



**DAFTAR**  
**KEY PERFORMANCE INDICATOR**  
**ISO 9001:2015**  
**PT INDOFARMA Tbk.**

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

**DAFTAR ISI**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| DAFTAR ISI .....                                                           | 1  |
| PENGESAHAN.....                                                            | 5  |
| CATATAN PERUBAHAN .....                                                    | 6  |
| 1. TUJUAN .....                                                            | 9  |
| 2. CAKUPAN .....                                                           | 9  |
| 3. DAFTAR .....                                                            | 9  |
| 3.1. Bidang R & D .....                                                    | 9  |
| 3.1.1. Number of New Product .....                                         | 9  |
| 3.1.2. Number of Product with Reduced Material Cost Not Less Than 10%..... | 9  |
| 3.1.3. New Product Meeting Targeted COGS .....                             | 10 |
| 3.1.4. On Time Development Stages .....                                    | 10 |
| 3.1.5. Number of Registered Product.....                                   | 11 |
| 3.2. Bidang New Product Development .....                                  | 12 |
| 3.2.1. Number of New Product Proposal .....                                | 12 |
| 3.2.2. Number of New Prospective Product.....                              | 12 |
| 3.2.3. Number of New Product Launched .....                                | 13 |
| 3.3. Bidang Pemasaran.....                                                 | 14 |
| 3.3.1. Sales Achievement Regular Market.....                               | 14 |
| 3.3.2. Discount Rate .....                                                 | 14 |
| 3.3.3. Customer Retail Satisfaction .....                                  | 15 |
| 3.3.4. Number of Active Customer Transaction (Reguler).....                | 15 |
| 3.3.5. Number of Active Customer Transaction (Tender).....                 | 16 |
| 3.4. Bidang Pengadaan.....                                                 | 17 |
| 3.4.1. Timely Material Delivery .....                                      | 17 |
| 3.4.2. Timely PO Preparation .....                                         | 17 |
| 3.4.3. Price Index.....                                                    | 18 |
| 3.4.4. Number of Raw Material with Multi Source.....                       | 18 |
| 3.4.5. Process Cycle Time (Toll Manufacturing).....                        | 19 |
| 3.4.6. Service Level.....                                                  | 20 |
| 3.4.7. Yield ( Toll Manufacturing) .....                                   | 21 |
| 3.5. Bidang Produksi .....                                                 | 22 |
| 3.5.1. Process Cycle Time .....                                            | 22 |

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

|         |                                         |    |
|---------|-----------------------------------------|----|
| 3.5.2.  | Monthly Production Achievement .....    | 23 |
| 3.5.3.  | Effective Machine Hour .....            | 24 |
| 3.5.4.  | Successful Batch .....                  | 24 |
| 3.5.5.  | Yield.....                              | 25 |
| 3.6.    | SBU Extract and Natural Medicines.....  | 26 |
| 3.6.1.  | Monthly Production Achievement .....    | 26 |
| 3.6.2.  | Effective Machine Hour .....            | 26 |
| 3.6.3.  | Success ful Batch .....                 | 27 |
| 3.6.4.  | Yield.....                              | 27 |
| 3.6.5.  | Kecepatan Pelulusan Produk Herbal ..... | 28 |
| 3.7.    | Bidang Pengawasan Mutu.....             | 29 |
| 3.7.1.  | Testing Time .....                      | 29 |
| 3.7.2.  | Kualitas Inspeksi .....                 | 30 |
| 3.8.    | Bidang Teknik dan Pemeliharaan .....    | 31 |
| 3.8.1.  | Available Machine Hour .....            | 31 |
| 3.8.2.  | Number of Completed WO.....             | 31 |
| 3.8.3.  | Facility Availability.....              | 32 |
| 3.9.    | Bidang SDM dan Umum .....               | 33 |
| 3.9.1.  | Training Hour .....                     | 33 |
| 3.9.2.  | Employee Satisfaction .....             | 33 |
| 3.9.3.  | Employee Engagement.....                | 34 |
| 3.9.4.  | Absentee Rate .....                     | 35 |
| 3.9.5.  | Number of Occupational Accident .....   | 35 |
| 3.9.6.  | Service Level.....                      | 35 |
| 3.9.7.  | Effective Working Days .....            | 37 |
| 3.9.8.  | Number of Completed WO.....             | 37 |
| 3.9.9.  | Realisasi Training K3 .....             | 38 |
| 3.9.10. | Temuan Audit K3.....                    | 38 |
| 3.9.11. | Pemahaman K3 .....                      | 39 |
| 3.10.   | Bidang Teknologi Informasi.....         | 40 |
| 3.10.1. | Service Level.....                      | 40 |
| 3.10.2. | Number of Completed WO.....             | 40 |
| 3.10.3. | System Availability .....               | 41 |

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku <b>28 DEC 2020</b>                                                                  |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

|         |                                             |    |
|---------|---------------------------------------------|----|
| 3.11.   | Bidang SCM .....                            | 42 |
| 3.11.1. | Suply Capability .....                      | 42 |
| 3.11.2. | Customer Distributor Satisfaction .....     | 47 |
| 3.11.3. | Akurasi Data Inventory Produk Jadi.....     | 43 |
| 3.11.4. | Kecepatan Pelayanan .....                   | 43 |
| 3.11.5. | Production Plan Accuracy .....              | 44 |
| 3.11.6. | Production Fulfillment.....                 | 44 |
| 3.11.7. | Regular PO Pleacement.....                  | 45 |
| 3.11.8. | Timely Material Issued .....                | 45 |
| 3.11.9. | Akurasi Data Inventory Bahan Awal .....     | 46 |
| 3.12.   | Bidang Pemastian Mutu .....                 | 47 |
| 3.12.1. | Realisasi Audit Tahunan .....               | 47 |
| 3.12.2. | Realisasi Pelatihan Sistem Mutu.....        | 47 |
| 3.12.3. | Number of Quality Complaint .....           | 48 |
| 3.12.4. | Kecepatan Penelusuran Keluhan.....          | 48 |
| 3.12.5. | Realisasi Post Marketing Surveillance ..... | 49 |
| 3.12.6. | Realisasi Annual Product Review.....        | 49 |
| 3.12.7. | Total Realisasi RVT .....                   | 50 |
| 3.12.8. | Kecepatan Penanganan Usulan Perubahan.....  | 50 |
| 3.12.9. | Kecepatan Pelulusan Produk.....             | 51 |

|                                                                                                    |                                                             |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                 |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                  |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : <b>28 DEC 2020</b> |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf : <i>[Signature]</i>   |

**PENGESAHAN**

| Keterangan     | Jabatan                                   | Tanda Tangan       | Tanggal        |
|----------------|-------------------------------------------|--------------------|----------------|
| Disusun oleh   | Asisten Manajer Pemastian Mutu            | <i>[Signature]</i> | 05 Agu 2020    |
| Diperiksa oleh | Manajer R & D                             | <i>[Signature]</i> | 06 Agu 2020    |
|                | Manajer New Product Development           | <i>[Signature]</i> | 06 August 2020 |
|                | Manajer SCM                               | <i>[Signature]</i> | 6 August 2020  |
|                | Manajer Pengadaan                         | <i>[Signature]</i> | 07 Agu 2020    |
|                | Manajer Produksi                          | <i>[Signature]</i> | 06 Agu 2020    |
|                | Manajer SBU Extract and Natural Medicines | <i>[Signature]</i> | 07 Agu 2020    |
|                | Manajer Pengawasan Mutu                   | <i>[Signature]</i> | 05 Agu 2020    |
|                | Manajer Teknik dan Pemeliharaan           | <i>[Signature]</i> | 6 Agu 20       |
|                | Manajer SDM dan Umum                      | <i>[Signature]</i> | 13 Agu 20      |
|                | Manajer Teknologi Informasi               | <i>[Signature]</i> | 6 Ags 20.      |
|                | Manajer Pemasaran                         | <i>[Signature]</i> | 24 August 20   |
|                | Manajer Pemastian Mutu                    | <i>[Signature]</i> | 6 Agu 2020     |
| Disetujui oleh | Direktur Supply Chain dan Produksi        | <i>[Signature]</i> | 25 Aug 2020    |
|                | Direktur Keuangan dan Human Capital       | <i>[Signature]</i> | 25 Ags 2020    |
|                | Direktur Utama                            | <i>[Signature]</i> | 12 Oct 20      |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

## CATATAN PERUBAHAN

| Revisi | Berlaku | Perubahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00     |         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terbitan pertama kali</li> <li>2. Pemisahan dari dokumen Manual Mutu</li> <li>3. Bidang R &amp; D <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KPI Number of New Product : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dengan menambahkan keterangan "mendapatkan AL &amp; NIE"</li> <li>• Perubahan pada keterangan, menambahkan keterangan AL : Farma/Biologis, NIE : OTSK, Alkes</li> </ul> </li> <li>b. KPI Number of Product with Reduced Material Cost Not Less Than 10% : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada nama KPI, dari "Number of Product with Reduced COGS More Than 10%" menjadi "Number of Product with Reduced Material Cost Not Less Than 10%"</li> <li>• Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dari keterangan "Efisiensi HPP &gt; 10%" menjadi "efisiensi material cost <math>\geq</math> 10% dan "diefesiensikan per semester" menjadi "diefesiensikan per tahun"</li> <li>• Perubahan pada periode pengukuran, dari "sementeran" menjadi "tahunan"</li> <li>• Perubahan pada Threshold, <ul style="list-style-type: none"> <li>Hijau : dari "<math>\geq 90\%</math>" menjadi "<math>\geq 80\%</math>"</li> <li>Kuning : dari "<math>70 - &lt; 90\%</math>" menjadi "<math>60 - &lt; 80\%</math>"</li> <li>Merah : dari "<math>&lt; 70\%</math>" menjadi "<math>&lt; 60\%</math>"</li> </ul> </li> <li>• Perubahan pada keterangan, poin tiga "perhitungan termasuk efisiensi dengan menggunakan dossier" dihilangkan dan penambahan keterangan "lama penelitian substitusi bahan dalam 2 tahun dari SPPB/J sampai dengan LHT Pilot"</li> </ul> </li> <li>c. KPI New Product Meeting Targeted COGS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada keterangan, produk baru adalah produk yang telah mendapatkan AL/NIE</li> </ul> </li> <li>d. KPI On Time Development Stages <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dari rumus "<math>\{(On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ I \times 20\%) + (On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ II \times 60\%) + (On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ III \times 20\%)\} \times 100\%</math>" menjadi rumus "<math>\{(On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ I \times 20\%) + (On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ II \times 20\%) + (On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ III \times 40\%) + (On\ Time\ Development\ Stages\ Tahap\ IV \times 20\%)\} \times 100\%</math>"</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol> |





