Yang Efektif.
5. Membangun Kualitas Pengaliran Limbah, Penyedotan dan Pengelolaan Lumpur Tinja yang Aman bagi Lingkungan.
6. Meningkatkan Laba Perusahaan dan Kontribusi Kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Peningkatan Jumlah Pelanggan, Efisiensi, dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Karyawan.
7. Menjaga dan Melestarikan Lingkungan melalui Pengambilan Air Baku dengan tetap Memperhatikan keseimbangan Ekosistem dan Mengembalikan Air Limbah dengan di olah terlebih dahulu.
8. Inovatif, Kreatif, Modern dan tetap mengikuti Perkembangan Teknologi guna memastikan terwujudnya Pelayanan Terbaik Kepada Pelanggan
9. Pengelolaan Keuangan secara Transparan dan Akuntabilitas sehingga memberikan Keuntungan kepada seluruh Stakeholder
10. Bekerjasama dengan pihak terkait dalam melakukan Edukasi Kesehatan Lingkungan kepada Masyarakat

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU			
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM-01	Revisi	: 00
	Tanggal Efektif	: 26 September 2022	Halaman	: 4 dari 56

11. Turut serta menjalankan Program Nasional dan Program Daerah, khususnya Visi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk mewujudkan ‘Sumatera Utara Yang Maju, Aman Dan Bermartabat’.

TATA NILAI PERUSAHAAN

Nilai Perusahaan (*Values*) :

BERORIENTASI PELANGGAN, Perusahaan proaktif dalam melayani dan membangun hubungan dengan pelanggan, mencakup :

- a. Proaktif dan cepat tanggap
- b. Mengutamakan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan

BERINTEGRITAS, mengutamakan perilaku terpuji sesuai dengan nilai, prinsip dan etika perusahaan, mencakup :

- a. Jujur dan taat
- b. Berani dan bertanggung jawab

BERTINDAK PROFESIONAL, penguasaan terhadap pekerjaan yang dilakukan melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap, mencakup:

- a. Kompeten dan disiplin:
- b. Berkualitas

BEKERJA SAMA , keinginan yang tulus untuk bekerja sama dengan orang lain, mencakup :

- a. Berkolaborasi dan bersinergi
- b. Tulus dan saling menghargai

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	
	No. Dokumen : PERUMDA-PSMM-01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022	

KEBIJAKAN PERUSAHAAN

Direksi dan seluruh Pegawai Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara berkomitmen untuk :

1. Menghasilkan Produk Air Minum yang memenuhi azas Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan (4K) serta Pengelolaan Air Limbah sesuai Persyaratan yang berlaku dengan memberikan Pelayanan PRIMA (Akurat, Tepat Waktu, Cepat) melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
2. Mencegah terjadinya pencemaran lingkungan dan berupaya untuk meminimalkan, mengelola, memanfaatkan limbah serta mengendalikan emisi gas buang melalui penerapan Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001:2015.
3. Mencegah terjadinya kecelakaan kerja, cedera, penyakit akibat kerja, kehilangan jam kerja, kerugian material, kerusakan dan atau kehilangan asset perusahaan melalui penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
4. Secara terus-menerus meningkatkan Efektifitas Sistem Manajemen (Mutu, Lingkungan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)) secara terintegrasi dengan memenuhi seluruh perundang-undangan dan persyaratan yang berlaku.

Medan, 26 September 2022

**KABIR BEDI
DIREKTUR UTAMA**

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU	
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM-01 Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022	

POINT MUTU

1. Memberikan produk air minum 4K yaitu Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan (Instalasi Pengolahan Air Minum dan Cabang Pelayanan)
2. Melakukan pengelolaan limbah yang sesuai dengan persyaratan (Instalasi Pengolahan Air Limbah dan Cabang Pengelolaan Limbah).
3. Memberikan Pelayanan Prima (Akurat dan Tepat Waktu)
4. Meningkatkan efektifitas Sistem Manajemen Mutu secara terus menerus.



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Air Minum

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
DIVISI PERENCANAAN AIR MINUM						
1	AKURAT	Realisasi pekerjaan non rutin sesuai standar (RAB & SPMK)	98%	$= (\text{Realisasi pekerjaan sesuai standar} / \text{Total pekerjaan non rutin}) \times 100\%$	1. Menginstruksikan ke pihak ke-III untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar SPMK 2. Menyurati ke Div. Terkait sebagai reminder 2 minggu sebelum pekerjaan selesai 3. Menginformasikan ke pihak ke-III secara lisan mengenai reminder penyelesaian pekerjaan	1 Bulan
2	TEPAT WAKTU	Pengesahan berkas tagihan selesai dalam waktu 6 hari	80%	$= (\text{Pengesahan tepat waktu} / \text{Total berkas tagihan}) \times 100\%$	1. Menyurati ke Div. Terkait mengenai kelengkapan berkas tagihan 2. Memberikan checklist kelengkapan berkas tagihan ke pihak ke-III sesuai dengan Surat Edaran Direksi Nomor SE-10A/DIR/SMM/2017	1 Bulan
3	TEPAT WAKTU	Pengesahan RAB Bidang Mekanikal & Elektrikal selesai paling lama 4 hari	95%	$= (\text{Jumlah pengesahan RAB yang selesai} \leq 4 \text{ hari kerja} / \text{Jumlah RAB yang diselesaikan}) \times 100\%$	1. Membuat/ proses pengesahan RAB 2. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	1 Bulan
4	TEPAT WAKTU	Pengesahan RAB Bidang Sipil & Perpipaan selesai paling lama 3 hari	95%	$= (\text{Jumlah pengesahan RAB yang selesai} \leq 3 \text{ hari kerja} / \text{Jumlah RAB yang diselesaikan}) \times 100\%$	1. Membuat/ proses pengesahan RAB 2. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	1 Bulan

