

**Lampiran 1. Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan *Contract Manufacturing PT*
DF (periode 2009-2010)**

No.	Aspek Penilaian	Expectation				Performance				Exp. Index	Perf. Index	CSI	Gap	Keterangan Index
		TP 1	KP 2	P 3	SP 4	TB 1	KB 2	B 3	SB 4					
1	SERVICE									18.45	15.18	15.18	3.27	
	1. Kemudahan untuk dihubungi	0	0	100	267	0	0	280	27	1.6667	1.3939	1.3939	0.2727	Exceed Exp
	2. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan	0	0	60	320	0	13	220	80	1.7273	1.4242	1.4242	0.5030	Exceed Exp
	3. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0	0	60	320	0	0	280	53	1.7273	1.4242	1.4242	0.5030	Exceed Exp
	4. Kemampuan dan kecakapan staf di bagusnya	0	0	160	187	0	13	240	53	1.5758	1.3939	1.3939	0.1818	Exceed Exp
	5. Kecepatan dalam menanggapi permintaan pelanggan	0	0	80	293	0	13	280	0	1.6970	1.3333	1.3333	0.3636	Exceed Exp
	6. Keramahan dalam melayani pelanggan	0	0	200	133	0	0	280	27	1.5152	1.3939	1.3939	0.1212	Exceed Exp
	7. Ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan	0	0	100	267	0	13	280	0	1.6667	1.3333	1.3333	0.3333	Exceed Exp
	8. Kecepatan mengatasi masalah selama proses produksi	0	0	60	320	0	27	220	53	1.7273	1.3636	1.3636	0.3636	Exceed Exp
	9. Kelengkapan penyerahan antara fisik barang dan dokumen	0	0	80	293	0	13	220	80	1.6970	1.4242	1.4242	0.2727	Exceed Exp
	10. Kecepatan menangani keluhan pelanggan	0	0	60	320	0	13	280	27	1.7273	1.3636	1.3636	0.3636	Exceed Exp
	11. Hasil / follow up dalam mengatasi keluhan pelanggan	0	0	60	320	0	13	280	0	1.7273	1.3333	1.3333	0.3333	Exceed Exp
2	KUALITAS									23.75	19.91	19.91	3.84	
	1. Kesesuaian produk dengan spesifikasi yang telah ditetapkan	0	0	40	347	0	0	240	80	2.6852	2.2222	2.2222	0.4630	Exceed Exp
	2. Penanganan RM milik pelanggan (toll fee) / RM memenuhi spesifikasi (bell bulk/bell jadi)	0	0	60	320	0	0	260	53	2.6389	2.1759	2.1759	0.4630	Exceed Exp
	3. Penanganan PM milik pelanggan (toll fee/bell bulk) / PM memenuhi spesifikasi (bell jadi)	0	0	60	320	0	0	280	27	2.6389	2.1296	2.1296	0.5093	Exceed Exp
	4. Penanganan terhadap batch goods milik pelanggan	0	0	60	320	0	0	240	80	2.6389	2.2222	2.2222	0.4167	Exceed Exp
	5. Pencantuman identitas kemasan	0	0	60	320	0	27	200	80	2.6389	2.1296	2.1296	0.5093	Exceed Exp
	6. Ketepatan antara kemasan individual dengan kemasan kar	0	0	40	347	0	0	200	135	2.6852	2.3148	2.3148	0.3704	Exceed Exp
	7. Ketepatan release produk dan kinerja personal	0	0	100	267	0	0	220	107	2.5463	2.2685	2.2685	0.2778	Exceed Exp
	8. Kelengkapan dan kebenaran pengisian batch record	0	0	60	320	0	13	220	80	2.6389	2.1759	2.1759	0.4630	Exceed Exp
	9. Kelengkapan dan kebenaran pengisian Certificate of Analysis	0	0	60	320	0	0	220	107	2.6389	2.2685	2.2685	0.3704	Exceed Exp
3	KUANTITAS									19.33	16.17	16.17	3.17	
	1. Rendemen produk yang dihasilkan	0	0	40	347	0	13	200	107	9.6667	8.0000	8.0000	1.6667	Exceed Exp
	2. Ketepatan dan kesesuaian jumlah dalam pengiriman	0	0	40	347	0	13	180	133	9.6667	8.1667	8.1667	1.5000	Exceed Exp
4	WAKTU									19.00	16.33	16.33	2.67	
	1. Ketepatan delivery (realisasi terhadap rencana)	0	0	60	320	0	0	220	107	19.0000	16.3333	16.3333	2.6667	Exceed Exp
5	HARGA									14.75	13.00	13.00	1.75	
	1. Kesesuaian harga / fee dengan kualitas produk	0	0	20	373	0	27	80	240	14.7500	13.0000	13.0000	1.7500	Exceed Exp
Total										93.29	80.59	80.36		
Kriteria		Platinum												