**DAFTAR**  
Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : DQS001

Revisi : 00

Berlaku : 28 DEC 2020

Paraf :

- Perubahan pada Threshold,  
Hijau : dari " $\geq 80\%$ " menjadi " $\geq 70\%$ "  
Kuning : dari " $60 - < 80\%$ " menjadi " $50 - < 70\%$ "  
Merah : dari " $< 60\%$ " menjadi " $< 50\%$ "
- Perubahan pada keterangan, dari 3 (tiga) tahap menjadi 4 (empat) tahap :  
**Tahap I**  
Penelitian tahap I sejak diterbitkannya PB-I/II sampai diterimanya PU/T-I/II dengan waktu tidak lebih dari 3 bulan untuk PU/T-I maupun PU/T-II  
**Tahap II**  
Penelitian tahap II sejak diterimanya PU/T-I/II hingga diterbitkannya CABB (release pengujian) dengan waktu tidak lebih dari 2 bulan untuk PU/T-I dan 1 bulan untuk PU/T-II  
**Tahap III**  
A. Untuk produk yang tidak dipersyaratkan uji BA/BE : Sejak diterimanya CABBMS sampai dokumen dossier siap di submit dengan waktu tidak lebih dari 21 bulan  
B. Untuk produk dengan persyaratan uji BA/BE : Sejak diterimanya CABBMS sampai dokumen dossier siap di submit dengan waktu tidak lebih dari 30 bulan  
**Tahap IV**  
Penelitian tahap III sejak dokumen pra registrasi/registrasi di submit ke BPOM sampai diperoleh Approvable Letter tidak lebih dari 15 bulan untuk produk obat BE, 12 bulan untuk produk Non BE, 9 bulan untuk produk OTSK

## 4. Bidang SDM dan Umum

## a. KPI Employee Satisfaction

- Perubahan pada keterangan, point 3 (tiga) "untuk skor kepuasan 3 masuk pada kategori tidak puas" dan menambahkan "Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter terhadap jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan dengan total user yang dilakukan survey. Ditentukan total responden yang puas dari hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telah diberikan pembobotan untuk setiap parameter"

## b. KPI Effective Working Days

- Perubahan pada keterangan, point faktor lingkungan ditambahkan "mati listrik"

## 5. Bidang Pemastian Mutu

## a. KPI Number of Quality Complaint

- Perubahan pada keterangan, menghilangkan point 3 (tiga) "Pengukuran dilakukan secara rata rata dalam 5 tahun sampai pengukuran KPI terkini"



**DAFTAR**  
Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : DQ5001

Revisi : 00

Berlaku : 28 DEC 2020

Paraf :

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan periode pengukuran dari triwulan menjadi tahunan</li> </ul> <p>b. KPI Total Realisasi RVT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada keterangan, menambahkan realisasi yang dihitung adalah kalibrasi internal, eksternal dan verifikasi, kualifikasi mesin dan alat penunjang, validasi proses, pembersihan, metode analisa residu pembersihan, metode analisa, media fill, holding time, dan sistem komputer</li> </ul> <p>c. KPI Kecepatan Pelulusan Produk Herbal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dihilangkan dari Bidang Pemastian Mutu dan Menjadi KPI Bidang SBU Extract dan Natural Medicines</li> </ul> <p>d. KPI Kecepatan Penanganan Usulan Perubahan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada nama KPI menambahkan Catatan Penyimpangan</li> <li>• Perubahan pada definisi</li> <li>• Perubahan pada rumus KPI memasukan jumlah penanganan Catatan Penyimpangan</li> <li>• Perubahan pada waktu standar UP dan menambahkan waktu standar CP</li> </ul> <p>6. Bidang Teknik dan Pemeliharaan</p> <p>a. KPI Available Machine Hour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan pada keterangan, menghilangkan cakupan mesin utama "Mixer"</li> </ul> <p>7. Bidang SCM</p> <p>a. KPI Forecast Accuracy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berganti menjadi KPI MAPE</li> </ul> <p>8. Bidang Pengadaan</p> <p>a. KPI TMD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menambahkan cakupan supplies laboratorium</li> </ul> <p>b. KPI TPO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menambahkan cakupan supplies laboratorium</li> </ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

### 1. TUJUAN

Daftar ini disusun sebagai acuan dalam penetapan dan tatacara perhitungan KPI operasional bidang-bidang yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 9001:2015

### 2. CAKUPAN

Daftar ini mencakup seluruh KPI operasional yang dibutuhkan dalam mengevaluasi kinerja operasional sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

### 3. DAFTAR

#### 3.1. Bidang R & D

##### 3.1.1. Number of New Product

|                    |                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah produk baru yang telah dihasilkan dibandingkan dengan target produk baru tahunan yang ditetapkan oleh Bidang R & D |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{produk baru yang telah mendapatkan AL/NIE}}{\sum \text{target yang telah ditetapkan Bidang R \& D}} \times 100\%$    |
| Satuan             | : %                                                                                                                                      |
| Periode pengukuran | : Semester                                                                                                                               |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                              |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 70\%$<br>Kuning : $50 - < 70\%$<br>Merah : $< 50\%$                                                                      |
| Keterangan         | : AL : Farma / Biologis<br>NIE : OTSK, Alkes                                                                                             |

##### 3.1.2. Number of Product with Reduced Material Cost Not Less Than 10%

|                    |                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah produk yang mengalami efisiensi material cost (Substitusi) sama dengan atau lebih dari 10% oleh Bidang R & D dibandingkan dengan target jumlah produk yang harus diturunkan material cost nya |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{produk baru yang mengalami efisiensi material cost} \geq 10\%}{\sum \text{target produk yang harus diefisiensikan per tahun}} \times 100\%$                                                            |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                        |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                                                                                                                    |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : <b>28 DEC 2020</b>                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

Threshold : Hijau :  $\geq 80\%$   
Kuning :  $60 - < 80\%$   
Merah :  $< 60\%$

Keterangan : 1. Target efisiensi bahan (substitusi) Minimal 10 Produk  
2. Data berdasarkan hitungan HPP dari Bidang Akuntansi  
3. Lama penelitian substitusi bahan adalah 2 tahun dari SPPB/J sampai dengan LHT pilot

### 3.1.3. New Product Meeting Targeted COGS

Definisi : Perbandingan antara jumlah produk baru yang memenuhi target HPP dibandingkan dengan total produk baru yang dihasilkan

Rumus :  $\frac{\sum \text{produk baru dengan HPP} \leq \text{target}}{\sum \text{total produk baru yang dihasilkan}} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 80\%$   
Kuning :  $60 - < 80\%$   
Merah :  $< 60\%$

Keterangan : 1. Produk baru yang dihasilkan adalah produk yang telah mendapatkan AL / NIE pada tahun pengukuran  
2. Penetapan COGS standar dilakukan oleh akuntansi dengan asumsi minimum order terpenuhi

### 3.1.4. On Time Development Stages

Definisi : Perbandingan antara jumlah tahapan pengembangan produk yang selesai tepat waktu dibanding dengan total tahapan pengembangan yang telah dilakukan

Rumus :  $\{(\text{On Time Development Stages Tahap I} \times 20\%) + (\text{On Time Development Stages Tahap II} \times 20\%) + (\text{On Time Development Stages Tahap III} \times 40\%) + (\text{On Time Development Stages Tahap IV} \times 20\%)\} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

Threshold : Hijau :  $\geq 70\%$

Kuning :  $50 - < 70\%$

Merah :  $< 50\%$

Keterangan :

**Tahap I**  
Penelitian tahap I sejak diterbitkannya PB-I/II sampai diterimanya PU/T-I/II dengan waktu tidak lebih dari 3 bulan untuk PU/T-I maupun PU/T-II

**Tahap II**  
Penelitian tahap II sejak diterimanya PU/T-I/II hingga diterbitkannya CABB (release pengujian) dengan waktu tidak lebih dari 2 bulan untuk PU/T-I dan 1 bulan untuk PU/T-II

**Tahap III**  
A. Untuk produk yang tidak dipersyaratkan uji BA/BE : Sejak diterimanya CABBMS sampai dokumen dossier siap di submit dengan waktu tidak lebih dari 21 bulan  
B. Untuk produk dengan persyaratan uji BA/BE : Sejak diterimanya CABBMS sampai dokumen dossier siap di submit dengan waktu tidak lebih dari 30 bulan

**Tahap IV**  
Penelitian tahap III sejak dokumen pra registrasi/registrasi di submit ke BPOM sampai diperoleh Approvable Letter tidak lebih dari 15 bulan untuk produk obat BE, 12 bulan untuk produk Non BE, 9 bulan untuk produk OTSK

### 3.1.5. Number of Registered Product

Definisi : Perbandingan jumlah produk yang memiliki ijin edar yang masih berlaku dibandingkan total jumlah produk Indofarma

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{yang ijin persetujuan edarnya masih berlaku}}{\sum \text{total jumlah produk indofarma}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 100%  
Merah :  $< 100\%$

Keterangan : Produk Indofarma adalah produk yang nomor ijin edarnya dimiliki oleh Indofarma dan masih aktif produksi/dipasarkan (tidak streamline) pada tahun periode pengukuran

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

### 3.2. Bidang New Product Development

#### 3.2.1. Number of New Product Proposal

- Definisi : Perbandingan jumlah proposal produk baru yang berhasil diselesaikan dibandingkan dengan target proposal yang telah ditetapkan dalam 1 tahun
- Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah proposal produk baru}}{\sum \text{target proposal produk baru}} \times 100\%$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Triwulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$   
Kuning :  $80 - < 90\%$   
Merah :  $< 80\%$
- Keterangan : 1. Proposal produk baru merupakan ringkasan hasil analisa dari segala aspek seperti informasi produk, tinjauan pasar, legal, rencana penjualan serta analisa investasi dan P&L  
2. Proposal produk baru dibuat berdasarkan laporan Intelijen dan studi kelayakan produk baru  
3. Bidang Product Development dengan Bidang terkait (termasuk Bidang Litbang) berkoordinasi untuk memutuskan produk baru yang feasible dan menyusun target penelitian produk baru tahunan  
4. Minimal 15 produk setiap tahun  
5. Target penelitian produk baru tahunan yang telah ditetapkan dibagi menjadi target per triwulan