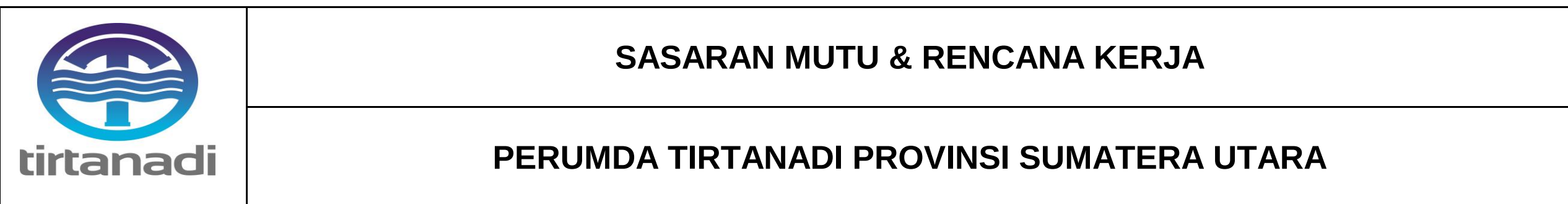


SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Air Minum

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
5	AKURAT	Evaluasi progress digitasi pelanggan pada aplikasi QGIS	95%	$= \frac{\text{Jumlah data digitasi yang telah dievaluasi}}{\text{Jumlah data digitasi yang dilaporkan oleh Cabang}} \times 100\%$	1. Menerima data digitasi pelanggan existing dan pelanggan baru dari tiap Cabang 2. Kontrol penggunaan aplikasi QGIS di Cabang-cabang 3. Konsultasi dengan user QGIS secara online maupun offline	1 Bulan
DIVISI PENANGGULANGAN KEHILANGAN AIR						
1	Aspek Operasional	Penurunan Tingkat Kehilangan Air/Tidak Berekening	$\geq 25\% - 30\%$	$= \frac{\text{Distribusi air} - \text{air terekening (m}^3\text{)}}{\text{Distribusi Air}} \times 100\%$	1. Melakukan Perencanaan Patroli 2. Melakukan patroli 3. Memeriksa meter air	Per - Bulan
DIVISI PERALATAN TEKNIK						
1	Perawatan Peralatan M/E	Perawatan Peralatan Mekanikal Elektrikal Sesuai Schedule	100%	$= \frac{\text{Jumlah perawatan menurut schedule}}{\text{Total jumlah perawatan yang sesuai schedule}} \times 100\%$	1. Menyiapkan jadwal preventive maintenance M/E 2. Mengupdate tanggal realisasi perbaikan peralatan M/E	Per - Bulan
2	Perbaikan Peralatan M/E	Identifikasi Kerusakan Peralatan M/E (tidak termasuk pelaksanaan perbaikan) maksimum selesai dibawah 3 (tiga) jam	100%	$= \frac{\text{Identifikasi Kerusakan Peralatan M/E selesai} < 3 \text{ jam}}{\text{Total jumlah Identifikasi yang dilaksanakan}} \times 100\%$	1. Menyiapkan peralatan mekanikal/elektrikal 2. Mendisposisikan personil yang melakukan identifikasi	Per - Bulan
3	Perbaikan Peralatan CPU	Identifikasi Kerusakan (sebelum perbaikan) CPU selesai maksimal dibawah atau sama dengan 2 jam (≤ 2 jam)	100%	$= \frac{\text{Jumlah Identifikasi Kerusakan dan Perbaikan CPU selesai} < 2 \text{ jam}}{\text{Total jumlah Identifikasi yang dilaksanakan}} \times 100\%$	1. Menyiapkan peralatan/alat bantu komputer 2. Mendisposisikan personil yang melakukan identifikasi	Per - Bulan

[illegible]



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Air Minum

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
1	Aspek Pelayanan	Cakupan Pelayanan Teknis yang merata ditiap wilayah	≥80%	$= (\text{Jumlah Penduduk Terlayani} / \text{Jumlah Penduduk Wilayah Pelayanan}) * 100\%$	1. Mendata jumlah pelanggan 2. Mendata jumlah pelanggan yang telah terlayani dengan baik 3. Memperbaiki sistem distribusi 4. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	Per - Bulan
2	Aspek Operasional	Jam Operasi Layanan yang kontinyu 1x24 jam perharinya	≤ 25%	$= \text{Waktu Distribusi air ke Pelanggan dalam 1 Tahun} / 365 \text{ Hari}$	1. Mengumpulkan data jaringan dan distribusi air 2. Menambah reservoir 3. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	Per - Bulan
3	Aspek Operasional	Pemerataan Tekanan Air Pada Sambungan Pelanggan	≥80%	$= (\text{Jumlah Pelanggan yang terlayani dengan tekanan} > 0.7 \text{ bar} / \text{Jumlah Pelanggan}) * 100\%$	1. Mendata Jumlah pelanggan yang dilayani 2. Mengatur tekanan air sesuai dengan standar minimal	Per - Bulan
DIVISI HUBUNGAN LANGGANAN (HUBLANG)						
1	Aspek Pelayanan	Peningkatan Pertumbuhan Pelanggan	≥10%	$= ((\text{Jumlah Pelanggan Tahun Ini} - \text{Pelanggan Tahun Lalu}) / \text{Jumlah Pelanggan Tahun Lalu}) * 100\%$	1. Mendata jumlah pelanggan tahun lalu 2. Mendata jumlah pelanggan tahun ini 3. Menambah jaringan dan pelayanan	Per - Tahun