Keterangan :

1. TB / Tidak Baik , TP / Tidak Penting
2. KB / Kurang , KP / Kurang Penting
3. B / Baik , P / Penting
4. SB / Sangat Baik , SP / Sangat Penting

Kriteria :

CSI Total (N)	Kelas
< 50	Bronze
50 ≤ N < 65	Silver
65 ≤ N < 80	Gold
80 ≤ N ≤ 100	Platinum

**Lampiran 2. Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan *Contract Manufacturing* PT
DF (periode 2010-2011)**

No.	Aspek Perbaikan	Expectation				Performance				Exp. Index	Perf. Index	CSI	Gap	Keterangan Index
		TP 1	KP 2	P 3	SP 4	TB 1	KB 2	B 3	SB 4					
1	SERVICE									17.69	14.65	14.65	3.04	
	1. Kemudahan untuk dihubungi	0	0	115	246	0	15	185	123	1.6434	1.4685	1.4685	0.1748	Exceed Exp
	2. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan	0	0	130	215	0	0	277	31	1.6084	1.3906	1.3906	0.2098	Exceed Exp
	3. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0	0	130	215	0	15	254	31	1.6084	1.3636	1.3636	0.2448	Exceed Exp
	4. Kemampuan dan kecakapan staf di bagiannya	0	0	208	123	0	15	277	0	1.5035	1.3267	1.3267	0.1748	Exceed Exp
	5. Kecepatan dalam menanggapi permintaan pelanggan	0	0	130	215	0	62	208	0	1.6084	1.2238	1.2238	0.3846	Exceed Exp
	6. Keramahan dalam melayani pelanggan	0	0	277	31	0	0	380	0	1.3906	1.3636	1.3636	0.0350	Exceed Exp
	7. Ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan	0	0	92	277	0	46	290	31	1.6783	1.2937	1.2937	0.3846	Exceed Exp
	8. Kecepatan mengatasi masalah selama proses produksi	0	0	92	277	0	46	290	31	1.6783	1.2937	1.2937	0.3846	Exceed Exp
	9. Kelengkapan penyerahan antara baik barang dan dokumen	0	0	69	306	0	0	254	62	1.7133	1.4336	1.4336	0.2797	Exceed Exp
	10. Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan	0	0	162	185	0	62	185	31	1.5734	1.2587	1.2587	0.3147	Exceed Exp
	11. Hasil / follow up dalam mengatasi keluhan pelanggan	0	0	92	277	0	62	286	0	1.6783	1.2238	1.2238	0.4545	Exceed Exp
2	KUALITAS									22.97	19.71	19.71	3.26	
	1. Kesesuaian produk dengan spesifikasi yang telah ditetapkan	0	0	92	277	0	31	185	92	2.5641	2.1368	2.1368	0.4274	Exceed Exp
	2. Pemangunan PM milik pelanggan (roll fee) / RM memenuhi spesifikasi (roll/bulk/roll jadi)	0	0	92	277	0	0	231	92	2.5641	2.2436	2.2436	0.3205	Exceed Exp
	3. Pemangunan PM milik pelanggan (roll fee/roll bulk) / RM memenuhi spesifikasi (roll jadi)	0	0	92	277	0	31	280	62	2.5641	2.0833	2.0833	0.4808	Exceed Exp
	4. Pemangunan terhadap batch goods milik pelanggan	0	0	92	277	0	31	280	62	2.5641	2.0833	2.0833	0.4808	Exceed Exp
	5. Pencantuman identitas kemasan	0	0	115	246	0	0	231	92	2.5107	2.2436	2.2436	0.2671	Exceed Exp
	6. Ketepatan antara kemasan individual dengan kemasan bar	0	0	69	306	0	0	185	154	2.6175	2.3504	2.3504	0.2671	Exceed Exp
	7. Ketepatan release produk dan binerja personal	0	0	130	215	0	0	286	123	2.4573	2.2970	2.2970	0.1603	Exceed Exp
	8. Kelengkapan dan kebenaran pengisian batch record	0	0	92	277	0	62	162	62	2.5641	1.9765	1.9765	0.5876	Exceed Exp
	9. Kelengkapan dan kebenaran pengisian Certificate of Analysis	0	0	92	277	0	0	286	123	2.5641	2.2970	2.2970	0.2671	Exceed Exp
3	KUANTITAS									18.27	16.35	16.35	1.92	
	1. Rendemen produk yang dihasilkan	0	0	92	277	0	15	185	123	9.2308	8.0769	8.0769	1.1538	Exceed Exp
	2. Ketepatan dan kesesuaian jumlah dalam pengiriman	0	0	115	246	0	15	162	154	9.0385	8.2692	8.2692	0.7692	Exceed Exp
4	WAKTU									19.29	14.23	14.23	5.00	
	1. Kecepatan delivery (realisasi terhadap rencana)	0	0	46	336	15	0	208	62	19.2308	14.2308	14.2308	5.0000	Exceed Exp
5	HARGA									14.71	13.27	13.27	1.44	
	1. Kesesuaian harga / fee dengan kualitas produk	0	0	23	363	0	15	92	246	14.7115	13.2692	13.2692	1.4423	Exceed Exp
Total										92.87	78.31	77.92		
Kriteria		Gold												

