DAFTAR

KEY PERFORMANCE INDICATOR

ISO 9001:2015

PT INDOFARMA Tbk.

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku 28 DEC 2020 Paraf :

3.11. Bidang SCM 42

3.11.1. Suplly Capability 42

3.11.2. Customer Distributor Satisfaction 42

3.11.3. Akurasi Data Inventory Produk Jadi 43

3.11.4. Kecepatan Pelayanan 43

3.11.5. Production Plan Acuracy 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

indofarma	**DAFTAR** Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

PENGESAHAN

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

CATATAN PERUBAHAN

Revisi	Berlaku	Perubahan
00		1. Terbitan pertama kali 2. Pemisahan dari dokumen Manual Mutu 3. Bidang R & D a. KPI Number of New Product : • Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dengan menambahkan keterangan "mendapatkan AL & NIE" • Perubahan pada keterangan, menambahkan keterangan AL : Farma/Biologis, NIE : OTSK, Alkes b. KPI Number of Product with Reduced Material Cost Not Less Than 10% : • 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%" • Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dari keterangan "Efisiensi HPP> 10%" menjadi "efisiensi material cost ≥ 10% dan "diefesiensikan per semester" menjadi "diefesiensikan per tahun" • Perubahan pada periode pengukuran, dari "sementeran" menjadi "tahunan" • Perubahan pada Threshold, Hijau : dari "≥ 90%" menjadi "≥ 80%" Kuning : dari "70 - < 90%" menjadi "60 - <80 %" Merah : dari "<70% menjadi "< 60%" • Perubahan pada keterangan, poin tiga "perhitungan termasuk efisiensi dengan menggunakan dossier" dihilangkan dan penambahan keterangan "lama penelitian substitusi bahan dalah 2 tahun dari SPPB/J sampai dengan LHT Pilot c. KPI New Product Meeting Targeted COGS • Perubahan pada keterangan, produk baru adalah produk yang telah mendapatkan AL/NIE d. KPI On Time Development Stages • Perubahan pada rumus perhitungan KPI, dari rumus "{(On Time Development Stages Tahap I x 20%) + (On Time Development Stages Tahap II x 60%) + (On Time Development Stages Tahap III x 20%)} x 100%" menjadi rumus "{(On Time Development Stages Tahap I x 20%) + (On Time Development Stages Tahap II x 20%) + (On Time Development Stages Tahap III x 40%) + (On Time Development Stages Tahap IV x 20%)} x 100%"

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

		• Perubahan pada Threshold, Hijau : dari "> 80%" menjadi "≥ 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 diterbitkanya 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 Dyas • 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"

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

		• Perubahan periode pengukuran dari triwulan menjadi tahunan b. KPI Total Realisasi RVT • Perubahan pada keterangan, manambahkan 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 c. KPI Kecepatan Pelulusan Produk Herbal • Dihilangkan dari Bidang Pemastian Mutu dan Menjadi KPI Bidang SBU Extract dan Natural Medicines d. KPI Kecepatan Penanganan Usulan Perubahan • Perubahan pada nama KPI menambahkan Catatan Penyimpangan • Perubahan pada difinisi • Perubahan pada rumus KPI memasukan jumlah penanganan Catatan Penyimpangan • Perubahan pada waktu standar UP dan menambahkan waktu standar CP 6. Bidang Teknik dan Pemeliharaan a. KPI Available Machine Hour • Perubahan pada keterangan, menghilangkan cakupan mesin utama "Mixer" 7. Bidang SCM a. KPI Forecast Accuracy • Berganti menjadi KPI MAPE 8. Bidang Pengadaan a. KPI TMD • Menambahkan cakupan supplies laboratorium b. KPI TPO • Menambahkan cakupan supplies laboratorium

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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	:	$\frac{\sum produk\ baru\ yang\ telah\ mendapatkan\ AL/NIE}{\sum target\ yang\ telah\ ditetapkan\ Bidang\ R\ \&\ D} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 70% Kuning : 50 - < 70% Merah : < 50%
Keterangan	:	AL : Farma / Biologis 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	:	$\frac{\sum produk\ baru\ yang\ mengalami\ efisiensi\ material\ cost \geq 10\%}{\sum target\ produk\ yang\ harus\ diefesiensikan\ per\ tahun} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	Kumulatif