#### 3.2.2. Number of New Prospective Product

- Definisi : Perbandingan jumlah produk baru yang tingkat penjualan dan profitabilitasnya sama dengan atau melampaui 80 % dari target proyeksi dalam studi kelayakan produk baru atau laporan intelijen produk baru dibandingkan dengan jumlah produk baru total yang diluncurkan
- Rumus :  $\frac{\sum \text{produk baru yang tingkat penjualan atau profitabilitasnya} \geq 80\%}{\sum \text{produk baru yang diluncurkan}} \times 100\%$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Triwulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif selama 2 tahun

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

Threshold : Hijau :  $\geq 80\%$   
Kuning :  $60 - < 80\%$   
Merah :  $< 60\%$

Keterangan : 1. Pemantauan peluncuran produk baru oleh Bidang Product Development dilakukan selama 2 tahun  
2. Pemantauan dihitung berdasarkan analisa penjualan yang tercantum pada studi kelayakan produk. Jika produk yang diluncurkan tidak memiliki studi kelayakan maka tingkat penjualan dan profitabilitas produk akan ditentukan dalam laporan intelijen produk baru setelah terbit Nomor Ijin Edar.  
3. Periode 6 bulan pertama pemasaran produk dihitung sebagai masa "introduction" dan tidak dihitung sebagai periode peluncuran  
4. Perhitungan realisasi penjualan dihitung sejak bulan ke-7 hingga 2 tahun kemudian.  
5. Target penjualan yang telah ditetapkan dibagi menjadi target per triwulan  
6. Target dan realisasi penjualan dihitung berdasarkan unit dan value

### 3.2.3. Number of New Product Launched

Definisi : Perbandingan jumlah produk baru yang telah diluncurkan dibandingkan dengan target produk baru yang harus diluncurkan

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah produk yang telah diluncurkan}}{\sum \text{target peluncuran produk}} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 80\%$   
Kuning :  $50 - < 80\%$   
Merah :  $< 50\%$

Keterangan : 1. Ditentukan target untuk tahun depan berdasarkan perkiraan rencana keluar NIE produk baru dari Bidang Litbang  
2. Target peluncuran produk baru berdasarkan dari kemampuan Bidang Litbang untuk menyelesaikan penelitian sampai dengan terbit NIE  
3. Target peluncuran produk baru tahunan yang telah ditetapkan dibagi menjadi target per triwulan

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

### 3.3. Bidang Pemasaran

#### 3.3.1. Sales Achievement Regular Market

|                    |                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan sales netto (selling out distributor) dibandingkan dengan target sales bulanan (berlaku untuk OGB, Herbal, OTC, diagnostik, ekspor, dan branded)                                             |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{selling out}}{\sum \text{target sales bulanan}} \times 100\%$                                                                                                                           |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                         |
| Periode pengukuran | : Bulan, khusus ekspor diukur setiap 1 tahun                                                                                                                                                                |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                 |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 95\%$<br>Kuning : $90 - < 95\%$<br>Merah : $< 90\%$                                                                                                                                         |
| Keterangan         | : 1. Satuan dalam value<br>2. Selling out : total penjualan IGM, dan PBF lain yang ditunjuk kecuali ekspor<br>3. Sales netto : (HNA – total diskon) + retur bulan berjalan<br>4. Target sales : Sesuai RKAP |

#### 3.3.2. Discount Rate

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Realisasi diskon penjualan OGB reguler (non e-catalogue) sebesar 9%                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{realisasi diskon (\%)}}{\sum \text{target diskon (\%)}} \times 100\%$                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Periode pengukuran | : Triwulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Threshold          | : Hijau : $< 100\%$<br>Kuning : $\geq 100 - 105\%$<br>Merah : $> 105\%$                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Keterangan         | : 1. Kebijakan diskon : ketentuan diskon penjualan rata-rata seluruh produk OGB reguler non e-catalogue code yang ditetapkan pada awal tahun sesuai RKAP dalam persentase tertentu (bottom line).<br>2. Realisasi diskon : realisasi diskon penjualan ke outlet produk OGB reguler non e-catalog code berdasarkan perhitungan rata-rata total |



|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

penjualan dalam persentase tertentu (bottom line) dan tidak termasuk diskon fee distribusi

3. Berlaku hanya untuk OGB dan Tidak berlaku untuk Herbal-OTC, diagnostik, ekspor

### 3.3.3. Customer Retail Satisfaction

- Definisi** : Indikator yang menunjukkan kualitas tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan produk, competitiveness produk, dan pelayanan tenaga pemasaran yang secara signifikan mempengaruhi loyalitas customer
- Rumus** :  $(\text{Jumlah (Rata-rata jumlah responden yang puas tiap parameter (\%))} \times (\text{Bobot tiap parameter (\%)}))$
- Satuan** : %
- Periode pengukuran** : Semester
- Jenis pengukuran** : Kumulatif
- Threshold** : Hijau :  $\geq 85\%$   
Kuning :  $70 - < 85\%$   
Merah :  $< 70\%$
- Keterangan** :  
1. Objek survey adalah Apotek dan Rumah Sakit  
2. Metode survey menggunakan kuisioner dengan skala likert (skor 1-5) dengan kategori  
a. Skor 1 : Sangat tidak memuaskan  
b. Skor 2 : Tidak memuaskan  
c. Skor 3 : Ragu - ragu  
d. Skor 4 : Memuaskan  
e. Skor 5 : Sangat Memuaskan  
3. Responden yang puas adalah jumlah responden pada skor 4 dan 5  
4. Parameter yang diukur dan bobot dalam pengukuran :  
a. Produk Indofarma (30%)  
b. Tenaga Pemasaran (20%)  
c. Sistem Pelayanan (25%)  
d. Promosi (25%)

### 3.3.4. Number of Active Customer Transaction (Reguler)

- Definisi** : Peningkatan jumlah customer (reguler) aktif bertransaksi /membeli produk Indofarma (OGB, Herbal, OTC dan Diagnostik) dalam kurun waktu tertentu
- Rumus** : 
$$\frac{\sum \text{jumlah customer bertransaksi suatu semester (YTD current year)}}{\sum \text{jumlah customer bertransaksi satu semester (YTD last year)}} \times 100\%$$

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQ5001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : <b>28 DEC 2020</b>                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 110\%$   
Kuning :  $100 - < 110\%$   
Merah :  $< 100\%$

Keterangan : Customer active : customer (semua customer di channel distribusi antara lain: apotek, RS, PBF, TO) yang melakukan pembelian produk Indofarma minimal 1 kali dalam kurun waktu tiga bulan berapapun nilainya berdasarkan register outlet distributor.

### 3.3.5. Number of Active Customer Transaction (Tender)

Definisi : Peningkatan jumlah realisasi tender e-catalogue dibandingkan dengan tahun sebelumnya

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah customer bertransaksi suatu semester (YTD current year)}}{\sum \text{jumlah customer bertransaksi satu semester (YTD last year)}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 102\%$   
Kuning :  $100 - < 102\%$   
Merah :  $< 100\%$

Keterangan : -

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.4. Bidang Pengadaan

#### 3.4.1. Timely Material Delivery

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah bahan yang kedatangannya sesuai target ETA dibandingkan dengan jumlah bahan total dalam ETA                                                                                                                                                                                                 |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah bahan yang kedatangannya sesuai target ETA}}{\sum \text{jumlah bahan dalam ETA}} \times 100\%$                                                                                                                                                                                         |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Threshold          | : Hijau : 90 - 100%<br>Kuning : 85 - < 90%<br>Merah : < 85%                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Keterangan         | : 1. ETA dihitung per item<br>2. ETA yang digunakan adalah ETA confirmed<br>3. Perhitungan dilakukan untuk Bahan Aktif, Bahan Penolong, Bahan Pengemas, laboratorium. Sparepart yang diajukan oleh Bidang Teknik dan Pemeliharaan melalui PPM/T dan Material yang diajukan oleh Bidang SDM dan Umum melalui PPM/J |

#### 3.4.2. Timely PO Preparation

|                    |                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah PO dalam proses yang memenuhi standar waktu dibandingkan dengan total PO                                                                                    |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah PO dalam proses yang memenuhi standar waktu}}{\sum \text{total PO}} \times 100\%$                                                                             |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                      |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                  |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                              |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 95\%$<br>Kuning : 90 - < 95%<br>Merah : < 90%                                                                                                                            |
| Keterangan         | : 1. PO dalam proses dihitung dari tanggal approval SPPB di sistem hingga tanggal cetak PO<br>2. Perhitungan dimulai setiap tanggal 16 bulan berjalan hingga tanggal 15 bulan berikutnya |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

3. Waktu standar : 14 hari kalender
4. Perhitungan dilakukan untuk Bahan Aktif, Bahan Penolong, Bahan Pengemas, laboratorium. Sparepart yang diajukan oleh Bidang Teknik dan Pemeliharaan melalui PPM/T dan Material yang diajukan oleh Bidang SDM dan Umum melalui PPM/J
5. Perhitungan lead time mempertimbangkan hari besar nasional seperti hari raya idul Fitri, hari raya natal, tahun baru, dan tahun baru cina, maka perhitungan SPPB dapat mulai dihitung setelah hari besar nasional berakhir

### 3.4.3. Price Index

|                    |                                                                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara realisasi harga pembelian tiap bahan dibandingkan dengan target harga yang sudah ditetapkan dalam RKAP  |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{realisasi harga pembelian tiap bahan}}{\sum \text{target harga yang sudah ditetapkan RKAP}} \times 100\%$ |
| Satuan             | : %                                                                                                                           |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                       |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                   |
| Threshold          | : Hijau : < 100%<br>Kuning : 100 - 105%<br>Merah : > 105%                                                                     |
| Keterangan         | : 1. Bahan baku yang belum memiliki catatan pembelian tidak masuk hitungan<br>2. Pelaporan menggunakan IDR                    |