Keterangan :

1. TB / Tidak Baik , TP / Tidak Penting
2. KB / Kurang , KP / Kurang Penting
3. B / Baik , P / Penting
4. SB / Sangat Baik , SP / Sangat Penting

Kriteria :

CSI Total (N)	Kelas
< 50	Bronze
50 ≤ N < 65	Silver
65 ≤ N < 80	Gold
80 ≤ N ≤ 100	Platinum

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment*

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Proses	Apakah catatan rekam mudah untuk disajikan sesuai kebutuhan, dibuat <i>real time</i> dan dicatat sesuai pada saat kegiatan berlangsung?	√		
		Apakah catatan rekam dengan kurun waktu tertentu sesuai dengan persyaratan prinsipal atau otoritas terkait?	√		
		Apakah semua prosedur ditanda tangani oleh wakil manajemen yang bertanggung jawab untuk menerapkan standar pergudangan?	√		
		Adakah informasi tertulis maupun elektronik mengenai rekomendasi kondisi penyimpanan setiap material dan persyaratan khusus lainnya?	√		namun gambaran penyimpanan secara umum berdasarkan klasifikasi material.
		Adakah dokumen yang menggambarkan prosedur penyimpanan berikut rute atau aliran material? Apakah dokumen ini menjamin kemudahan dalam pencarian bahkan saat material ditarik?	√		ada prosedur yang menggambarkan prosedur penyimpanan, namun tidak ada rute penyimpanan (hanya berdasarkan palet yang kosong) dan terdapat kesulitan dalam pencarian material.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Proses	Adakah penyimpanan catatan untuk setiap penerimaan dan penyimpanan? Apakah termasuk di dalamnya deskripsi barang, jumlah unit, kualitas, nama prinsipal, nomor <i>batch</i> /serial number, tanggal terima dan data spesifik lain yang terkait?	√		ada data penerimaan dan penyimpanan material, namun hanya dijalankan di gudang bahan baku, untuk sisa bahan kemas belum dilakukan pendataan secara konsisten.
		Apakah catatan disimpan di ruangan untuk mencegah penurunan kualitas dan atau kehilangan?	√		catatan disimpan di area <i>office</i> gudang.
		Apakah material yang ditolak atau ditarik dapat diidentifikasi dan secara fisik terpisah?		√	untuk material milik <i>customer contract manufacturing</i> belum ada tempat khusus untuk pemisahan material yang ditolak atau akan ditarik, area masih menjadi satu dengan material kondisi baik.
		Apakah material yang dikembalikan dalam keadaan baik tersimpan terpisah dengan stok yang dapat digunakan sampai ada disposisi yang jelas?		√	material milik <i>customer contract manufacturing</i> ditempatkan di lokasi yang sama dengan material berstatus karantina.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Proses	Apakah catatan pengembalian barang dijaga dan disimpan?	√	-	disimpan di area <i>office</i> gudang, material yang dikembalikan ke <i>customer</i> .
		Apakah barang dikembalikan secara formal oleh orang yang berwenang sebelum digunakan? Adakah catatannya?	√	-	ada catatan berupa surat tanda terima.
