



SASARAN MUTU
PT ALBRASA INTERNASIONAL SERTIFIKASI

No. Dokumen	: SM-AIS-01
Tgl. Terbit	: 01 Februari 2019
Tgl. Revisi	: 11 April 2022
No. Revisi	: 01
Halaman	: 1 dari 2

SASARAN MUTU 2022
PT ALBRASA INTERNASIONAL SERTIFIKASI

No	Pernyataan Sasaran Mutu Berdasarkan <i>Balanced Score Card</i>	Target	Penanggung Jawab
Perspektif Pelanggan/Pemangku Kepentingan			
1	Penambahan jumlah klien baru	5 per tahun	
2	Jumlah klien tersertifikasi yang mengundurkan diri / pindah ke LS lain	0 per 3 tahun	Manajer Sertifikasi / Staf Sertifikasi
3	Indeks kepuasan klien terhadap pelayanan audit dan sertifikasi berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan/klien	3.5 dari skala 4	Staf Pemasaran & Publikasi
4	Penerbitan Direktori Klien tersertifikasi: ketepatan upload/unggah data klien tersertifikasi sesuai jadwal	100%	Manajer Sertifikasi / Staf Sertifikasi
5	Kinerja tim auditor AIS berdasarkan survei kepuasan pelanggan/klien	90% Ya (Puas)	Manajer Sertifikasi / Staf Sertifikasi
Perspektif Proses Bisnis Internal			
6	Penerapan & pemeliharaan sistem ISO/IEC 17021: jumlah temuan audit KAN	maks. 10 per audit	Manajer Administrasi & Mutu
7	Waktu penerbitan & pengiriman sertifikat ke klien	30 hari kalendar setelah verifikasi oleh auditor	Manajer Sertifikasi / Staf Sertifikasi
8	Waktu penyampaian informasi perubahan skema sertifikasi	5 hari kerja	Staf Pemasaran & Publikasi
Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan			
9	Partisipasi pegawai manajerial dalam kegiatan <i>knowledge sharing</i> dan bimbingan teknis internal	1 kali per tahun per personil	Manajer Administrasi & Mutu
10	Tingkat pelaksanaan pelatihan dibandingkan kebutuhan pengembangan kompetensi karyawan/auditor tetap berdasarkan <i>Training Needs Analysis</i>	90%	Manajer Administrasi & Mutu



SASARAN MUTU
PT ALBRASA INTERNASIONAL SERTIFIKASI

No. Dokumen	: SM-AIS-01
Tgl. Terbit	: 01 Februari 2019
Tgl. Revisi	: 11 April 2022
No. Revisi	: 01
Halaman	: 2 dari 2

11	Penambahan ruang lingkup akreditasi	1 standar per 3 tahun	Direktur
12	Peningkatan jumlah auditor tetap	1 personil per 3 tahun	Direktur
13	Kerjasama dengan asosiasi industri	1 asosiasi per 3 tahun	Direktur
	Perspektif Keuangan		
14	Pendapatan kotor sesuai nilai kontrak	Rp 500 juta/tahun	Direktur