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Air Minum

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
2	Aspek Pelayanan	Percepatan Tingkat Penyelesaian Aduan	≥80%	$= (\text{Jumlah Keluhan Selesai} / \text{Jumlah Keluhan}) * 100\%$	1. Menngumpulkan aduan baik dari pelanggan maupun bukan pelanggan 2. Melakukan tindakan korektif 3. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	Per - Bulan
BENGKEL						
1	Aspek Operasional	Kemampuan uji meter air (60 unit per hari) dalam 20 hari kerja.	90%	$= \frac{\text{Jumlah meter yang lulus tera} \times 100\%}{1200}$	1. Mendata meter yang diberikan Cabang 2. Memilah meter yang dapat direkondisi 3. Menera meter yang direkondisi 4. Memberikan meter yang lulus tera ke Cabang.	Per - Bulan

	SASARAN MUTU & RENCANA KERJA
	PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

DIREKTUR UTAMA

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
UNIT SATUAN PENGAMANAN						
1	Ketepatan waktu	Penanganan Pengaduan Tepat Waktu (Sesuai Kesepalatan)	80%	$= \left(\frac{\text{Jumlah Penanganan Pengaduan Tepat Waktu}}{\text{Jumlah Pengaduan selama 1 bulan}} \right) * 100\%$	Menetapkan Jadwal Penanganan Pengaduan	Per - Bulan
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN						
1	Ketepatan waktu	Litbang paling sedikit melakukan 1 kegiatan penelitian dalam setahun.	100%	Tidak Ada	1. Membuat rencana penelitian tahunan. 2. Membuat time table aktivitas setiap kegiatan penelitian. 3. Meng-update realisasi aktivitas kegiatan penelitian.	Per - Tahun
2	Ketepatan waktu	Survei kepuasan pelanggan dilakukan minimal sekali setahun.	100%	Tidak Ada	1. Menentukan jadwal pelaksanaan survei. 2. Merumuskan sasaran survei. 3. Mereview setiap 6 bulan.	Per - Tahun

	SASARAN MUTU & RENCANA KERJA
	PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

DIREKTUR UTAMA

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
3	Ketepatan waktu	Menyampaikan laporan bulanan evaluasi perkembangan perusahaan paling lambat 1 minggu setelah laporan seluruh cabang diterima.	100%	Tidak Ada	1. Meminta Cabang untuk menyampaikan laporan. 2. Mengevaluasi laporan Cabang. 3. Memeriksa kelengkapan laporan bulanan Cabang.	Per - Tahun
SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)						
1	Ketepatan waktu	Pemeriksaan reguler di setiap unit kerja minimal 1 (satu) kali setahun, pncapaian 100%	100%	$= (\text{Jumlah Pemeriksaan Reguler yang dilakukan realisasi}) / \text{Jumlah Pemeriksaan Reguler Yang Harus Dilakukan} \times 100\%$	1. Membuat jadwal pemeriksaan reguler tahunan. 2. Mengupdate realisasi pemeriksaan reguler.	Per - Tahun
SEKRETARIS PERUSAHAAN (SEKPER)						
1	Ketepatan waktu Release Mass Media	Informasi gangguan Air, dipublikasikan minimal 2 hari sebelum jadwal	100%	$= (\text{Jumlah Publikasi Informasi Gangguan Air Tepat Waktu} / \text{Jumlah Kejadian Gangguan Air Terjadwal}) \times 100\%$	Menetapkan waktu pemberitahuan gangguan air dari Divisi terkait	Per - Bulan

	SASARAN MUTU & RENCANA KERJA
	PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

DIREKTUR UTAMA

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
2	Keakuratan Release Mass Media	Release Mass Media Informasi Perkembangan Perusahaan 2 kali sebulan	100%	$=(\text{Jumlah Pers Release Perkembangan Perusahaan per Bulan}/2) * 100\%$	1. Mendokumentasikan kegiatan & Perkembangan Perusahaan 2. Koordinasi dengan semua Divisi dan unit kerja	Per - 6 Bulan
3	Keakuratan Monitoring Perkembangan Kerjasama	Melakukan Monitoring Terhadap Perkembangan Kerjasama dengan Pihak Lain	90%	$=(\text{Jumlah Monitoring yang dilakukan sesuai waktu tiap 6 bulan}/\text{Jumlah Monitoring Kerjasama yang mesti dilakukan}) * 100\%$	1. Berkoordinasi dengan Kepala Bidang Sistem Jaringan Zona 2. 2. Berkoordinasi dengan pihak terkait.	Per - 6 Bulan
LABORATORIUM						
1	TEPAT WAKTU	Data analisis seluruh parameter fisika/kimia sudah tercatat dalam log hasil uji paling lambat 4 (empat) hari kerja sejak sampel diterima analisis	99%	$=(\text{Jumlah log hasil uji} < 4 \text{ hari kerja}/\text{Jumlah sampel yang diterima}) * 100\%$	1. Menyediakan dan Memastikan peralatan pengujian sampel dapat beroperasi dengan baik. 2. Menempatkan analisis sesuai dengan kompetensinya.	Per-Bulan

[illegible]

	SASARAN MUTU & RENCANA KERJA
	PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