		Apakah barang yang dikembalikan menjadi material yang dapat digunakan untuk proses produksi mengacu kepada sistem metode inventori yang berlaku (FIFO, FEFO) secara efektif?	√	-	tidak diterapkan secara konsisten.
		Apakah material rusak disimpan di dalam area terpisah dan area yang telah didesain untuk hal tersebut dapat ditemukan? Jika secara fisik tidak terpisah, adakah sistem yang memisahkan saat ditemukan material yang rusak?	-	√	tidak ada area dan sistem yang memisahkan.
		Apakah persyaratan prinsipal terpenuhi saat pemusnahan material? Adakah catatan rekam yang menunjukkan terpenuhinya persyaratan tersebut?	√	-	setiap prosedur pemusnahan diikuti oleh BPOM dan ada berita acaranya.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Proses	Apakah pemusnahan cukup efektif untuk mencegah material tersebut masuk dalam mata rantai suplai?	√	-	
		Apakah ada prosedur yang menyatakan material ditolak karena bermasalah sehingga harus dimusnahkan?	√	-	
		Apakah ada tim yang ditunjuk untuk bertanggung jawab terhadap eksekusi, koordinasi dan penilaian proses penolakan? Apakah tanggung jawab setiap anggota tim telah didefinisikan?	√	-	
		Apakah tersedia catatan penolakan material dan memadai?	√	-	terdokumentasi di QC dan gudang.
2	Operasi	Apakah ada standar <i>order cycle time</i> yang ditetapkan oleh departemen gudang?	√	-	<i>cycle counting</i> dilakukan per bulan, namun masih terjadi selisih stok.
		Bagaimana departemen gudang mengatur ketersediaan material, apakah sering terjadi kekurangan material?	√	-	sering terjadi selisih stok fisik dengan yang tercantum dalam program.
		Apakah gudang dapat memastikan pesanan dari <i>customer</i> yang membutuhkan penanganan khusus?	√	-	dapat dilakukan, contoh untuk material yang disimpan dalam kondisi AC.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
2	Operasi	Apakah ada beberapa kali penerimaan material dalam satu hari?	√	-	untuk penerimaan material milik <i>customer contract manufacturing</i> rata-rata tiga kali penerimaan.
		Apakah ada komplain setiap bulan? Berapa banyak komplain yang masuk dalam satu bulan?	√	-	Ada, jumlah komplain material didokumentasikan untuk material internal, tidak dilakukan untuk material <i>customer contract manufacturing</i> .
		Apakah terdapat <i>hazard analysis</i> ?	√	-	
3	Infrastruktur	Apakah tempat penyimpanan memenuhi persyaratan (luas, ukuran, volume, perlengkapan, sarana pendukung, dan lain – lain)?	-	√	kapasitas gudang bahan baku area Cephalosporin dinilai cukup sempit dan tidak memenuhi persyaratan oleh BPOM.
		Apakah persyaratan gudang mengenai alur material dan distribusi material <i>contract manufacturing</i> didefinisikan?	-	√	untuk material <i>customer contract manufacturing</i> belum didefinisikan alur distribusinya.
		Apakah area <i>loading</i> dan <i>unloading</i> dijaga tetap bersih, kering dan rapi? Apakah area <i>loading</i> dan <i>unloading</i> dijaga dari elemen – elemen lingkungan yang merusak material?	√	-	dijaga tetap kering dan rapi