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

Threshold	:	Hijau : ≥ 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	:	$\frac{\sum produk\ baru\ dengan\ HPP \leq target}{\sum total\ produk\ baru\ yang\ dihasilkan} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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	:	{(On Time Development Stages Tahap I x 20%) + (On Time Development Stages Tahap II x 20%) + (On Time Development Stages Tahap III x 40%) + (On Time Development Stages Tahap IV x 20%)} x 100%
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

Threshold	:	Hijau : ≥ 70% Kuning : 50 - < 70% Merah : < 50%
Keterangan	:	**Tahap I** Penelitian tahap I sejak diterbitkanya 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	:	$\frac{\sum yang\ ijin\ persetujuan\ edarnya\ masih\ berlaku}{\sum total\ jumlah\ produk\ indofarma} \times 100\%$
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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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 : $\frac{\sum jumlah\ proposal\ produk\ baru}{\sum target\ proposal\ produk\ baru} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 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 : $\frac{\sum^{produk\ baru\ yang\ tingkat\ penjualan\ atau\ profitablitasnya\ \geq 80\%}}{\sum produk\ baru\ yang\ diluncurkan} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif selama 2 tahun

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

Threshold : Hijau : ≥ 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 : $\frac{\sum jumlah\ produk\ yang\ telah\ diluncurkan}{\sum target\ peluncuran\ produk} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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	:	$\frac{\sum selling\ out}{\sum target\ sales\ bulanan} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan, khusus ekspor diukur setiap 1 tahun
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 95% Kuning : 90 - < 95% Merah : < 90%
Keterangan	:	1. Satuan dalam value 2. Selling out : total penjualan IGM, dan PBF lain yang ditunjuk kecuali eksport 3. Sales netto : (HNA – total diskon) ± retur bulan berjalan 4. Target sales : Sesuai RKAP

3.3.2. Discount Rate

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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, eksport

3.3.3. Customer Retail Satisfaction

Definisi	:	Indikator yang menunjukan kualitas tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan produk, competitiveness produk, dan pelayanan tenaga pemasaran yang secara signifikan mempengaruhi loyalitas customer
Rumus	:	(Jumlah (Rata-rata jumlah responden yang puas tiap parameter (%)) x (Bobot tiap parameter (%))
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 85% Kuning : 70 - < 85% Merah : < 70%
Keterangan	:	1. Objek survey adalah Apotek dan Rumah Sakit 2. Metode survey menggunakan kuisoner 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	:	$\frac{\sum jumlah\ customer\ bertransaksi\ suatu\ semester\ (YTD\ current\ year)}{\sum jumlah\ customer\ bertrasaksi\ satu\ semester\ (YTD\ last\ year)} \times 100\%$

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2020 Paraf :

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 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 : $\frac{\sum jumlah\ customer\ bertransaksi\ suatu\ semester\ (YTD\ current\ year)}{\sum jumlah\ customer\ bertrasaksi\ satu\ semester\ (YTD\ last\ year)} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 102%
Kuning : 100 - < 102%
Merah : < 100%

Keterangan : -

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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% Kuning : 85 - < 90% Merah : < 85%
Keterangan	:	1. ETA dihitung per item 2. ETA yang digunakan adalah ETA confirmed 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 : ≥ 95% Kuning : 90 - < 95% Merah : < 90%
Keterangan	:	1. PO dalam proses dihitung dari tanggal approval SPPB di sistem hingga tanggal cetak PO 2. Perhitungan dimulai setiap tanggal 16 bulan berjalan hingga tanggal 15 bulan berikutnya

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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 memeprtimbangkan 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 dbandingkan dengan target harga yang sudah ditetapkan dalam RKAP
Rumus	:	$\frac{\sum realisasi\ harga\ pembelian\ tiap\ bahan}{\sum target\ harga\ yang\ sudah\ ditetapkan\ RKAP} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : < 100% Kuning : 100 - 105% Merah : > 105%
Keterangan	:	1. Bahan baku yang belum memiliki catatan pembelian tidak masuk hitungan 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	:	$\frac{\sum jumlah\ item\ bahan\ awal\ yang\ memiliki\ alternatif\ source\ aktif\ minimal\ 1}{\sum jumlah\ total\ item\ bahan\ awal} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	-

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 202 Paraf :

Threshold :