### 3.4.4. Number of Raw Material with Multi Source

|                    |                                                                                                                                                                |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah item bahan awal yang telah memiliki alternatif source minimal 1 yang masih aktif dibandingkan dengan jumlah total item bahan awal |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah item bahan awal yang memiliki alternatif source aktif minimal 1}}{\sum \text{jumlah total item bahan awal}} \times 100\%$           |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                            |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                                                        |
| Jenis pengukuran   | : -                                                                                                                                                            |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 202                                                                        |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Threshold  | : <b>Bahan Aktif</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Bahan Penolong</b> |
|            | Hijau : > 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Hijau : > 50%         |
|            | Kuning : 50 - < 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kuning : 40 - < 50%   |
|            | Merah : < 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Merah : < 40%         |
| Keterangan | : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alternatif Source adalah bahan yang telah memiliki LHT stabilitas dan siap dibeli</li> <li>2. Item bahan yang digunakan mengacu pada item bahan yang terdapat dalam Daftar Produsen Resmi sesuai RKAP</li> <li>3. Bahan awal: bahan aktif dan bahan penolong</li> <li>4. Melampirkan daftar item bahan yang belum memiliki lebih dari 1 source setiap pelaporan KPI</li> </ol> |                       |

#### 3.4.5. Process Cycle Time (Toll Manufacturing)

|                    |                                                                                                                                                                           |                       |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan waktu yang diperlukan PTM untuk menyelesaikan 1 siklus pembuatan produk jadi mulai dari proses pengiriman bahan baku ke PTM sampai BPPR/BPPJ |                       |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah lead time (hari) seluruh bts bulan berjalan}}{\sum \text{total jumlah bts bulan berjalan}}$                                                    |                       |
| Satuan             | : Hari                                                                                                                                                                    |                       |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                   |                       |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                               |                       |
| Threshold          | : <b>Infus</b>                                                                                                                                                            | <b>Injeksi Cair</b>   |
|                    | Hijau : ≤ 63 hari                                                                                                                                                         | Hijau : ≤ 78 hari     |
|                    | Kuning : 64 - 67 hari                                                                                                                                                     | Kuning : 79 - 82 hari |
|                    | Merah : > 67 hari                                                                                                                                                         | Merah : > 82 hari     |
|                    | <b>Injeksi Kering</b>                                                                                                                                                     | <b>Kapsul</b>         |
|                    | Hijau : ≤ 78 hari                                                                                                                                                         | Hijau : ≤ 63 hari     |
|                    | Kuning : 79 - 82 hari                                                                                                                                                     | Kuning : 64 - 67 hari |
|                    | Merah : > 82 hari                                                                                                                                                         | Merah : > 67 hari     |
|                    | <b>Kapsul Lunak</b>                                                                                                                                                       | <b>Tetes Mata</b>     |
|                    | Hijau : ≤ 63 hari                                                                                                                                                         | Hijau : ≤ 93 hari     |
|                    | Kuning : 64 - 67 hari                                                                                                                                                     | Kuning : 94 - 97 hari |
|                    | Merah : > 67 hari                                                                                                                                                         | Merah : > 97 hari     |

|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 202                                                                        |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

**Krim**Hijau :  $\leq 78$  hari

Kuning : 79 - 82 hari

Merah :  $> 82$  hari**Serbuk**Hijau :  $\leq 63$  hari

Kuning : 64 - 67 hari

Merah :  $> 67$  hari**Sirup Kering**Hijau :  $\leq 63$  hari

Kuning : 64 - 67 hari

Merah :  $> 67$  hari**Salap**Hijau :  $\leq 78$  hari

Kuning : 79 - 82 hari

Merah :  $> 82$  hari**Suspensi**Hijau :  $\leq 78$  hari

Kuning : 79 - 82 hari

Merah :  $> 82$  hari**Tablet Salut**Hijau :  $\leq 63$  hari

Kuning : 64 - 67 hari

Merah :  $> 67$  hari

Keterangan

1. Lead time = tanggal BPPR/BPPJ - tanggal turun PP/PK
2. Dihitung berdasarkan hari kalender
3. Standar lead time sudah termasuk lead time pengiriman 1 bulan
4. Lead time proses pelayanan bahan : 2 hari
5. Untuk produk reproses tidak dimasukkan ke dalam hitungan

**3.4.6. Service Level**

**Definisi** : Pengukuran tingkat kepuasan user kepada pelayanan Bidang Pengadaan selama periode waktu tertentu berdasarkan hasil survey

**Rumus** : Score kepuasan user

**Satuan** : %

**Periode pengukuran** : Tahun

**Jenis pengukuran** : -

**Threshold** : Hijau :  $\geq 85\%$   
Kuning : 70 - 85%  
Merah :  $< 70\%$

**Keterangan** : Parameter yang diukur:  
1. Pelayanan (35%)  
2. Ketepatan spesifikasi dan jadwal kedatangan barang (35%)  
3. Penanganan keluhan (30%)

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2020                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

#### 3.4.7. Yield ( Toll Manufacturing)

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah riil unit produk jadi Toll Manufacturing yang dihasilkan dari 1 betas dibandingkan dengan besar betas produk teoritis                                                                                                                                                  |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah riil unit produk yang dihasilkan dari 1 betas}}{\sum \text{besar betas teoritis}} \times 100\%$                                                                                                                                                                   |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Threshold          | : Sesuai dengan Daftar Standar Yield % Produk Toll Manufacturing (DTM002)                                                                                                                                                                                                                    |
| Keterangan         | : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rata - rata yield dihitung per kategori bentuk sediaan</li> <li>2. Jumlah riil unit produk ruah/produk jadi yang dihasilkan dihitung dari BPPR/BPPJ</li> <li>3. Besar betas teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengolahan Pengemasan</li> </ol> |



|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 20                                                                         |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.5. Bidang Produksi

#### 3.5.1. Process Cycle Time

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan waktu yang diperlukan Bidang Produksi untuk menyelesaikan 1 siklus produk jadi sejak dari proses penimbangan bahan baku sampai menjadi produk jadi (BPPJ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah lead time (hari) seluruh bts bulan berjalan}}{\sum \text{total jumlah bts bulan berjalan}}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Satuan             | : Hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Threshold          | <b>Tablet (Direct Compress)/Kapsul</b><br>Hijau : ≤ 37 hari<br>Kuning : 38 - 39 hari<br>Merah : > 39 hari<br><b>Tablet (Wet Granulation)</b><br>Hijau : ≤ 43 hari<br>Kuning : 44 - 45 hari<br>Merah : > 45 hari<br><b>Salep</b><br>Hijau : ≤ 16 hari<br>Kuning : 17 - 18 hari<br>Merah : > 18 hari<br><b>Serbuk</b><br>Hijau : ≤ 13 hari<br>Kuning : 14 - 15 hari<br>Merah : > 15 hari<br><b>Sirup (Dengan Uji Mikro)/Sirup Kering</b><br>Hijau : ≤ 21 hari<br>Kuning : 22 - 23 hari<br>Merah : > 23 hari      |  |
|                    | <b>Tablet (Direct Compress Coating)</b><br>Hijau : ≤ 44 hari<br>Kuning : 45 - 46 hari<br>Merah : > 46 hari<br><b>Tablet (Wet Granulation Coating)</b><br>Hijau : ≤ 50 hari<br>Kuning : 51 - 52 hari<br>Merah : > 52 hari<br><b>Krim</b><br>Hijau : ≤ 8 hari<br>Kuning : 9 - 10 hari<br>Merah : > 10 hari<br><b>Sirup (Tanpa Uji Mikro)</b><br>Hijau : ≤ 13 hari<br>Kuning : 14 - 15 hari<br>Merah : > 15 hari<br><b>Betalaktam (Tablet)</b><br>Hijau : ≤ 22 hari<br>Kuning : 23 - 24 hari<br>Merah : > 24 hari |  |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 20                                                                         |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

**Betalaktam (Kapsul)**

Hijau : ≤ 32 hari

Kuning : 33 - 34 hari

Merah : &gt; 34 hari

**Steril**

Hijau : ≤ 36 hari

Kuning : 37 - 38 hari

Merah : &gt; 38 hari

**Betalaktam (Sirup Kering)**

Hijau : ≤ 23 hari

Kuning : 24 - 25 hari

Merah : &gt; 24 hari

**Sefalosporin**

Hijau : ≤ 26 hari

Kuning : 27 - 28 hari

Merah : &gt; 28 hari

Keterangan

1. Lead time dihitung mulai dari Execute (sistem ERP) hingga Rece (sistem ERP)
2. Lead time proses pelayanan bahan : 2 hari
3. Untuk produk reproses tidak dimasukkan ke dalam hitungan

**3.5.2. Monthly Production Achievement**

**Definisi** : Indikator yang menunjukkan kemampuan Produksi dalam memenuhi target yang sudah ditetapkan dalam RPB

**Rumus** :  $\{(A/B \times 50\%) + (C/D \times 50\%) \} \times 100\%$

A : Jumlah PP (BPPR) yang bisa diselesaikan

B : Jumlah PP yang diterima dari SCM (PPPP)

C : Jumlah PK (BPPJ) yang bisa diselesaikan

D : Jumlah PK yang diterima dari SCM (PPPP)

**Satuan** : %

**Periode pengukuran** : Bulan

**Jenis pengukuran** : Kumulatif

**Threshold** : Hijau : ≥ 95%  
Kuning : 85 - < 95%  
Merah : < 85%

**Keterangan** : Jumlah produksi yang selesai pada bulan berjalan dihitung berdasarkan BPPJ

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2015                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.5.3. Effective Machine Hour

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan produktivitas Produksi di dalam menghasilkan produk                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{available time} - \text{breakdown} - (\text{idle time} + \text{down time})}{\sum \text{available time} - (\text{breakdown} + \text{idle time})} \times 100\%$                                                                                                                                                                           |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 80\%$<br>Kuning : $60 - < 80\%$<br>Merah : $< 60\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Keterangan         | : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Down time : meeting pagi, cleaning, setting</li> <li>2. Idle time: menunggu bahan datang, bahan tidak lengkap atau deviasi kualitas</li> <li>3. Effective Machine Hour packaging bottling tidak dihitung</li> <li>4. Untuk produksi steril, effective machine hour yang dihitung hanya mesin filling</li> </ol> |

### 3.5.4. Successful Batch

|                    |                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan keprimaan proses produksi                                                                    |
| Rumus              | : $(A-B)/A \times 100 \%$<br>A : Jumlah Bets bulan berjalan<br>B : Jumlah Bets yang diajukan reproses pada bulan berjalan |
| Satuan             | : %                                                                                                                       |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                   |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                               |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 98.5\%$<br>Kuning : $98 - < 98.5\%$<br>Merah : $< 98\%$                                                   |
| Keterangan         | : Dasar perhitungan adalah terbitnya PP reproses contoh: 0,1% setara dengan 5000 bets, dengan asumsi setahun 5000 bets    |

|                                                                                   |                                                             |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001        |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00         |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC 20 |
|                                                                                   |                                                             | Paraf : 1           |