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
3	Infrastruktur	Apakah saluran masuk dan keluar <i>drainase</i> pada bangunan gudang terbebas dari hama? Apakah ada larangan di tempat tersebut yang mencegah kontaminasi material?	√	-	
		Apakah lantai terbuat dari material <i>solid</i> dan mudah dibersihkan saat aktivitas gudang berjalan?	√	-	
		Apakah lantai dalam keadaan bersih, rapi, baik, tidak ada yang rusak dan sambungan tidak terbuka?	√	-	
		Apakah langit – langit terjaga kebersihannya dan dalam keadaan baik?	√	-	
		Apakah gudang mempunyai pencahayaan atau lampu yang cukup terang yang sesuai dengan aktivitas? Apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?	√	-	ada ketetapan pencahayaan.
		Apakah seluruh peralatan pergudangan dan infrastruktur seperti <i>conveyor</i> , rak, palet, termometer dan <i>forklift</i> dalam keadaan baik?	√	-	ada proses peralihan penggunaan palet kayu menjadi plastik.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
3	Infrastruktur	Apakah sistem komputer pergudangan dilakukan validasi untuk dapat bekerja sesuai dengan desain? Adakah laporan atau bukti validasi?	-	√	belum ada proses validasi, akan ada perubahan sistem ERP yang integrasinya dimulai tahun 2013.
		Apakah semua peralatan mempunyai program perawatan dan perbaikan dan secara rutin dilakukan kalibrasi dan dicek terhadap program untuk memastikan kinerjanya sesuai?	√	-	ada monitoring kalibrasi alat oleh QC.
		Apakah catatan kalibrasi tersimpan dan sesuai <i>order</i> ?	-	√	tersimpan di gudang dan QC.
		Adakah catatan rekam kontrol suhu? Apakah di- <i>review</i> oleh supervisor atau orang yang bekerja di area tersebut?	√	-	dilakukan oleh operator gudang.
		Apakah alat angkut/transportasi sesuai dengan persyaratan operasi dalam hal kapasitas dan keamanan terhadap kualitas material? Apakah alat angkut bersih, kering, bebas hama dan terawat?	√	-	
		Apakah perawatan alat angkut sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan?	√	-	

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
3	Infrastruktur	Apakah bagian yang terdiri dari logam, tepi dan bagian sudutnya dilindungi dengan karet, <i>fiber</i> atau lapisan plastik?	√	-	
4	Sistem informasi	apakah WMS (<i>warehouse management system</i>) yang digunakan <i>support</i> dengan <i>barcode</i> ?	-	√	
		Apakah WMS benar-benar terintegrasi sempurna dengan kontrol persediaan, pembelian, dll?	-	√	
		Apakah WMS sesuai dengan <i>real time</i> ?	√	-	
		Apakah ada pengkodean yang dilakukan secara fisik terhadap sistem lokasi, bin dan penyimpanan?	-	√	
		Apakah master bahan di sistem informasi dijaga dan dikelola secara reguler?	√	-	namun tidak memuat semua informasi (seperti lokasi penyimpanan).
		Apakah terdapat standar konvensi penamaan untuk semua hal terkait gudang, seperti penamaan lokasi, bin, ukuran karton, ukuran palet dan kondisi penyimpanan?	-	√	

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
4	Sistem informasi	Apakah WMS dapat membedakan material karantina, baik dan ditolak?	-	√	hanya ada keterangan yang diinput manual mengenai jumlah yang ditolak dan sisanya diasumsikan baik.
		Apakah WMS memfasilitasi proses <i>adjustment</i> jika terjadi ketidaksesuaian stok?	√	-	<i>adjustment</i> dilakukan oleh gudang melalui koreksi stok.
5	Sumber daya manusia	Apakah setiap karyawan mengerti setiap tugasnya dan target kerja setiap seksi dalam gudang?	-	√	
		Apakah setiap karyawan mendapat penjelasan mengenai target kerja masing – masing?	√	-	
		Apakah jumlah karyawan mencukupi untuk memastikan penyimpanan dan penanganan material? Apakah sering terjadi <i>overtime</i> dan apakah alasannya? Apakah <i>overtime</i> sesuai dengan prosedur yang berlaku?	√	-	<i>Overtime</i> tetap ada, namun direncanakan.
		Apakah karyawan mendapat pelatihan mengenai standar manajemen pergudangan?	√	-	ada pelatihan.