Bahan Aktif	Bahan Penolong
Hijau : > 60%	Hijau : > 50%
Kuning : 50 - < 60%	Kuning : 40 - < 50%
Merah : < 50%	Merah : < 40%

Keterangan :

1. Alternatif Source adalah bahan yang telah memiliki LHT stabilitas dan siap dibeli
2. Item bahan yang digunakan mengacu pada item bahan yang terdapat dalam Daftar Produsen Resmi sesuai RKAP
3. Bahan awal: bahan aktif dan bahan penolong
4. Melampirkan daftar item bahan yang belum memiliki lebih dari 1 source setiap pelaporan KPI

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 : $$\frac{\sum jumlah\ lead\ time\ (hari) seluruh\ bets\ bulan\ berjalan}{\sum total\ jumlah\ bets\ bulan\ berjalan}$$

Satuan : Hari

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :

Infus	Injeksi Cair
Hijau : ≤ 63 hari	Hijau : ≤ 78 hari
Kuning : 64 - 67 hari	Kuning : 79 - 82 hari
Merah : > 67 hari	Merah : > 82 hari
Injeksi Kering	**Kapsul**
Hijau : ≤ 78 hari	Hijau : ≤ 63 hari
Kuning : 79 - 82 hari	Kuning : 64 - 67 hari
Merah : > 82 hari	Merah : > 67 hari
Kapsul Lunak	**Tetes Mata**
Hijau : ≤ 63 hari	Hijau : ≤ 93 hari
Kuning : 64 - 67 hari	Kuning : 94 - 97 hari
Merah : > 67 hari	Merah : > 97 hari

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 202 Paraf :

	Krim	**Salep**
	Hijau : ≤ 78 hari	Hijau : ≤ 78 hari
	Kuning : 79 - 82 hari	Kuning : 79 - 82 hari
	Merah : > 82 hari	Merah : > 82 hari
	Serbuk	**Suspensi**
	Hijau : ≤ 63 hari	Hijau : ≤ 78 hari
	Kuning : 64 - 67 hari	Kuning : 79 - 82 hari
	Merah : > 67 hari	Merah : > 82 hari
	Sirup Kering	**Tablet Salut**
	Hijau : ≤ 63 hari	Hijau : ≤ 63 hari
	Kuning : 64 - 67 hari	Kuning : 64 - 67 hari
	Merah : > 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 : ≥ 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%)

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 202 Paraf :

3.4.7. Yield (Toll Manufacturing)

Definisi	:	Perbandingan jumlah riil unit produk jadi Toll Manufacturing yan dihasilkan dari 1 bets dibandingkan dengan besar bets produk teoritis
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ riil\ unit\ produk\ yang\ dihasilkan\ dari\ 1\ bets}{\sum besar\ bets\ teoritis} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Sesuai dengan Daftar Standar Yield % Produk Toll Manufacturing (DTM002)
Keterangan	:	1. Rata - rata yield dihitung per kategori bentuk sediaan 2. Jumlah riil unit produk ruah/produk jadi yang dihasikan dihitung dar BPPR/BPPJ 3. Besar bets teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengolahan, Pengemasan

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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 menunjukan waktu yang diperlukan Bidang Produksi untu menyelesaikan 1 siklus produk jadi sejak dari proses penimbangan baha baku sampai menjadi produk jadi (BPPJ)

Rumus : $$\frac{\sum jumlah\ lead\ time\ (hari) seluruh\ bets\ bulan\ berjalan}{\sum total\ jumlah\ bets\ bulan\ berjalan}$$

Satuan : Hari

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :

Tablet (Direct Compress)/Kapsul

Hijau : ≤ 37 hari

Kuning : 38 - 39 hari

Merah : > 39 hari

Tablet (Wet Granulation)

Hijau : ≤ 43 hari

Kuning : 44 - 45 hari

Merah : > 45 hari

Salep

Hijau : ≤ 16 hari

Kuning : 17 - 18 hari

Merah : > 18 hari

Serbuk

Hijau : ≤ 13 hari

Kuning : 14 - 15 hari

Merah : > 15 hari

Sirup (Dengan Uji Mikro)/Sirup Kering

Hijau : ≤ 21 hari

Kuning : 22 - 23 hari

Merah : > 23 hari

Tablet (Direct Compress Coating)

Hijau : ≤ 44 hari

Kuning : 45 - 46 hari

Merah : > 46 hari

Tablet (Wet Granulation Coating)