### 3.5.5. Yield

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|------------------|--------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| Definisi                                           | : Perbandingan jumlah riil unit produk jadi yang dihasilkan dari 1 b dibandingkan dengan besar bets produk teoritis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Rumus                                              | : $\frac{\Sigma \text{jumlah riil unit produk yang dihasilkan dari 1 bets}}{\Sigma \text{besar bets teoritis}} \times 100\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Satuan                                             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Periode pengukuran                                 | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Jenis pengukuran                                   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Threshold                                          | <table><tr><td><b>Produksi (Tablet dan Kapsul Non Betalaktam)</b></td><td><b>Produksi (Salep Sirup Serbuk)</b></td></tr><tr><td>Hijau : <math>\geq 98\%</math></td><td>Hijau : <math>\geq 98.5\%</math></td></tr><tr><td>Kuning : <math>97 - &lt; 98\%</math></td><td>Kuning : <math>96.5 - &lt; 98.5\%</math></td></tr><tr><td>Merah : <math>&lt; 97\%</math></td><td>Merah : <math>&lt; 96.5\%</math></td></tr><tr><td><b>Produksi (Betalaktam)</b></td><td><b>Produksi (Steril)</b></td></tr><tr><td>Hijau : <math>\geq 99\%</math></td><td>Hijau : <math>\geq 93\%</math></td></tr><tr><td>Kuning : <math>97 - &lt; 99\%</math></td><td>Kuning : <math>91 - &lt; 93\%</math></td></tr><tr><td>Merah : <math>&lt; 97\%</math></td><td>Merah : <math>&lt; 91\%</math></td></tr></table> |  | <b>Produksi (Tablet dan Kapsul Non Betalaktam)</b> | <b>Produksi (Salep Sirup Serbuk)</b> | Hijau : $\geq 98\%$ | Hijau : $\geq 98.5\%$ | Kuning : $97 - < 98\%$ | Kuning : $96.5 - < 98.5\%$ | Merah : $< 97\%$ | Merah : $< 96.5\%$ | <b>Produksi (Betalaktam)</b> | <b>Produksi (Steril)</b> | Hijau : $\geq 99\%$ | Hijau : $\geq 93\%$ | Kuning : $97 - < 99\%$ | Kuning : $91 - < 93\%$ | Merah : $< 97\%$ | Merah : $< 91\%$ |
| <b>Produksi (Tablet dan Kapsul Non Betalaktam)</b> | <b>Produksi (Salep Sirup Serbuk)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Hijau : $\geq 98\%$                                | Hijau : $\geq 98.5\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Kuning : $97 - < 98\%$                             | Kuning : $96.5 - < 98.5\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Merah : $< 97\%$                                   | Merah : $< 96.5\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| <b>Produksi (Betalaktam)</b>                       | <b>Produksi (Steril)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Hijau : $\geq 99\%$                                | Hijau : $\geq 93\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Kuning : $97 - < 99\%$                             | Kuning : $91 - < 93\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Merah : $< 97\%$                                   | Merah : $< 91\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |
| Keterangan                                         | : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rata - rata yield dihitung per kategori bentuk sediaan: Tablet, Tab<br/>Salut Selaput, Kapsul, Salep, Sirup, Sirup Kering, Serbuk, Injeksi C<br/>Injeksi kering</li><li>2. Jumlah riil unit produk jadi yang dihasilkan dihitung dari BPPJ</li><li>3. Besar bets teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengolahan<br/>Pengemasan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                    |                                      |                     |                       |                        |                            |                  |                    |                              |                          |                     |                     |                        |                        |                  |                  |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2021                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.6. SBU Extract and Natural Medicines

#### 3.6.1. Monthly Production Achievement

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan kemampuan Produksi dalam memenuhi target yang sudah ditetapkan dalam RPB                                                                                                                                                   |
| Rumus              | : $\{(A/B \times 50\%) + (C/D \times 50\%) \} \times 100\%$<br>A : Jumlah PP (BPPR) yang bisa diselesaikan<br>B : Jumlah PP yang diterima dari SCM (PPPP)<br>C : Jumlah PK (BPPJ) yang bisa diselesaikan<br>D : Jumlah PK yang diterima dari SCM (PPPP) |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                             |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 95\%$<br>Kuning : $85 - < 95\%$<br>Merah : $< 85\%$                                                                                                                                                                                     |
| Keterangan         | : Jumlah produksi yang selesai pada bulan berjalan dihitung berdasarkan BPPJ                                                                                                                                                                            |

#### 3.6.2. Effective Machine Hour

|                    |                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan produktivitas Produksi di dalam menghasilkan produk                                                                                                  |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{available time} - \text{breakdown} - (\text{idle time} + \text{down time})}{\sum \text{available time} - (\text{breakdown} + \text{idle time})} \times 100\%$ |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                               |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                           |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                       |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 80\%$<br>Kuning : $60 - < 80\%$<br>Merah : $< 60\%$                                                                                                               |
| Keterangan         | : 1. Down time : meeting pagi, cleaning, setting<br>2. Idle time: menunggu bahan datang, bahan tidak lengkap atau deviasi                                                         |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC 2023                                                                       |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

3. Effective Machine Hour packaging bottling tidak dihitung

4. Untuk produksi steril, effective machine hour yang dihitung h mesin filling

### 3.6.3. Success ful Batch

Definisi : Indikator yang menunjukkan keprimaan proses produksi

Rumus :  $(A-B)/A \times 100 \%$

A : Jumlah Bets bulan berjalan

B : Jumlah Bets yang diajukan reproses pada bulan berjalan

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 98.5\%$

Kuning :  $98 - < 98.5\%$

Merah :  $< 98\%$

Keterangan : Dasar perhitungan adalah terbitnya PP reproses contoh: 0,1% seta bets, dengan asumsi setahun 5000 bets

### 3.6.4. Yield

Definisi : Perbandingan jumlah riil unit produk jadi yang dihasilkan dari 1 dibandingkan dengan besar bets produk teoritis

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah riil unit produk yang dihasilkan dari 1 bets}}{\sum \text{besar bets teoritis}} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 96\%$

Kuning :  $95 - < 96\%$

Merah :  $< 95\%$

Keterangan : 1. Rata - rata yield dihitung per kategori bentuk sediaan: Tablet, Tabl  
Salut Selaput, Kapsul, Salep, Sirup, Sirup Kering, Serbuk, Injeksi Ca  
Injeksi kering

2. Jumlah riil unit produk jadi yang dihasilkan dihitung dari BPPJ

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <p style="text-align: center;"><b>DAFTAR</b></p> <p style="text-align: center;">Key Performance Indicator</p> <p style="text-align: center;">ISO 9001:2015</p> | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                | Berlaku : 28 DEC                                                                            |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                | Paraf :  |

3. Besar bets teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengola  
Pengemasan

### 3.6.5. Process Cycle Time

- Definisi : Indikator yang menunjukkan waktu yang diperlukan Bidang Produksi menyelesaikan 1 siklus produk jadi sejak dari proses penimbangan baku sampai menjadi produk jadi (BPPJ)
- Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah lead time (hari) seluruh bets bulan berjalan}}{\sum \text{total jumlah bets bulan berjalan}}$$
- Satuan : Hari
- Periode pengukuran : Bulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\leq 38$  hari  
Kuning : 39 - 40 hari  
Merah :  $> 41$  hari
- Keterangan : 1. Lead time dihitung mulai dari Execute (sistem ERP) hingga R (sistem ERP)  
2. Lead time proses pelayanan bahan : 2 hari  
3. Untuk produk reproses tidak dimasukkan ke dalam hitungan

### 3.6.6. Kecepatan Pelulusan Produk Herbal

- Definisi : Jumlah bets produk yang diluluskan sesuai dengan waktu standar dibandingkan dengan total bets produk yang diluluskan
- Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah bets produk yang diluluskan sesuai waktu standar}}{\sum \text{total bets produk yang diluluskan}} \times 100\%$$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Bulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\geq 98\%$   
Kuning : 96 -  $< 98\%$   
Merah :  $< 96\%$
- Keterangan : 1. Pelulusan produk dihitung tiap bets produk jadi  
2. Pelulusan produk dihitung dari diterimanya dokumen produksi len hingga diterimanya informasi pelulusan produk oleh Bidang SCM



|                                                                                   |                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 28 DEC                                                                            |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :  |

### 3.7. Bidang Pengawasan Mutu

#### 3.7.1. Testing Time

Definisi : Perbandingan antara jumlah pengujian yang berhasil diselesaikan standar waktu dibandingkan dengan total pengujian yang dilakukan

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah PU yang diselesaikan sesuai waktu standar}}{\sum \text{total PU yang masuk}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$   
Kuning :  $80 - < 90\%$   
Merah :  $< 80\%$

Keterangan :

- Klaim bahan awal tidak dihitung dalam KPI
- Testing time bahan dimulai dari report PPB di sistem ERP (disiapkan sampai Bidang Pengawasan Mutu menginput status release ke s
- Testing time produk dimulai dari penerbitan PU produk/input sistem (disiapkan oleh IT) sampai dengan BPPR approved
- Standar testing time bahan awal baru/substitusi/uji lengkap (tahap)
  - Tanpa uji mikrobiologi : 4 hari
  - Dengan uji mikrobiologi :
    - Uji cemaran : 8 hari
    - Uji sterilitas : 15 hari
    - Uji potensi : 3 hari
- Standar testing time bahan awal rutin :
  - Tanpa uji mikrobiologi : 3 hari
  - Dengan uji mikrobiologi :
    - Uji cemaran : 8 hari
    - Uji sterilitas : 15 hari
    - Uji potensi : 3 hari
- Standar testing time bahan kemasan :
  - Tanpa uji mikrobiologi : 3 hari
  - Dengan uji mikrobiologi (cemaran): 8 hari
- Standar testing time produk :
  - Tablet non coating :
    - Tanpa uji disolusi : 1 hari
    - Pengujian dengan Spektrofotometer : 2 hari
    - Pengujian dengan HPLC : 3 hari

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DEC                                                                            |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

- c. Pengujian produk dengan uji cemaran : 8 hari
- d. Pengujian produk dengan uji potensi : 3 hari
- e. Pengujian produk dengan uji sterilitas : 15 hari