DIREKTUR UTAMA

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
1	AKURAT	Jumlah penyelesaian lelang dalam setahun	90%	$= (\text{Proses lelang yang dapat diselesaikan} / \text{Proses lelang yang diajukan}) * 100\%$	Melakukan proses lelang sesuai dengan prosedur mutu yang sudah di tetapkan.	Per - Tahun
2	TEPAT WAKTU	Proses lelang selesai sesuai dengan schedule	75%	$= (\text{Proses lelang selesai sesuai schedule} / \text{Proses lelang yang dapat diselesaikan}) * 100\%$	Melakukan proses lelang sesuai dengan prosedur mutu yang sudah di tetapkan.	Per - Tahun



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Administrasi dan Keuangan

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
DIVISI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)						
1	TEPAT WAKTU	Penerimaan data Tagihan Rekening Air Minum Selesai 4 Hari Kerja Setelah Jadwal Pencatatan Meter Tepat Waktu	100%	$= (\text{Jumlah Rekening Tagihan Air Yang Dicitak Tepat Waktu} / \text{Jumlah Rekening Tagihan Air Harus Dicitak}) * 100\%$	1. Membuat jadwal penerimaan data pemakaian air 2. Menjamin ketersediaan material untuk pencetakan rekening 3. Menyerahkan rekening yg telah dicetak tepat waktu	Triwulan
2	AKURAT	Penanggulangan Permasalahan Aplikasi Program Di Unit Kerja Di Tindak Lanjuti Maksimum 1 Hari Setelah di Laporkan	90%	$= (\text{Jumlah Tindak Lanjut Yang Dilakukan Dalam 1 Hari} / \text{Jumlah Tindak Lanjut Yang Mesti Dilakukan}) * 100\%$	1. Menyediakan programmer standby untuk merespon 2. Meningkatkan kemampuan programmer	Triwulan
DIVISI KEUANGAN						
3	AKURAT	Return on Equity	$\geq 3\%$	$= (\text{Laba bersih setelah pajak} / \text{Jumlah Equity}) * 100\%$	Melakukan analisis pengembalian modal	Tahun
4	AKURAT	Rasio Operasi	$\geq 0.85\%$	$= \text{Biaya Operasi} / \text{Pendapatan Operasi}$	1. Melakukan analisis penggunaan biaya operasional 2. Melakukan koordinasi terhadap Divisi terkait penggunaan biaya operasional yang tinggi	Tahun
5	AKURAT	Rasio Kas	$\geq 60\%$	$= (\text{Kas} + \text{Str Kas}) / \text{Utang Lancar}$	Melakukan analisis terhadap pengelolaan kas terhadap Utang jangka pendek	Tahun



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Administrasi dan Keuangan

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
6	AKURAT	Efektivitas Penagihan	$\geq 80\%$	$= \text{Jumlah Penerimaan Rekening air} / \text{Jumlah Rekening Air}$	- Melakukan analisis pendapatan terhadap hasil penjualan air (piutang) untuk menjadi penerimaan PDAM - Melakukan koordinasi terhadap Divisi terkait untuk melakukan penagihan kepada Pelanggan agar tepat waktu	Tahun
7	AKURAT	Solvabilitas	$\geq 135\%$	$= \text{Jumlah Aktiva} / \text{Jumlah Utang}$	Melakukan analisis terhadap kemampuan aktiva/aset dalam menjamin kewajiban/hutang jangka panjang	Tahun
DIVISI UMUM						
8	TEPAT WAKTU	Pelayanan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan	80%	$= (\text{Jumlah layanan} / \text{total permohonan}) * 100\%$	- Mendata layanan divisi - Mensosialisasikan layanan ke seluruh pegawai - Mencatat permohonan dari pelanggan - Melaksanakan permintaan sesuai dengan janji waktu pelayanan	Tahun
9	TEPAT WAKTU	Pelaksanaan Perawatan Sesuai Jadwal	80%	$= (\text{Jadwal Perawatan} / \text{Perawatan yang dilaksanakan tepat waktu}) * 100\%$	- Mencatat tanggal Perawatan - Mencatat tanggal pelaksanaan perawatan	Tahun