Hijau : ≤ 50 hari

Kuning : 51 - 52 hari

Merah : > 52 hari

Krim

Hijau : ≤ 8 hari

Kuning : 9 - 10 hari

Merah : > 10 hari

Sirup (Tanpa Uji Mikro)

Hijau : ≤ 13 hari

Kuning : 14 - 15 hari

Merah : > 15 hari

Betalaktam (Tablet)

Hijau : ≤ 22 hari

Kuning : 23 - 24 hari

Merah : > 24 hari

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 20 Paraf :

	Betalaktam (Kapsul)	**Betalaktam (Sirup Kering)**
	Hijau : ≤ 32 hari	Hijau : ≤ 23 hari
	Kuning : 33 - 34 hari	Kuning : 24 - 25 hari
	Merah : > 34 hari	Merah : > 24 hari
	Steril	**Sefalosporin**
	Hijau : ≤ 36 hari	Hijau : ≤ 26 hari
	Kuning : 37 - 38 hari	Kuning : 27 - 28 hari
	Merah : > 38 hari	Merah : > 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 memenu target yang sudah ditetapkan dalam RPB
Rumus	:	$\{(A/B \ x\ 50\ \%)+(C/D \ x\ 50\ \%)\}\ x\ 100\ \%$ 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 berdasarka BPPJ

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2 Paraf :

3.5.3. Effective Machine Hour

Definisi	:	Indikator yang menunjukkan produktivitas Produksi di dal menghasilkan produk
Rumus	:	$\frac{\sum available\ time - breakdown - (idle\ time + down\ time)}{\sum available\ time\ \ (breakdown + idle\ time)} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 80% Kuning : 60 - < 80% Merah : < 60%
Keterangan	:	1. Down time : meeting pagi, cleaning, setting 2. Idle time: menunggu bahan datang, bahan tidak lengkap atau devi kualitas 3. Effective Machine Hour packaging bottling tidak dihitung 4. Untuk produksi steril, effective machine hour yang dihitung han mesin filling

3.5.4. Successful Batch

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2 Paraf :

3.5.5. Yield

Definisi	:	Perbandingan jumlah riil unit produk jadi yang dihasilkan dari 1 b dibandingkan dengan besar bets produk teoritis
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ riil\ unit\ produk\ yang\ dihasilkan\ dari\ 1\ bets}{\sum besar\ bets\ teoritis} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	**Produksi (Tablet dan Kapsul Non Betalaktam)** Hijau : ≥ 98% Kuning : 97 - < 98% Merah : < 97% **Produksi (Betalaktam)** Hijau : ≥ 99% Kuning : 97 - < 99% Merah : < 97% **Produksi (Salep Sirup Serbuk)** Hijau : ≥ 98.5% Kuning : 96.5 - < 98.5% Merah : < 96.5% **Produksi (Steril)** Hijau : ≥ 93% Kuning : 91 - < 93% Merah : < 91%
Keterangan	:	1. Rata - rata yield dihitung per kategori bentuk sediaan: Tablet, Tab Salut Selaput, Kapsul, Salep, Sirup, Sirup Kering, Serbuk, Injeksi C Injeksi kering 2. Jumlah riil unit produk jadi yang dihasikan dihitung dari BPPJ 3. Besar bets teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengolaha Pengemasan

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 2 Paraf :

3.6. SBU Extract and Natural Medicines

3.6.1. Monthly Production Achievement

Definisi	:	Indikator yang menunjukkan kemampuan Produksi dalam meme target yang sudah ditetapkan dalam RPB
Rumus	:	$\{(A/B \ x\ 50\ \%)+(C/D \ x\ 50\ \%)\}\ x\ 100\ \%$ 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 berdasar BPPJ

3.6.2. Effective Machine Hour

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC 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	:	$(A-B)/A \ x\ 100\ \%$ A : Jumlah Bets bulan berjalan B : Jumlah Bets yang diajukan reproses pada bulan berjalan
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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	:	$\frac{\sum jumlah\ riil\ unit\ produk\ yang\ dihasilkan\ dari\ 1\ bets}{\sum besar\ bets\ teoritis} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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 Cai Injeksi kering 2. Jumlah riil unit produk jadi yang dihasikan dihitung dari BPPJ

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DEC Paraf :