### 3.7.2. Kualitas Inspeksi

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah re-inspeksi yang telah dilakukan sebulan dibandingkan dengan total inspeksi                                                                                                                                                                                               |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah PU reinspeksi yang terhit dalam 1 bulan}}{\sum \text{jumlah PU total dalam 1 bulan}} \times 100\%$                                                                                                                                                                          |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Threshold          | : Hijau : < 0.2%<br>Kuning : 0.2 - 0.4%<br>Merah : > 0.4%                                                                                                                                                                                                                                              |
| Keterangan         | : 1. Setiap sampling/inspeksi ulang harus mengajukan permintaan s<br>ke bidang produksi sebagai dasar rekonsiliasi susut produksi yan<br>akan dilanjutkan dengan penerbitan PU reinspeksi oleh bidang<br>produksi<br>2. Tidak termasuk permintaan sample dari Pengawasan Mutu misa<br>akibat uji ulang |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DE                                                                             |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.8. Bidang Teknik dan Pemeliharaan

#### 3.8.1. Available Machine Hour

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara waktu dimana mesin siap digunakan dibanding dengan waktu yang tersedia sesuai hari kerja                                                                                                                                                       |
| Rumus              | : $(A-B)/A \times 100 \%$<br><br>A : Waktu yang tersedia sesuai hari kerja dalam 1 bulan (Jam)<br>B : Waktu selama mesin rusak dalam 1 bulan (Jam)                                                                                                                   |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 90\%$<br>Kuning : $80 - < 90\%$<br>Merah : $< 80\%$                                                                                                                                                                                                  |
| Keterangan         | : 1. Data diambil sesuai Catatan Harian Kontrol Mesin<br>2. Mesin yang tercakup adalah mesin utama: cetak/filling, stripping, blistering, labelling<br>3. Jam yang menyatakan mesin breakdown dan hidup kembali harus diverifikasi oleh Teknik sesuai Log Book Mesin |

#### 3.8.2. Number of Completed WO

|                    |                                                                                                                                 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah WO yang dapat terselesaikan sesuai waktu standar dengan jumlah WO yang diterima                           |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah WO yang dapat terselesaikan dalam waktu standar}}{\sum \text{jumlah WO yang diterima}} \times 100\%$ |
| Satuan             | : %                                                                                                                             |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                         |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                     |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 90\%$<br>Kuning : $80 - < 90\%$<br>Merah : $< 80\%$                                                             |
| Keterangan         | : 1. Standar waktu penyelesaian WO berdasarkan rencana                                                                          |

|                                                                                                    |                                                             |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001    |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00     |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 DE |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf : 1       |

2. Cakupan WO hanya untuk mesin produksi utama yang terdapat pada Available Machine Hour dan fasilitas yg tercantum di Facility Availability
3. WO yang dihitung adalah WO yang diterbitkan oleh user yang diterbitkan oleh Bidang Teknik dan Pemeliharaan akan WOPI

### 3.8.3. Facility Availability

|                    |   |                                                                                                                                            |
|--------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : | Perbandingan antara waktu dimana fasilitas tersedia untuk digunakan dibandingkan dengan waktu yang tersedia sesuai hari kerja              |
| Rumus              | : | $(A-B)/A \times 100 \%$<br><br>A : Waktu yang tersedia sesuai hari kerja dalam 1 bulan (Jam)<br>B : Facility down time dalam 1 bulan (Jam) |
| Satuan             | : | %                                                                                                                                          |
| Periode pengukuran | : | Bulan                                                                                                                                      |
| Jenis pengukuran   | : | Kumulatif                                                                                                                                  |
| Threshold          | : | Hijau : $\geq 98\%$<br>Kuning : $90 < 98\%$<br>Merah : $< 90\%$                                                                            |
| Keterangan         | : | 1. Fasilitas yang tersedia harus sesuai dengan persyaratan<br>2. Cakupan fasilitas: water system, compressed air, steam, HVAC, dll         |



**DAFTAR**  
Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : DQ5001  
Revisi : 00  
Berlaku : 28 DE  
Paraf :

**3.9. Bidang SDM dan Umum**

**3.9.1. Training Hour**

- Definisi : Perbandingan antara jumlah karyawan yang standar training h  
tercapai dibandingkan dengan jumlah total karyawan
- Rumus :  $\frac{\Sigma \text{jumlah karyawan yang training hournya tercapai}}{\Sigma \text{jumlah karyawan}} \times 100\%$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Triwulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$   
Kuning :  $80 - < 90\%$   
Merah :  $< 80\%$
- Keterangan : 1. Standar training hour untuk setiap level karyawan harus ditent  
2. Training yang diukur adalah training corporate

**3.9.2. Employee Satisfaction**

- Definisi : Pengukuran tingkat kepuasan pekerja kepada perusahaan selama  
waktu tertentu berdasarkan hasil survey
- Rumus :  $\frac{\text{Jumlah (Rata-rata Jumlah responden yang puas tiap parameter)}}{\text{Bobot tiap parameter (\%)}}$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Tahun
- Jenis pengukuran : -
- Threshold : Hijau :  $\geq 85\%$   
Kuning :  $70 - < 85\%$   
Merah :  $< 70\%$
- Keterangan : 1. PKWT akan survey pada akhir masa kontrak sedangkan Ka  
setiap 1 tahun sekali  
2. Parameter minimal yang diukur :  
a. Sistem hubungan kerja agar tercapai hubungan yang harm  
b. Sistem benefit bagi karyawan (asuransi, bonus, rem  
jenjang karir)

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28 D                                                                              |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

3. Skor kepuasan 1, 2 & 3 untuk kategori tidak puas, sedangkan untuk kategori puas
4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan dengan user yang dilakukan survey. Ditentukan total responden yang hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telah pembobotan untuk setiap parameter

### 3.9.3. Employee Engagement

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Pengukuran engagement level/level keterikatan pekerja perusahaan selama periode waktu tertentu berdasarkan hasil survey                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rumus              | : <i>Jumlah (Rata-rata Jumlah responden yang puas tiap parameter) / Bobot tiap parameter (%)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Jenis pengukuran   | : -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 85\%$<br>Kuning : $70 - < 85\%$<br>Merah : $< 70\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Keterangan         | : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan yang dilakukan survey adalah karyawan tetap setiap tahun sekali</li> <li>2. Parameter minimal yang diukur : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Karakteristik Pekerjaan (40%)</li> <li>b. Upah dan Manfaat Bagi Karyawan (20%)</li> <li>c. Kebijakan Perusahaan (10%)</li> <li>d. Pelatihan, Penempatan dan Promosi (30%)</li> </ol> </li> <li>3. Metode survey menggunakan kuisioner dengan skala likert (skor 1-5) dengan kategori : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skor 1 : sangat tidak memuaskan</li> <li>b. Skor 2 : Tidak memuaskan</li> <li>c. Skor 3 : Ragu - ragu</li> <li>d. Skor 4 : Memuaskan</li> <li>e. Skor 5 : Sangat Memuaskan</li> </ol> </li> <li>4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan dengan user yang dilakukan survey. Ditentukan total responden yang hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telah</li> </ol> |



## DAFTAR

Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : DQS001

Revisi : 00

Berlaku : 28 D

Paraf :

### 3.9.4. Absentee Rate

Definisi : Perbandingan antara jumlah karyawan yang hadir dibandingkan jumlah total karyawan

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah karyawan yang hadir} \times \text{hari kerja sebulan}}{\sum \text{jumlah total karyawan} \times \text{hari kerja sebulan}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 98\%$

Kuning :  $95 - < 98\%$

Merah :  $< 95\%$

Keterangan : 

1. Absentee adalah ketidakhadiran karyawan diluar cuti, dinas sakit
2. Absentee rate dibuat per level karyawan
3. Level dibawah staff dibuat lebih ketat

### 3.9.5. Number of Occupational Accident

Definisi : Jumlah kejadian kecelakaan yang terjadi ditempat kerja

Rumus : Pencapaian : Jumlah kecelakaan kerja + Jumlah kecelakaa di tem

Satuan : -

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 0

Kuning : 1

Merah :  $> 1$

Keterangan : -

### 3.9.6. Service Level

Definisi : Pengukuran tingkat kepuasan user kepada pelayanan Bidang Umum selama periode waktu tertentu berdasarkan hasil survey



|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS001                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

Satuan : %

Periode pengukuran : Tahun

Jenis pengukuran : -

Threshold : Hijau :  $\geq 85\%$   
Kuning :  $70 - < 85\%$   
Merah :  $< 70\%$

Keterangan :

1. Karyawan yang dilakukan survey adalah karyawan tetap seti  
sekali
2. Parameter yang diukur :
  - a. Pelayanan Kendaraan :
    - i. Ketersediaan Kendaraan (25%)
    - ii. Ketepatan Waktu (25%)
    - iii. Kebersihan Kendaraan (25%)
    - iv. Sikap Pengemudi (25%)
  - b. Petugas Security
    - i. Sikap Petugas Security (30%)
    - ii. Kecepatan Bertindak/Menerima Respon (40%)
    - iii. Penampilan (30%)
  - c. Petugas Pantry
    - i. Sikap Petugas Pantry (30%)
    - ii. Kecepatan Pelayanan (30%)
    - iii. Kebersihan & Kerapihan Menyajikan (40%)
  - d. Petugas Laundry
    - i. Sikap Petugas Laundry (25%)
    - ii. Kecepatan Pelayanan (25%)
    - iii. Kebersihan & Kerapihan Hasil Pencucian (25%)
    - iv. Ketepatan Waktu Penyelesaian (25%)
  - e. Petugas Kantin
    - i. Sikap Petugas Kantin (25%)
    - ii. Kebersihan Kantin (25%)
    - iii. Kecepatan Pelayanan (25%)
    - iv. Kesrasian Menu (25%)
  - f. Petugas ATK
    - i. Sikap Petugas ATK (30%)
    - ii. Kecepatan dalam Penyediaan Barang (30%)
    - iii. Pemenuhan Jumlah SesuaiKebutuhan (40%)
  - g. Pest Control

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

3. Metode survey menggunakan kuisioner dengan skala liker dengan kategori :
  - a. Skor 1 : sangat tidak memuaskan
  - b. Skor 2 : Tidak memuaskan
  - c. Skor 3 : Ragu - ragu
  - d. Skor 4 : Memuaskan
  - e. Skor 5 : Sangat Memuaskan
4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan dengan jumlah user yang dilakukan survey. Ditentukan total responden yang telah menjawab hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telah dilakukan pembobotan untuk setiap parameter