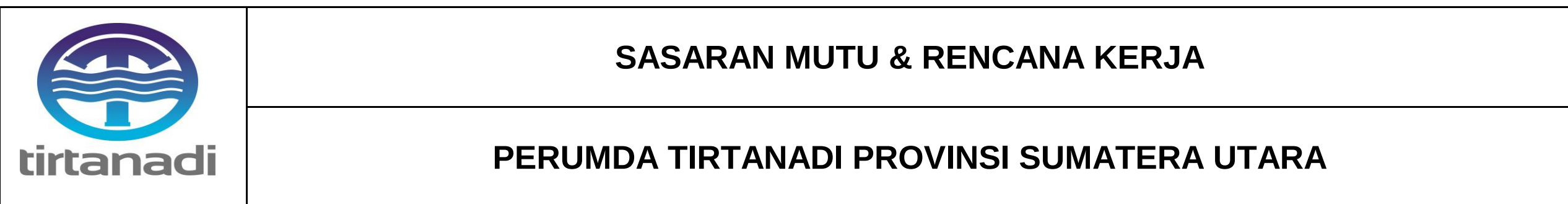


SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Administrasi dan Keuangan

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
10	TEPAT WAKTU	Pengiriman Barang ke setiap Cabang / Instalasi 50 hari kerja setelah UPB (Usulan Permintaan Barang) dibuat.	80%	$\text{= (Permintaan Material Sambungan Baru / Permintaan yang diantar dibawah 50 hari)} * 100\%$	1. Rekap Permintaan barang dari cabang/instalasi 2. Mengupdate realisasi pengiriman barang ke cabang/instalasi	Semester
DIVISI ASET MANAJEMEN						
11	AKURAT	Pendataan/Menginventarisir Barang dari SPK	100%	$\text{= (Jumlah Aset yang terdata / Jumlah Aset yang harus di data)} * 100\%$	1. Mendata penambahan aset 2. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	Triwulan
12	TEPAT WAKTU	Pelaporan aset tiap unit di kantor pusat maupun cabang yang tepat waktu	75%	$\text{= (Jumlah pelaporan aset yang tepat waktu / Jumlah pelaporan)} * 100\%$	1. Mendata penambahan aset 2. Koordinasi dengan Unit Kerja terkait	Triwulan
DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA						
13	TEPAT WAKTU	Pelayanan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan	80%	$\text{= (Jumlah layanan / total permohonan)} * 100\%$	1. Mendata layanan divisi 2. Mensosialisasikan layanan ke seluruh pegawai 3. Mencatat permohonan dari pelanggan 4. Melaksanakan permintaan sesuai dengan janji waktu pelayanan	Tahun

[illegible]



SASARAN MUTU & RENCANA KERJA

PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Direktur Administrasi dan Keuangan

NO.	KEBIJAKAN MUTU	SASARAN MUTU	TARGET PENCAPAIAN (%)	RUMUS	RENCANA KERJA	PERIODE PELAPORAN
1	TEPAT WAKTU	Pelayanan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan	80%	$= (\text{Jumlah layanan} / \text{total permohonan}) * 100\%$	1. Menerima permintaan 2. Menyegerakan tindaklanjut permintaan 3. Melaksakanakan permintaan sesuai dengan janji waktu pelayanan	Semester
2	MENGESANKAN	Tingkat kepuasan pegawai terhadap keamanan dan ketertiban kantor	80%	$= (\text{Jumlah nilai kuisisioner} / \text{target}) * 100\%$	1. Mempersiapkan kuisisioner 2. Menyebarkan kuisisioner 3. Meningkatkan pelayanan dan penjagaan 4. Merekap hasil kuisisioner	Semester

 tirtanadi	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM -01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022		

RUANG LINGKUP

A. Ruang Lingkup Sertifikat

Ruang lingkup sertifikasi pada Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah Penyediaan Layanan air minum yang memenuhi azas Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan (4K) dan pengelolaan limbah sesuai persyaratan yang berlaku.

B. Ruang Lingkup Produk

Ruang lingkup untuk produk/kegiatan yang dihasilkan adalah terdistribusinya air minum dan pengelolaan limbah.

C. Ruang Lingkup Organisasi

Ruang lingkup persyaratan SMM diterapkan untuk unit kerja yang ada di Perumda Tirtanadi Kantor Pusat yaitu:

1. Direksi
2. Divisi Perencanaan Air Minum
3. Divisi Penanggulangan Kehilangan Air (PKA)
4. Divisi Peralatan Teknik (PLT)
5. Divisi Pengolahan Air Minum
6. Divisi Transmisi Distribusi
7. Divisi Hubungan Langgan (Hublang)
8. Divisi Operasional Pelayanan Air Limbah
9. Divisi Pengolahan dan Pengembangan Air Limbah
10. Divisi Perencanaan Air Limbah
11. Divisi Sistem Informasi Manajemen (SIM)
12. Divisi Keuangan
13. Divisi Umum
14. Divisi Aset Manajemen
15. Divisi Sumber Daya Manusia (SDM)
16. Divisi Sistem Manajemen

	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PDAM-PSMM-SMM-01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 16 Agustus 2018		

- 17. Penelitian dan Pengembangan (Litbang)
- 18. Satuan Pengawasan Internal (SPI)
- 19. Sekretaris Perusahaan
- 20. Unit Layanan Pengadaan (ULP)
- 21. Unit Pengawas Kualitas Barang
- 22. Unit Laboratorium
- 23. Unit Satuan Pengamanan
- 24. Unit Bengkel

D. Ruang Lingkup Elemen ISO 9001:2015

Ruang lingkup elemen ISO 9001:2015 adalah keseluruhan elemen ISO kecuali Klausul 8.5.3 Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal.

 tirtanadi	DAFTAR PIHAK BERKEPENTINGAN		No. Dokumen : PERUMDA-PSMM-01	
	PERUMDA TIRTANADI		Revisi : 00	
				Tgl. Efektif : 26 September 2022
No	PIHAK BERKEPENTINGAN/ PELANGGAN	PRODUK/ LAYANAN	HARAPAN & KEBUTUHAN	STANDAR / PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
1	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Niaga Khusus	Pemasangan baru	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Pemasangan cepat 3. Kualitas pemasangan baru baik	1.Peraturan Direksi No.09/PERDIR/2016 tentang Biaya Sambungan Baru 2.Peraturan Direksi No.10/PERDIR/2016 tentang pedoman pelaksanaan sambungan air bersih dan kewajiban pelanggan 3.Surat Edaran No. 03/SEDR/2016 tentang pedoman tekanan air pada saat pemasangan sambungan baru
2	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Niaga Khusus	Pembayaran rekening air	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Proses pembayaran cepat 3. Pembacaan meter air yang akurat	1.Keputusan Direksi Perusahaan No.06/KPTS/2017 tentang Penyesuaian tarif air minum dan retribusi air limbah 2.Keputusan Direksi No. 9/PERDIR/2014 tentang penagihan rekening air minum, air limbah pelanggan air minum dan air limbah. 3.Keputusan Direksi No. 6/ PERDIR/2016 tentang biaya keterlambatan rekening/tunggakan rekening air 4.Keputusan Direksi No. 8/ PERDIR/2015 tentang biaya pemutusan dan penutupan lubang bor 5.Keputusan Direksi No. 7/ PERDIR/2016 tentang tata cara pemutusan aliran air dan biaya penyambungan kembali aliran air minum 6.Surat Edaran No. 06/ SEDR/2014 tentang perubahan sistem pembayaran rekening air