3. Besar bets teoritis dihitung sesuai dengan CPB pengol Pengemasan

3.6.5. Process Cycle Time

Definisi : Indikator yang menunjukan waktu yang diperlukan Bidang Produksi menyelesaikan 1 siklus produk jadi sejak dari proses penimbangan b baku sampai menjadi produk jadi (BPPJ)

Rumus : $\frac{\sum jumlah\ lead\ time\ (hari) seluruh\ bets\ bulan\ berjalan}{\sum total\ jumlah\ bets\ bulan\ berjalan}$

Satuan : Hari

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≤ 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 sta dibandingkan dengan total bets produk yang diluluskan

Rumus : $\frac{\sum jumlah\ bets\ produk\ yang\ diluluskan\ sesuai\ waktu\ standar}{\sum total\ bets\ produk\ yang\ diluluskan} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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 dibandingan dengan total pengujian yang dilakukan

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

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :
Hijau : ≥ 90%
Kuning : 80 - < 90%
Merah : < 80%

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 DE 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 se bulan dibandingkan dengan total inspeksi
Rumus	:	$\frac{\Sigma\ jumlah\ PU\ reinspeksi\ yang\ terbit\ dalam\ 1\ bulan}{\Sigma\ jumlah\ PU\ total\ dalam\ 1\ bulan} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : < 0.2% Kuning : 0.2 - 0.4% Merah : > 0.4%
Keterangan	:	1. Setiap sampling/inspeksi ulang harus mengajukan permintaan s ke bidang produksi sebagai dasar rekonsiliasi susut produksi yar akan dilanjutkan dengan penerbitan PU reinspeksi oleh bidang produksi 2. Tidak termasuk permintaan sample dari Pengawasan Mutu misa akibat uji ulang

3.8. Bidang Teknik dan Pemeliharaan

3.8.1. Available Machine Hour

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

3.8.2. Number of Completed WO

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

2. Cakupan WO hanya untuk mesin produksi utama yang ter pada Available Machine Hour dan fasilitas yg tercantum d Facility Availability
3. WO yang dihitung adalah WO yang diterbitkan oleh user d yang diterbitkan oleh Bidang Teknik dan Pemeliharaan aki WOPM

3.8.3. Facility Availability

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

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	:	$\frac{\sum jumlah\ karyawan\ yang\ training\ hournya\ tercapai}{\sum jumlah\ karyawan} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Triwulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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	:	*Jumlah (Rata-rata jumlah responden yang puas tiap paramete Bobot tiap parameter (%)*
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	-
Threshold	:	Hijau : ≥ 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)

3. Skor kepuasan 1, 2 & 3 untuk kategori tidak puas, sedangk untuk kategori puas
4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan der 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 su
Rumus	:	*Jumlah (Rata-rata jumlah responden yang puas tiap paramet Bobot tiap parameter (%)*
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	-
Threshold	:	Hijau : ≥ 85% Kuning : 70 - < 85% Merah : < 70%
Keterangan	:	1. Karyawan yang dilakukan survey adalah karyawan tetap setia tahun sekali 2. Parameter minimal yang diukur : a. Karakteristik Pekerjaan (40%) b. Upah dan Manfaat Bagi Karyawan (20%) c. Kebijakan Perusahaan (10%) d. Pelatihan, Penempatan dan Promosi (30%) 3. Metode survey menggunakan kuisoner dengan skala likert (s 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 : Sagat Memuaskan 4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per parameter jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan den user yang dilakukan survey.Ditentukan total responden yang hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telah

3.9.4. Absentee Rate

Definisi	:	Perbandingan antara jumlah karyawan yang hadir dibandingka jumlah total karyawan
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ karyawan\ yang\ hadir\ X\ hari\ kerja\ sebulan}{\sum jumlah\ total\ karyawan\ X\ hari\ kerja\ sebulan} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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

indofarma	**DAFTAR** Key Performance Indicator ISO 9001:2015	No. : DQS001 Revisi : 00 Berlaku : 28 D Paraf :

Satuan : %

Periode pengukuran : Tahun

Jenis pengukuran : -

Threshold : Hijau : ≥ 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

3. Metode survey menggunakan kuisoner 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 : Sagat Memuaskan
4. Rumus Perhitungan yaitu dilakukan rata-rata per paramete jumlah responden yang puas (skor 4 dan 5) dibandingkan d user yang dilakukan survey. Ditentukan total responden yar hasil jumlah responden yang merasa puas (%) yang telal pembobotan untuk setiap parameter