#### 3.9.7. Effective Working Days

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah hari kerja efektif yang tersedia dengan total hari kerja yang tersedia                                                                                                                                                                |
| Rumus              | : $(A-B)/A \times 100 \%$<br>A : Hari kerja tersedia<br>B : Hari kerja yang hilang karena faktor lingkungan dan keseluruhan                                                                                                                                        |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Periode pengukuran | : Triwulan                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 99\%$<br>Kuning : $98 - < 99\%$<br>Merah : $< 98\%$                                                                                                                                                                                                |
| Keterangan         | : 1. Hari kerja tersedia = hari kerja dalam 1 bulan<br>2. Faktor lingkungan = demo, bencana alam, huru hara, mati listrik<br>3. Pengukuran dilakukan per area kerja yang dibagi dalam 6 area yaitu Herbal, GPU, Betalaktam, Laboratorium, Kantor Farmasi, Logistik |

#### 3.9.8. Number of Completed WO

|          |                                                                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi | : Perbandingan antara jumlah WO yang dapat diselesaikan sesuai standar dibandingkan dengan jumlah WO yang diterima         |
| Rumus    | : $\frac{\sum \text{jumlah WO yang dapat terselesaikan dalam waktu standar}}{\text{jumlah WO yang diterima}} \times 100\%$ |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$   
Kuning :  $80 - < 90\%$   
Merah :  $< 80\%$

Keterangan : 1. Standar waktu penyelesaian WO berdasarkan rencana p  
yang dicantumkan pada setiap WO  
2. Cakupan WO hanya untuk WO sarana dan prasa  
berhubungan langsung dengan regulasi/ketentuan untuk  
CPOB/cGMP  
3. WO yang dihitung adalah WO yang diterbitkan oleh user d  
diterbitkan oleh Bidang Teknik dan Pemeliharaan akibat da

### 3.9.9. Realisasi Training K3

Definisi : Perbandingan jumlah karyawan yang telah mendapatkan  
dibandingkan dengan jumlah total karyawan

Rumus : 
$$\frac{\Sigma \text{jumlah karyawan yang telah mendapatkan training K3}}{\Sigma \text{total jumlah karyawan}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 100%  
Kuning :  $80 - < 100\%$   
Merah :  $< 80\%$

Keterangan : Periode pelaksanaan training K3 untuk seluruh karyawan adala

### 3.9.10. Temuan Audit K3

Definisi : Jumlah total ketidaksesuaian dengan kategori Critical/Major/  
didapatkan berdasarkan laporan audit Internal K3

Rumus : -

Satuan : -



## DAFTAR

Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : DQSO

Revisi : 00

Berlaku : 28

Paraf :

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : Tidak ada temuan Critical dan Tidak ada temuan minor maksimal 5

Kuning : Tidak ada temuan Critical dan Temuan Major atau temuan minor lebih dari 5 maksimal 10

Merah : Terdapat temuan Critical minimal 1 atau Temuan Minor lebih dari 5, atau temuan minor lebih dari 10

Keterangan : 1. Terdapat 3 kategori temuan, meliputi Critical, Major, dan Minor  
2. Audit seluruh bidang dilakukan setahun 2x , namun sebagian bidang hanya dapat diaudit 1x setahun

### 3.9.11. Pemahaman K3

Definisi : Perbandingan antara jumlah karyawan yang telah memahami K3 dengan jumlah total karyawan

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah karyawan yang memahami K3}}{\sum \text{total jumlah karyawan}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 60\%$

Kuning :  $50 - < 60\%$

Merah :  $< 50\%$

Keterangan : 1. Pemahaman K3 karyawan dilakukan melalui survey  
2. Karyawan yang dianggap paham akan K3 mendapatkan skor 7 dari hasil survey

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQSC                                                                                  |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.10. Bidang Teknologi Informasi

#### 3.10.1. Service Level

|                    |                                                                                                                                     |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Pengukuran tingkat kepuasan user kepada pelayanan Bidang Teknologi Informasi pada periode waktu tertentu berdasarkan hasil survey |
| Rumus              | : Score kepuasan user                                                                                                               |
| Satuan             | : %                                                                                                                                 |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                             |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                         |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 85\%$<br>Kuning : $70 - < 85\%$<br>Merah : $< 70\%$                                                                 |
| Keterangan         | : 1. Layanan aplikasi (35%)<br>2. Layanan infrastruktur dan hardware (35%)<br>3. Helpdesk (30%)                                     |

#### 3.10.2. Number of Completed WO

|                    |                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah WO yang dapat diselesaikan standar dibandingkan dengan jumlah WO yang diterima                                                                            |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah WO yang dapat terselesaikan dalam waktu standar}}{\sum \text{jumlah WO yang diterima}} \times 100$                                                          |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                    |
| Periode pengukuran | : Bulan                                                                                                                                                                                |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                            |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 90\%$<br>Kuning : $80 - < 90\%$<br>Merah : $< 80\%$                                                                                                                    |
| Keterangan         | : 1. Standar waktu penyelesaian WO berdasarkan rencana kerja yang dicantumkan oleh IT pada setiap WO<br>2. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh IT atas permintaan user berdasarkan WO |

|                                                                                                    |                                                             |         |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No.     | : DQS                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi  | : 00                                                                                  |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku | : 28                                                                                  |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf   | :  |

### 3.10.3. System Availability

|                    |   |                                                                                                                                         |
|--------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : | Perbandingan waktu (jam) sistem ERP tersedia dengan tersedia sesuai hari kerja                                                          |
| Rumus              | : | $(A-B) / A \times 100 \%$ <p>A : Waktu yang tersedia sesuai hari kerja (Jam)</p> <p>B : Sistem down time (jam)</p>                      |
| Satuan             | : | %                                                                                                                                       |
| Periode pengukuran | : | Bulan                                                                                                                                   |
| Jenis pengukuran   | : | Kumulatif                                                                                                                               |
| Threshold          | : | <p>Hijau : <math>\geq 98\%</math></p> <p>Kuning : <math>90 - &lt; 98\%</math></p> <p>Merah : <math>&lt; 90\%</math></p>                 |
| Keterangan         | : | <p>1. Waktu tersedia sesuai hari kerja adalah waktu kerja selama</p> <p>2. Sistem down time pada jam kerja (07.30 – 16.30) selama 1</p> |

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQS                                                                                   |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 28                                                                                |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

### 3.11. Bidang SCM

#### 3.11.1. Mean Absolute Percentage Error (MAPE)

Definisi : Persentase absolut dari deviasi antara realisasi sales (actual) terhadap target, dibagi target

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah actual} - \text{forecast}}{\sum \text{forecast}} \times 100\%$

Ket. :

Actual = Rata-rata sales tiga bulan terakhir

Forecast = Target bulan yang diukur

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\leq 30\%$

Kuning :  $31 - < 50\%$

Merah :  $> 50\%$

Keterangan : 1. Produk OGB yang berada dalam cluster 1,2,3,4  
2. Produk OTC Pareto  
3. Produk Branded Pareto

#### 3.11.2. Suplly Capability

Definisi : Perbandingan antara jumlah item produk sesuai PO dari distributor yang dapat dilayani dibandingkan dengan total item yang tercantum dalam PO dari distributor

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah item produk sesuai PO dari distributor yang bisa dilayani}}{\sum \text{total item yang tercantum dalam PO dari distributor}}$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$

Kuning :  $75 - < 90\%$

|                                                                                                    |                                                             |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DQ                                                                                    |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 2                                                                                 |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf :  |

2. Pengukuran pelayanan didasarkan pada PO yang sesuai produk dan kuantiti yang terdapat dalam Rencana P berjalan
3. Pengukuran pelayanan akan disesuaikan dengan adanya akibat Rolling Forecast baik item produk maupun ku terjadi atas RKAP tahun berjalan

### 3.11.3. Customer Distributor Satisfaction

|                    |                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan kualitas tingkat kepuasan Distrib ketepatan waktu dan jumlah pemenuhan supply produk terhadap keluhan yang secara signifikan mempengaruhi Distributor |
| Rumus              | : Score kepuasan pelanggan Distributor                                                                                                                                             |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                                                                            |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                        |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 85\%$<br>Kuning : $70 - < 85\%$<br>Merah : $< 70\%$                                                                                                                |
| Keterangan         | : Parameter yang diukur ;<br>1. Ketepatan waktu pemenuhan supply produk<br>2. Ketepatan jumlah pemenuhan supply produk<br>3. Respon terhadap keluhan                               |

### 3.11.4. Akurasi Data Inventory Produk Jadi

|                    |                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan antara jumlah item yang di adjust dengan didalam stock                                        |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah item yang di adjust (quality)}}{\sum \text{jumlah item dalam stok}} \times 100\%$ |
| Satuan             | : %                                                                                                          |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                      |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                  |





## DAFTAR

### Key Performance Indicator ISO 9001:2015

No. : DQ  
Revisi : 00  
Berlaku : 20  
Paraf :

Keterangan : Item yang di adjust:  
1. Perbedaan No. Bets  
2. Perbedaan quantity bukan karena disebabkan susut pro

#### 3.11.5. Kecepatan Pelayanan

Definisi : Perbandingan antara jumlah Sales Order terbit yang dilayani standar dibandingkan dengan jumlah total Sales Order yang terbit

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah SO terbit yang dilayani sesuai waktu standar}}{\sum \text{jumlah SO terbit}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 95\%$   
Kuning :  $90 - < 95\%$   
Merah :  $< 90\%$

Keterangan : 1. Dihitung sejak jam dan tanggal diterbitkannya Sales Order SCM sampai dengan jam dan tanggal barang siap untuk pengiriman (tanggal SPB)  
2. Waktu standar 6 jam kerja (perhitungan jam kerja 08.00 - 14.00)

#### 3.11.6. Production Plan Accuracy

Definisi : Indikator yang menunjukkan kualitas perencanaan produksi dengan cara mengukur rencana produksi yang bisa direalisasikan (terbitnya PP/PK) dibandingkan dengan rencana produksi yang ditetapkan

Rumus : 
$$\left( \left( \frac{a}{b} \times 50\% \right) + \left( \frac{c}{d} \times 50\% \right) \right) \times 100\%$$

a : Jumlah PP yang diturunkan  
b : Total PP dalam RPB per bulan  
c : Jumlah PK yang diturunkan  
d : Total PK dalam RPB per bulan