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
5	Sumber daya manusia	Apakah pelatihan manajemen gudang dilakukan oleh orang yang terlatih dan memiliki kualifikasi (bagian dari pelatihan regional atau orang yang telah dikualifikasi oleh orang yang mengikuti pelatihan manajemen)?	-	√	namun sudah mendapat pelatihan sebelumnya.
		Apakah karyawan gudang mendapat penyegaran setiap tahun mengenai manajemen pergudangan untuk memastikan karyawan mendapat <i>update</i> ?	√	-	
		Apakah karyawan gudang mendapat pelatihan mengenai penggunaan peralatan?	√	-	hanya PIC tertentu yang dapat menoperasikan alat.
		Apakah karyawan menggunakan pakaian yang bersih setiap saat? Adakah seragam yang membedakan antarbagian dalam gudang?	√	-	menggunakan pakaian bersih, namun seragam hanya dibedakan area <i>black</i> dan <i>grey</i> saja.
		Apakah karyawan diberikan pelatihan mengenai sanitasi dan tercermin melalui perilaku?	√	-	
		Apakah ada larangan untuk merokok di gudang? Apakah larangan ini dipahami?	√	-	

Lampiran 3. Pertanyaan yang akan Digunakan untuk Proses *Assesment* dan Hasil *Assesment* (lanjutan)

No	Persyaratan	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
5	Sumber daya manusia	Apakah ada area untuk makan dan minum? Apakah area tersebut dilengkapi dengan pembuangan sampah? Apakah makanan dilarang di area pergudangan?	√	-	makan dilarang di area pergudangan, hanya dilakukan di kantin.

Sumber: Blanchard, 2004; Arwani, 2009

Lampiran 4. Hasil dan Standard Audit 5R Area Gudang Penimbangan

5R CHECK SHEET AUDIT		Melayang		No. Audit		No. Audit		No. Audit	
Kategori	No	Kategori Item	No	No	No	No. Audit		No. Audit	
						1	2	3	4
Kebersihan (5S)	1	Ada alat-alat kebersihan untuk membersihkan lingkungan SR di lingkungan (contoh: mobil, sikat, dll), dan tersedia yang terdapat di bagian SR, serta tersedia untuk pemeliharaan dan kebersihan lingkungan.	1	1					
	2	Terdapat organisasi SR untuk mengelola kebersihan lingkungan SR, dan terdapat prosedur kerja SR untuk pemeliharaan dan kebersihan lingkungan SR, dan terdapat prosedur kerja SR untuk pemeliharaan dan kebersihan lingkungan SR.	2	2					
	3	Ada surat-surat/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	3	3					
	4	Ada indikator up to date untuk kebersihan lingkungan SR, dan terdapat indikator untuk pemeliharaan dan kebersihan lingkungan SR.	4	4					
	5	Perangkat lunak keamanan bisa menggunakan hasil terdapat di bagian SR yang terdapat di bagian SR.	5	5					
	6	Ada prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	6	6					
Keamanan (5M)	7	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	7	7					
	8	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	8	8					
Kebersihan (5S)	9	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	9	9					
	10	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	10	10					
	11	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	11	11					
Kebersihan (5S)	12	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	12	12					
	13	Terdapat prosedur/pertanggung-jawaban dari pimpinan SR mengenai kebersihan lingkungan SR.	13	13					

Lampiran 4. Hasil dan Standard Audit 5R Area Gudang Penimbangan (lanjutan)

Kategori	No	Kategori	Kategori	Kategori	SILAU		Kategori	Kategori	Kategori
					1	2			
Ruang 102A	1.3	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.4	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	2	2			
	1.5	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.6	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.7	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.8	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	3	3			
	1.9	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	2	2			
	1.10	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.11	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	1.12	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
Ruang 102B	2.1	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.2	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.3	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.4	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.5	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.6	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.7	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.8	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.9	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
	2.10	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	1	1			
TOTAL NILAI					20	20			
PERSENTASE PENCAPAIAN					75%				