No	PIHAK BERKEPENTINGAN/ PELANGGAN	PRODUK/ LAYANAN	HARAPAN & KEBUTUHAN	STANDAR / PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
3	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Niaga Khusus	Perbaikan Pipa	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Pemasangan cepat dan tepat 3. Kualitas pipa baik	Surat Edaran NO. 10/SEDR/ 2015 tentang sistem manajemen pekerjaan rutin
4	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Niaga Khusus	Penggantian Water Meter Bermasalah	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Pemasangan cepat dan tepat 3. Kualitas Water Meter baik	-
5	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Niaga Khusus	Penggantian Water Meter Pecah / Hilang	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Pemasangan cepat dan tepat 3. Kualitas Water Meter baik	1.PERDIR No. 06/DIR/HBL/2017 tentang sanksi bagi pelanggan dan bukan pelanggan yang merusak instrumen meter dan melakukan tindakan menyambung aliran air minum secara tidak sah 2.PERDIR No. PER-07/DIR/SMM/2017 tentang biaya penggantian meter air hilang dan kaca meter pecah serta fasilitas cicilan biaya
6	Kelompok Pelanggan : 1. Sosial 2. Rumah Tangga 3. Instansi Pemerintah 4. Niaga 5. Industri 6. Tirta Malem	Air Bersih	1. Kuantitas Air 2. Kualitas Air 3. Kontinuitas Air 4. Keterjangkauan	1.Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/Per/IV/IV/2010 2.PP RI No. 82 Tahun 2001 3.MoU PDAM TIRTANADI dengan PDAM Tirta Malem
7	Masyarakat	Pemasangan baru melalui program pemerintah kota medan	1. Pelayanan petugas yang ramah 2. Pemasangan cepat dan tepat 3. Kualitas pemasangan baik	Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2014 tentang pemasangan saluran air limbah untuk peningkatan sanitasi

No	PIHAK BERKEPENTINGAN/ PELANGGAN	PRODUK/ LAYANAN	HARAPAN & KEBUTUHAN	STANDAR / PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN
8	Masyarakat	Flushing untuk pelanggan limbah	Hasil pekerjaan yang akurat dan cepat	Peraturan Direksi Nomor 10/perdir/2015 tentang biaya pembersihan saluran air limbah
9	Masyarakat	Flushing untuk non pelanggan (non nomor pelanggan air limbah)	Hasil pekerjaan yang akurat dan cepat	Peraturan Direksi Nomor 10/perdir/2015 tentang biaya pembersihan saluran air limbah