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

|                                                                                                    |                                                             |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  <b>indofarma</b> | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : D     |
|                                                                                                    |                                                             | Revisi : 00 |
|                                                                                                    |                                                             | Berlaku : 2 |
|                                                                                                    |                                                             | Paraf : k   |

Merah : < 85%

Keterangan : -

#### 3.11.7. Production Fulfillment

Definisi : Indikator yang menunjukkan kemampuan SCM dalam produksi

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah skor yang mencapai target (skor 1)}}{\sum \text{total item dalam MPS}} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 95 - 100%

Kuning : 85 - < 95%

Merah : < 85%

Keterangan : 1. Data diambil dari data supply capability Bidang SCM  
2. Skor > 0,95 dihitung 1, jika ≤ 0.95 maka dihitung berdasarkan dibandingkan dengan target (MPS)

#### 3.11.8. Regular PO Placement

Definisi : Indikator yang menunjukan efektivitas pelaksanaan permintaan pembelian bahan baku yang dilakukan oleh dengan cara mengukur jumlah permintaan bahan baku memperhitungkan lead time pembelian bahan baku

Rumus :  $\frac{\sum \text{jumlah item SPPB dari SCM ke Pengadaan sesuai lead time}}{\sum \text{total item SPPB}} \times 1$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 95 - 100%

Kuning : 90 - < 95%

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : D     |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 2 |
|                                                                                   |                                                             | Paraf : J   |

### 3.11.9. Timely Material Issued

Definisi : Perbandingan antara jumlah PP dan PK yang dapat dilayani dibandingkan dengan total PP dan PK yang diterima

Rumus : 
$$\left( \left( \frac{A}{B} \times 50\% \right) + \left( \frac{C}{D} \times 50\% \right) \right) \times 100$$

A : Jumlah PP yang dilayani sesuai waktu standar

B : Total PP yang masuk

C : Jumlah PK yang dilayani sesuai waktu standar

D : Total PK yang masuk

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 95\%$   
Kuning :  $90 - < 95\%$   
Merah :  $< 90\%$

Keterangan : 1. Waktu standar 2 hari  
2. Waktu dihitung mulai dari execute (sistem ERP) a PP/PK (manual) dari Bidang Produksi hingga serah t Bidang Produksi

### 3.11.10. Akurasi Data Inventory Bahan Awal

Definisi : Perbandingan antara jumlah item yang di adjust dengan didalam stock

Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah item yang di adjust (quantity)}}{\sum \text{jumlah item dalam stok}} \times 100\%$$

Satuan : %

Periode pengukuran : Tahun

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau :  $\geq 99\%$   
Kuning :  $98 - < 99\%$   
Merah :  $< 98\%$

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : DC    |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 2 |
|                                                                                   |                                                             | Paraf : J   |

### 3.12. Bidang Pemastian Mutu

#### 3.12.1. Realisasi Audit Tahunan

|                    |                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah audit yang terealisasi dibandingkan dengan jumlah audit yang telah ditetapkan dalam 1 tahun                                                                                |
| Rumus              | : $\frac{\Sigma \text{jumlah audit yang terealisasi}}{\Sigma \text{target audit}} \times 100\%$                                                                                                  |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                              |
| Periode pengukuran | : Semester                                                                                                                                                                                       |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                      |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 90\%$<br>Kuning : $80 - < 90\%$<br>Merah : $< 80\%$                                                                                                                              |
| Keterangan         | : 1. Audit mencakup Audit Inspeksi Diri, Audit Pemasok dan Audit Proses Internal ISO 9001 oleh Badan Sertifikasi SGS.<br>2. Target audit tahunan yang telah ditetapkan dibagi menjadi 2 semester |

#### 3.12.2. Realisasi Pelatihan Sistem Mutu

|                    |                                                                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan jumlah pelatihan sistem mutu yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan dalam 1 tahun Pelatihan Sistem Mutu |
| Rumus              | : $\frac{\Sigma \text{jumlah pelatihan sistem mutu yang terealisasi}}{\Sigma \text{target pelatihan sistem mutu}} \times 100\%$                          |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                      |
| Periode pengukuran | : Semester                                                                                                                                               |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                              |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 90\%$<br>Kuning : $80 - < 90\%$<br>Merah : $< 80\%$                                                                                      |



## DAFTAR

Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. : D  
Revisi : 00  
Berlaku : 2  
Paraf :

### 3.12.3. Number of Quality Complaint

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Indikator yang menunjukkan persentase jumlah klaim terhadap total batch produk yang diproduksi dalam periode                                                                                                                                                                   |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah klaim kualitas produk}}{\sum \text{total batch dalam 1 tahun}} \times 100\%$                                                                                                                                                                          |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Periode pengukuran | : Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Threshold          | : Hijau : < 0,2%<br>Kuning : 0,2 - 0,3%<br>Merah : > 0,3%                                                                                                                                                                                                                        |
| Keterangan         | : 1. Jumlah klaim kualitas produk : Jumlah klaim kualitas yang berasal dari regulator atau customer, berdasarkan laporan produk yang diklaim tersebut diproduksi.<br>2. Total batch dalam 1 tahun : Jumlah batch yang diproduksi dimana produk yang diklaim tersebut diproduksi. |

### 3.12.4. Kecepatan Penelusuran Keluhan

|                    |                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Jumlah realisasi penelusuran terhadap keluhan mutu produk dengan waktu standar dibandingkan dengan total keluhan        |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah penelusuran keluhan mutu produk sesuai waktu standar}}{\sum \text{total keluhan mutu produk}}$ |
| Satuan             | : %                                                                                                                       |
| Periode pengukuran | : Triwulan                                                                                                                |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                               |
| Threshold          | : Hijau : ≥ 90%<br>Kuning : 80 - < 90%<br>Merah : < 80%                                                                   |
| Keterangan         | : 1. Penelusuran keluhan mutu produk menggunakan metode                                                                   |

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. : D     |
|                                                                                   |                                                             | Revisi : 00 |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : 2 |
|                                                                                   |                                                             | Paraf : J   |

BPOM hingga dikirimkannya surat tanggapan  
Pemasaran atau BPOM

#### 3.12.5. Realisasi Post Marketing Surveillance

|                    |                                                                                                                                                                  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan realisasi Post Marketing Surveillance tahunan                                                                                                     |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah realisasi post marketing surveillance}}{\sum \text{target tahunan post marketing surveillance}} \times 100\%$                         |
| Satuan             | : %                                                                                                                                                              |
| Periode pengukuran | : Semester                                                                                                                                                       |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                                                      |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 80\%$<br>Kuning : $70 - < 80\%$<br>Merah : $< 70\%$                                                                                              |
| Keterangan         | : 1. Target tahunan Post Marketing Surveillance<br>Protokol Post Marketing Surveillance<br>2. Post Marketing Surveillance yang dihitung adalah<br>telah disahkan |

#### 3.12.6. Realisasi Annual Product Review

|                    |                                                                                                                              |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : Perbandingan realisasi Annual Product Review terhadap                                                                      |
| Rumus              | : $\frac{\sum \text{jumlah realisasi annual product review}}{\sum \text{target tahunan annual product review}} \times 100\%$ |
| Satuan             | : %                                                                                                                          |
| Periode pengukuran | : Triwulan                                                                                                                   |
| Jenis pengukuran   | : Kumulatif                                                                                                                  |
| Threshold          | : Hijau : $\geq 80\%$<br>Kuning : $70 - < 80\%$<br>Merah : $< 70\%$                                                          |



**DAFTAR**  
Key Performance Indicator  
ISO 9001:2015

No. :  
Revisi :  
Berlaku :  
Paraf :

**3.12.7. Total Realisasi RVT**

- Definisi : Total realisasi kalibrasi, kualifikasi dan validasi dibandingkan pada RVT
- Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah realisasi kalibrasi, kualifikasi, validasi}}{\sum \text{target validasi dalam RVT}} \times 100\%$$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Triwulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\geq 80\%$   
Kuning :  $70 - < 80\%$   
Merah :  $< 70\%$
- Keterangan : 1. Realisasi yang dihitung adalah kalibrasi internal, verifikasi, kualifikasi mesin dan alat penunjang, pembersihan, metode analisa residu pembersihan media fill, holding time, dan sistem komputer yang disahkan atau terdapat sertifikat kalibrasi (untuk kalibrasi insidentil tidak dihitung dalam KPI)

**3.12.8. Kecepatan Penanganan Usulan Perubahan dan Catatan Penyimpangan**

- Definisi : Jumlah usulan perubahan dan catatan penyimpangan ditetapkan keputusan tindak lanjutnya sesuai dengan dibandingkan dengan total usulan perubahan dan catatan yang diterima
- Rumus : 
$$\frac{\sum \text{jumlah UP sesuai waktu standar} + \text{jumlah CP sesuai waktu standar}}{\sum \text{total UP} + \text{total CP}}$$
- Satuan : %
- Periode pengukuran : Bulan
- Jenis pengukuran : Kumulatif
- Threshold : Hijau :  $\geq 90\%$   
Kuning :  $80 - < 90\%$

|                                                                                   |                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
|  | <b>DAFTAR</b><br>Key Performance Indicator<br>ISO 9001:2015 | No. :     |
|                                                                                   |                                                             | Revisi :  |
|                                                                                   |                                                             | Berlaku : |
|                                                                                   |                                                             | Paraf :   |

2. Standar proses penanganan UP tidak lebih dari 3 h
3. Standar proses penanganan CP tidak lebih dari 3 h

#### 3.12.9. Kecepatan Pelulusan Produk

|                    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definisi           | : | Jumlah bets produk yang diluluskan sesuai dengan standar dibandingkan dengan total bets produk yang diluluskan                                                                                                                                                                                              |
| Rumus              | : | $\frac{\sum \text{jumlah bets produk yang diluluskan sesuai waktu standar}}{\sum \text{total bets produk yang diluluskan}}$                                                                                                                                                                                 |
| Satuan             | : | %                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Periode pengukuran | : | Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Jenis pengukuran   | : | Kumulatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Threshold          | : | Hijau : $\geq 98\%$<br>Kuning : $96 - < 98\%$<br>Merah : $< 96\%$                                                                                                                                                                                                                                           |
| Keterangan         | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pelulusan produk dihitung tiap bets produk jadi</li> <li>5. Pelulusan produk dihitung dari diterimanya dokumen hingga diterimanya informasi pelulusan produk oleh Logistik Produk Jadi</li> <li>6. Standar waktu pelulusan produk tidak lebih dari 3 h</li> </ol> |