Lampiran 5. Hasil dan Standar Audit 5R Area Black Pencillin

5R CHECK SHEET AUDIT		Black Pen		Kategori		Kategori		Kategori	
No	Kategori	Kategori	Kategori	No	Kategori	Kategori	Kategori	Kategori	Kategori
1	Kategori	1	1	1	1	1	1	1	1
2		2	2	2	2	2	2	2	2
3		3	3	3	3	3	3	3	3
4	Kategori	4	4	4	4	4	4	4	4
5		5	5	5	5	5	5	5	5
6		6	6	6	6	6	6	6	6
7	Kategori	7	7	7	7	7	7	7	7
8		8	8	8	8	8	8	8	8
9		9	9	9	9	9	9	9	9
10	Kategori	10	10	10	10	10	10	10	10
11		11	11	11	11	11	11	11	11
12		12	12	12	12	12	12	12	12

Lampiran 6. Hasil dan Standar Audit SR Area Black Cephalosporin

SR CHECK SHEET AUDIT		Nama Lokasi / Unit		Nama Ruang / Fasilitas		Nama Tim Audit		Tanggal Audit		Durasi Audit	
Black Cephalosporin											
No	Uraian	Waktu	Nilai	Kelemahan / Defisiensi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi	Uraian / Deskripsi
1	Kondisi ruangan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak terawat, lantai kotor, dinding tidak dicat, dan ada beberapa ruangan yang tidak ada ventilasi.							
		2	2	Struktur bangunan di beberapa ruangan tidak sesuai dengan standar yang berlaku.							
		3	3	Ada beberapa ruangan yang tidak ada ventilasi.							
		4	4	Ada beberapa ruangan yang tidak ada ventilasi.							
		5	5	Ada beberapa ruangan yang tidak ada ventilasi.							
2	Kebersihan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak bersih.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak bersih.							
		3	3	Ada beberapa ruangan yang tidak bersih.							
		4	4	Ada beberapa ruangan yang tidak bersih.							
3	Keamanan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak aman.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak aman.							
		3	3	Ada beberapa ruangan yang tidak aman.							
4	Keandalan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak andal.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak andal.							
5	Keakuratan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak akurat.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak akurat.							
6	Kecepatan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak cepat.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak cepat.							
7	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
8	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
9	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
10	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
11	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
12	Kejelasan	1	1	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							
		2	2	Ada beberapa ruangan yang tidak jelas.							

Lampiran 6. Hasil dan Standar Audit 5R Area Black Cephalosporin (lanjutan)

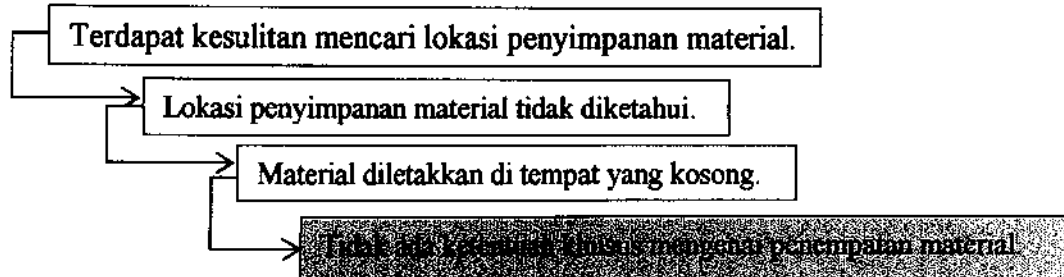
No	Kondisi	Kondisi yang ditemukan	No	SALAH	Kondisi yang ditemukan (dalam bahasa Inggris)	Kondisi yang ditemukan (dalam bahasa Indonesia)	DUR. DAPAT (dalam minggu)
13		Adanya limbah yang masih ada yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	1	0	Ada limbah yang masih ada yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.		
14		Pemeliharaan gedung yang belum dilakukan secara rutin.	2	2			
15		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	4	1			
16		Tidak ada limbah yang diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	1	2			
17		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	4	1			
18		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	3	0	Ada limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.		
19		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	2	3			
20		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	4	1			
21		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	1	1			
22		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	1	1			
23		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	3	3			
24		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	1	1			
25		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	2	3			
26		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	4	1			
27		Adanya limbah yang belum diproses dan akan menimbulkan bau yang menyengat.	4	1			
TOTAL NILAI			52				
PERSENTASE MEMENUHI				50%			