PEDOMAN SMM PERUMDA TIRTANADI

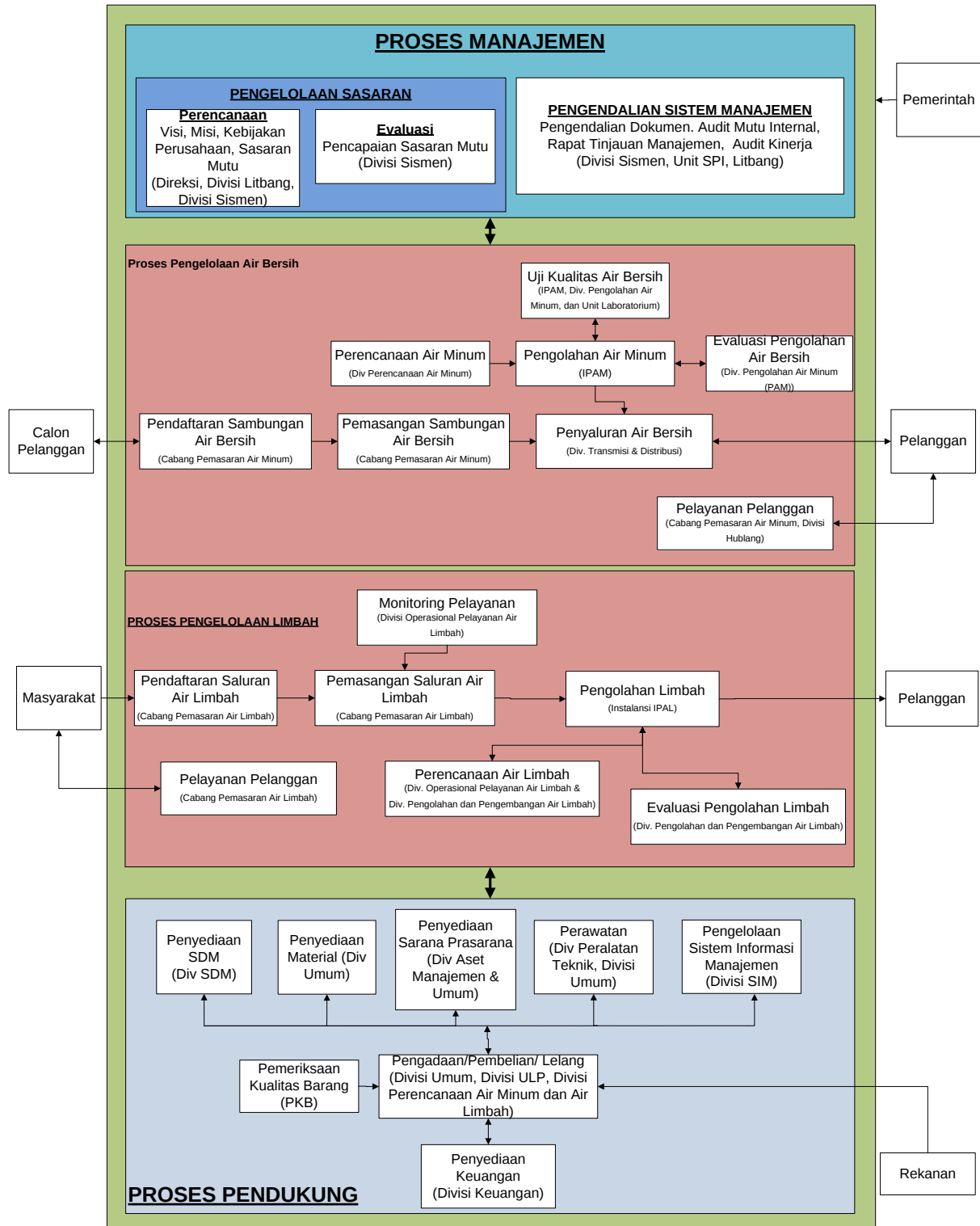
DAFTAR LAYANAN

No	Produk Layanan	Waktu	Biaya	Persyaratan
DIVISI SDM				
1	Pengajuan Cuti	3 Hari	Rp.0	Form permohonan cuti diajukan 2 minggu sebelum pelaksanaan cuti
2	Pengajuan pelatihan	2 Minggu	Rp.0	1. Memo dan nota dinas pelatihan yang telah disetujui oleh direksi 2. Form Usulan Permintaan pelatihan
3	Pengajuan penerbitan Blanko SPPD	1 Jam	Rp.0	1. Memo 2. Nota dinas tentang perjalanan dinas yang sudah disetujui oleh Direksi minimal disposisi 2 direksi.
4	Pengajuan pendaftaran BPJS	2 Minggu	Rp.0	1. Kartu Keluarga 2. KTP
5	Pengajuan Penanganan BPJS yang bermasalah	3 Hari	Rp.0	1. Kartu Keluarga 2. KTP 3. Surat bukti terkendala
6	Pengajuan Penonaktifan Kartu BPJS	2 Minggu	Rp.0	1. Kartu Keluarga 2. KTP 3. SK Pensiun (Jika pensiun) 4. SK pemberhentian
DIVISI UMUM				

1	Pengiriman surat keluar ke eksternal	2 Hari	Rp.0	Surat keluar
2	Pengiriman surat keluar ke internal	1 Hari	Rp.0	Surat keluar
3	Pengajuan Perbaikan Gedung atau fasilitas	2 Bulan	Rp.0	Surat pengajuan usulan perbaikan gedung / sarana prasarana dan foto
4	Pengajuan Pengadaan barang	1 Bulan	Rp.0	Nota dinas pengajuan pengadaan barang yang telah disetujui direksi
DIVISI SISMEN				
1	Pengajuan pembuatan / perubahan peraturan	2 Bulan	Rp.0	1. Memo/ Nota Dinas 2. Draft peraturan 3. Dasar Hukum
2	Pengajuan penambahan/ perubahan dokumen ISO	2 Hari	Rp.0	1. Draft Dokumen ISO (Prosedur Mutu, Formulir, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu, Standar Dokumen) 2. Dokumen lama (jika revisi) 3. Form usulan perubahan/penambahan dokumen
3	Pengajuan Penyediaan Alat Pelindung Diri (APD)	2 Bulan	Rp.0	Memo / Nota Dinas dan lampiran
DIVISI SISTEM INFORMASI MANEJEMEN (SIM)				
1	Pengajuan pembuatan aplikasi	6 Bulan	Rp.0	Memo/ Nota Dinas pengajuan pembuatan aplikasi serta lampiran dokumen terkait
2	Pengajuan pembaharuan aplikasi	3 Bulan	Rp.0	Memo/ Nota Dinas pengajuan pembaharuan aplikasi serta lampiran dokumen terkait
3	Pengajuan perbaikan aplikasi	3 Hari	Rp.0	Memo/ Nota Dinas pengajuan perbaikan aplikasi
4	Pengajuan pembangunan jaringan	3 Bulan	Rp.0	Memo/ Nota Dinas pengajuan pembangunan jaringan

5	Pengajuan perbaikan jaringan	3 Hari	Rp.0	Memo/ Nota Dinas pengajuan perbaikan jaringan
DIVISI KEUANGAN				
1	Permohonan verifikasi realisasi anggaran	2 Hari	Rp.0	Form Usulan Pembayaran/Pengadaan/Pekerjaan berserta lampiran
2	Permohonan Pengalihan Anggaran	1 Hari	Rp.0	Form usulan pengalihan anggaran, Lampiran
3	Permohonan Penambahan Mata Anggaran	1 Hari	Rp.0	Memo/Nota Dinas Pengantar, Nota Dinas Persetujuan Pembahan Mata Anggaran
UNIT SATUAN PENGAMANAN				
1	Pendampingan penagihan/pemutusan sambungan air minum	1 Hari	Rp.0	Memo/Nota Dinas Pendampingan

BISNIS PROSES



[illegible]

[illegible]