3.9.7. Effective Working Days

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

3.9.8. Number of Completed WO

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

Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 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 da 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	:	$\frac{\sum jumlah\ karyawan\ yang\ telah\ mendapatkan\ training\ K3}{\sum total\ jumlah\ karyawan} \times 100\%$
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	:	-

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : Tidak ada temuan Critical dan Tidak ada temua 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 Te lebih dari 5, atau temuan minor lebih dari 10

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

3.9.11. Pemahaman K3

Definisi : Perbandingan antara jumlah karyawan yang telah memah jumlah total karyawan

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

Satuan : %

Periode pengukuran : Semester

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :
Hijau : ≥ 60%
Kuning : 50 - < 60%
Merah : < 50%

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

3.10. Bidang Teknologi Informasi

3.10.1. Service Level

Definisi	:	Pengukuran tingkat kepuasan user kepada pelayanan Bida periode waktu tertentu berdasarkan hasil survey
Rumus	:	Score kepuasan user
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 85% Kuning : 70 - < 85% Merah : < 70%
Keterangan	:	1. Layanan aplikasi (35%) 2. Layanan infrastruktur dan hardware (35%) 3. Helpdesk (30%)

3.10.2. Number of Completed WO

Definisi	:	Perbandingan antara jumlah WO yang dapat diselesaikan s standar dibandingkan dengan jumlah WO yang diterima
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ WO\ yang\ dapat\ terselesaikan\ dalam\ waktu\ standar}{\sum jumlah\ WO\ yang\ diterima} \times 10$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 90% Kuning : 80 - < 90% Merah : < 80%
Keterangan	:	1. Standar waktu penyelesaian WO berdasarkan rencana pe yang dicantumkan oleh IT pada setiap WO 2. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh IT atas permintaan u berdasarkan WO

3.10.3. System Availability

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

indofarma	DAFTAR Key Performance Indicator 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 (act target, dibagi target
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ actual - forecast}{\sum forecast} \times 100\%$ Ket. : Actual = Rata-rata sales tiga bulan terakhir Forecast = Target bulan yang diukur
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≤ 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 dis dapat dilayani dibandingkan dengan total item yang tercar PO dari distributor
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ item\ produk\ sesuai\ PO\ dari\ distributor\ yang\ bisa\ dilayan}{\sum total\ item\ yang\ tercantum\ dalam\ PO\ dari\ distributor}$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 90% Kuning : 75 - < 90%

2. Pengukuran pelayanan didasarkan pada PO yang sesu 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 menunjukan kualitas tingkat kepuasan Distri ketepatan waktu dan jumlah pemenuhan supply produ terhadap keluhan yang secara signifikan mempeng Distributor
Rumus	:	Score kepuasan pelanggan Distributor
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Tahun
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 85% Kuning : 70 - < 85% Merah : < 70%
Keterangan	:	Parameter yang diukur : 1. Ketepatan waktu pemenuhan supply produk 2. Ketepatan jumlah pemenuhan supply produk 3. Respon terhadap komplain

3.11.4. Akurasi Data Inventory Produk Jadi

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

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 dilaya standar dibandingkan dengan jumlah total Sales Order yar
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ SO\ terbit\ yang\ dilayani\ sesuai\ waktu\ standar}{\sum jumlah\ SO\ terbit} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 95% Kuning : 90 - < 95% Merah : < 90%
Keterangan	:	1. Dihitung sejak jam dan tanggal diterbitkannya Sales Or SCM sampai dengan jam dan tanggal barang siap untul (tanggal SPB) 2. Waktu standar 6 jam kerja (perhitungan jam kerja 08.0

3.11.6. Production Plan Acuracy

Definisi	:	Indikator yang menunjukkan kualitas perencanaan proc dengan cara mengukur rencana produksi yang bisa (terbitnya PP/PK) dibandingkan dengan rencana produksi
Rumus	:	$\left(\left(\frac{a}{b}\ x\ 50\%\right) + \left(\frac{c}{d}\ x\ 50\%\right)\right)\ x\ 100\%$ 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

Merah : < 85%

Keterangan : -

3.11.7. Production Fulfillment

Definisi : Indikator yang menunjukkan kemampuan SCM dalam produksi

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

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 berda dibandingkan dengan target (MPS)

3.11.8. Regular PO Pleacement

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

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

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : 95 - 100%
Kuning : 90 - < 95%

3.11.9. Timely Material Issued

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

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

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 : ≥ 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 deng didalam stock

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

Satuan : %

Periode pengukuran : Tahun

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold : Hijau : ≥ 99%
Kuning : 98 - < 99%
Merah : < 98%

3.12. Bidang Pemastian Mutu

3.12.1. Realisasi Audit Tahunan

Definisi	:	Perbandingan jumlah audit yang terealisasi dibandingk audit yang telah ditetapkan dalam 1 tahun
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ audit\ yang\ terealisasi}{\sum target\ audit} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 90% Kuning : 80 - < 90% Merah : < 80%
Keterangan	:	1. Audit mencakup Audit Inspeksi Diri, Audit Pemasok da ISO 9001 oleh Badan Sertifikasi SGS. 2. Target audit tahunan yang telah ditetapkan dibagi m semester

3.12.2. Realisasi Pelatihan Sistem Mutu

Definisi	:	Perbandingan jumlah pelatihan sistem mutu yang dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan dala Pelatihan Sistem Mutu
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ pelatihan\ system\ mutu\ yang\ terealisasi}{\sum target\ pelatihan\ sistem\ mutu} \times 100\%$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Semester
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 90% Kuning : 80 - < 90% Merah : < 80%

3.12.3. Number of Quality Complaint

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

3.12.4. Kecepatan Penelusuran Keluhan

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

BPOM hingga dikirimkannya surat tanggapan Pemasaran atau BPOM

3.12.5. Realisasi Post Marketing Surveillance

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

3.12.6. Realisasi Annual Product Review

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

3.12.7. Total Realisasi RVT

Definisi : Total realisasi kalibrasi, kualifikasi dan validasi dibandin pada RVT

Rumus : $\frac{\sum jumlah\ realisasi\ kalibrasi,kualifikasi,validasi}{\sum target\ validasi\ dalam\ RVT} \times 100\%$

Satuan : %

Periode pengukuran : Triwulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :
Hijau : ≥ 80%
Kuning : 70 - < 80%
Merah : < 70%

Keterangan :
1. Realisasi yang dihitung adalah kalibrasi inter verifikasi, kualifikasi mesin dan alat penunjan pembersihan, metode analisa residu pembersiha media fill, holding time, dan sistem komputer yar disahkan atau terdapat sertifikat kalibrasi (untuk
2. Kalibrasi insidentil tidak dihitung dalam KPI

3.12.8. Kecepatan Penanganan Usulan Perubahan dan Catatan Penyimpangan

Definisi : Jumlah usulan perubahan dan catatan penyimpa ditetapkan keputusan tindaklanjutnya sesuai deng dibandingkan dengan total usulan perubahan dan cata yang diterima

Rumus : $\frac{\sum jumlah\ UP\ sesuai\ waktu\ standar + jumlah\ CP\ sesuai\ waktu\ s}{\sum total\ UP + total\ CP}$

Satuan : %

Periode pengukuran : Bulan

Jenis pengukuran : Kumulatif

Threshold :
Hijau : ≥ 90%
Kuning : 80 - < 90%

2. Standar proses penanganan UP tidak lebih dari 20
3. Standar proses penanganan CP tidak lebih dari 3 h

3.12.9. Kecepatan Pelulusan Produk

Definisi	:	Jumlah bets produk yang diluluskan sesuai deng dibandingkan dengan total bets produk yang diluluska
Rumus	:	$\frac{\sum jumlah\ bets\ produk\ yang\ diluluskan\ sesuai\ waktu\ standar}{\sum total\ bets\ produk\ yang\ diluluskan}$
Satuan	:	%
Periode pengukuran	:	Bulan
Jenis pengukuran	:	Kumulatif
Threshold	:	Hijau : ≥ 98% Kuning : 96 - < 98% Merah : < 96%
Keterangan	:	4. Pelulusan produk dihitung tiap bets produk jadi 5. Pelulusan produk dihitung dari diterimanya dokum hingga diterimanya informasi pelulusan produk ole Logistik Produk Jadi 6. Standar waktu pelulusan produk tidak lebih dari 3