Matriks Keterkaitan Prosedur dengan Klausul ISO 9001:2015 PERUMDA TIRTANADI SUMATERA UTARA			KLAUSUL ISO 9001:2015																											
			4. Konteks Organisasi				5.Kepemimpinan			6.Perencanaan			7.Dukungan					8.Operasional							9.Evaluasi Kinerja			10.Peningkatan		
			4.1. Memahami organisasi dan penerapannya	4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan	4.3. Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu	4.4. Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya	5.1. Kepemimpinan dan komitmen	5.2. Kebijakan Mutu	5.3. Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi	6.1. Tindakan ditunjukkan pada peluang dan risiko	6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk mencapai sasaran	6.3. Perencanaan perubahan	7.1. Sumber Daya	7.2. Kompetensi	7.3. Kesadaran	7.4. Komunikasi	7.5. Informasi Terdokumentasi	8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional	8.2. Persyaratan untuk produk dan jasa	8.3. Desain dan pengembangan produk	8.4. Penyediaan proses, produk dan jasa yang disediakan	8.5. Produksi dan Penyediaan Jasa	8.6. Pelepasan produk dan jasa	8.7. Pengendalian output/produk Tidak	9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan	9.2. Audit Internal	9.3. Tinjauan Manajemen	10.1. Umum	10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan	10.3. Peningkatan berkelanjutan
NO	KODE	PROSEDUR	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	5.1.	5.2.	5.3.	6.1.	6.2.	6.3.	7.1.	7.2.	7.3.	7.4.	7.5.	8.1.	8.2.	8.3.	8.4.	8.5.	8.6.	8.7.	9.1.	9.2.	9.3.	10.1.	10.2.	10.3.
VI DIVISI SISTEM MANAJEMEN																														
1	PERUMDA-PI-SMM-01	Pengendalian Dokumen																												
2	PERUMDA-PI-SMM-02	Pengendalian Rekaman																												
	PERUMDA-PI-SMM-03	Audit Mutu Internal																												
3	PERUMDA-PI-SMM-04	Tindakan Korektif																												
4	PERUMDA-PM-SMM-05	Rapat Tinjauan Manajemen																												
5	PERUMDA-PI-SMM-06	Manajemen Risiko																												
6	PERUMDA-PM-SMM-07	Penyediaan Alat Pelindung Diri (APD)																												
VII UNIT SATUAN PENGAMANAN																														
1	PERUMDA-PM-SPM-01	Keamanan dan Ketertiban Kantor																												
2	PERUMDA-PM-SPM-02	Pendampingan Penagihan/Pemutusan Sambungan Air Minum																												
I PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (LITBANG)																														
1	PERUMDA-PM-LTB-01	Laporan Bulanan Evaluasi																												
2	PERUMDA-PM-LTB-02	Perkembangan Perusahaan																												
3	PERUMDA-PM-LTB-03	Survey Kepuasan Pelanggan																												
4	PERUMDA-PM-LTB-04	Pembuatan Corporate Plan dan Evaluasi Tahunan																												
5	PERUMDA-PM-LTB-05	Kegiatan Penelitian																												
II SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)																														
1	PERUMDA-PM-SPI-01	Pemeriksaan Reguler																												
2	PERUMDA-PM-SPI-02	Inspeksi Mendadak (Sidak)																												
3	PERUMDA-PM-SPI-03	Audit Mutu Internal																												
III SEKRETARIS PERUSAHAAN																														
1	PERUMDA-PM-SPR-01	Realease Berita/ Iklan																												
2	PERUMDA-PM-SPR-02	Bantuan Organisasi/ Proposal																												
3	PERUMDA-PM-SPR-03	Penerimaan Tamu Perusahaan																												
4	PERUMDA-PM-SPR-04	Permasalahan Hukum																												
5	PERUMDA-PM-SPR-05	Revisi Peraturan Perusahaan																												
6	PERUMDA-PM-SPR-06	Menjalin Kerjasama																												
7	PERUMDA-PM-SPR-07	Perkembangan Kerjasama																												
IV STAF AHLI DIREKSI																														
1	PERUMDA-PM-SAD-01	Tinjauan Hasil Laporan Kegiatan																												
V UNIT LABORATORIUM																														
1	PERUMDA-PM-LAB-01	Pengendalian Peralatan Uji																												
2	PERUMDA-PM-LAB-02	Validasi Metode																												
3	PERUMDA-PM-LAB-03	Kalibrasi																												
4	PERUMDA-PM-LAB-04	Penanganan Barang Yang Diuji																												
5	PERUMDA-PM-LAB-05	Jaminan Mutu Hasil Pengujian																												
6	PERUMDA-PM-LAB-06	Pelaporan Hasil Pengujian																												
7	PERUMDA-PM-LAB-07	Ketidakpastian Pengukuran																												
8	PERUMDA-PM-LAB-08	Pengambilan Sampel																												
9	PERUMDA-PM-LAB-09	Pengendalian Pengujian Tidak Sesuai																												
VI UNIT PENGAWAS KWALITAS BARANG																														
1	PERUMDA-PM-PKB-01	Penerimaan Barang Masuk																												

[illegible]

	PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN MUTU		
	No. Dokumen	: PERUMDA-PSMM-01	Revisi : 00
	Tanggal Efektif : 26 September 2022		

DAFTAR PENYEDIA EKSTERNAL

No	Tipe Produk	Nama Produk	Penyedia Eksternal
1	Bahan Penolong	Bahan Kimia	Terlampir di daftar rekanan
2	Bahan Pendukung	Meteran	Terlampir di daftar rekanan
3	Fasilitas Kantor	Meubel (Kursi, Meja, Lemari, dll)	Terlampir di daftar rekanan
		ATK	Terlampir di daftar rekanan
4	Perawatan & Perbaikan	AC	Terlampir di daftar rekanan
		Listrik	Terlampir di daftar rekanan

SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
PERUMDA TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