Lampiran 7. Why Why Analysis

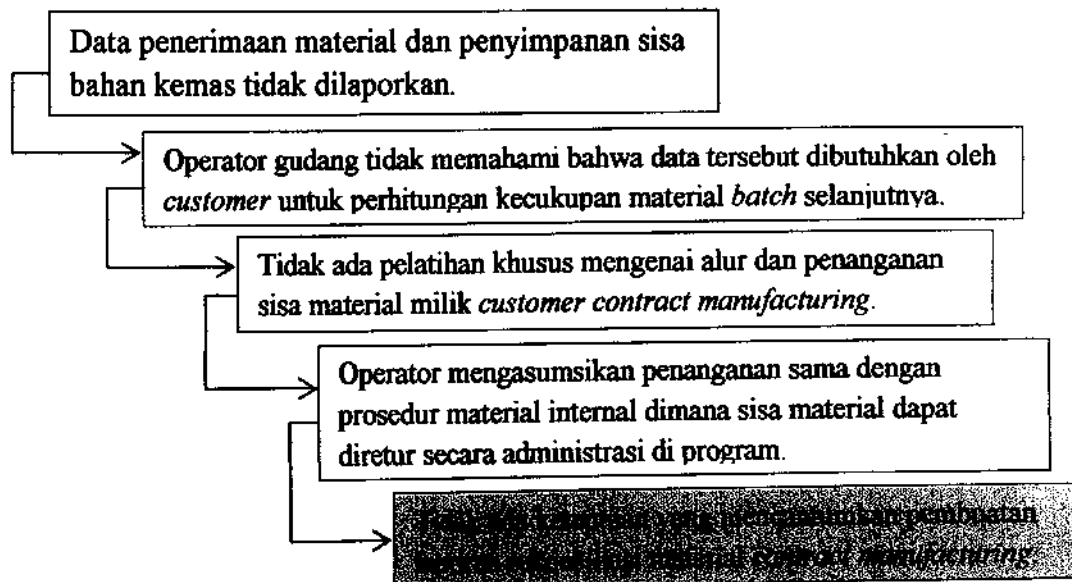
Hal – hal yang tidak memenuhi persyaratan berdasarkan proses *assesment* yang sudah dilakukan di PT DF, dari segi:

1. Proses

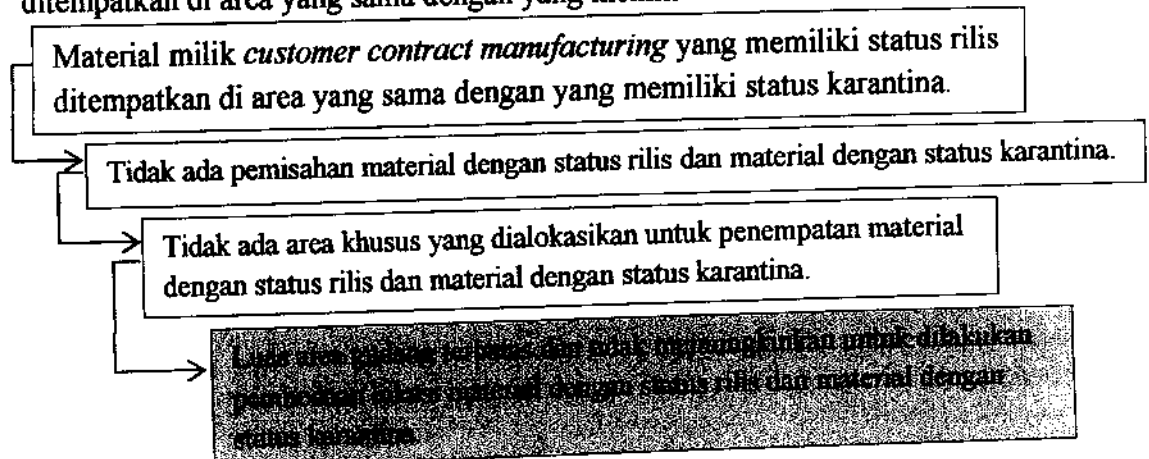
- a) Terdapat kesulitan mencari lokasi penyimpanan material.



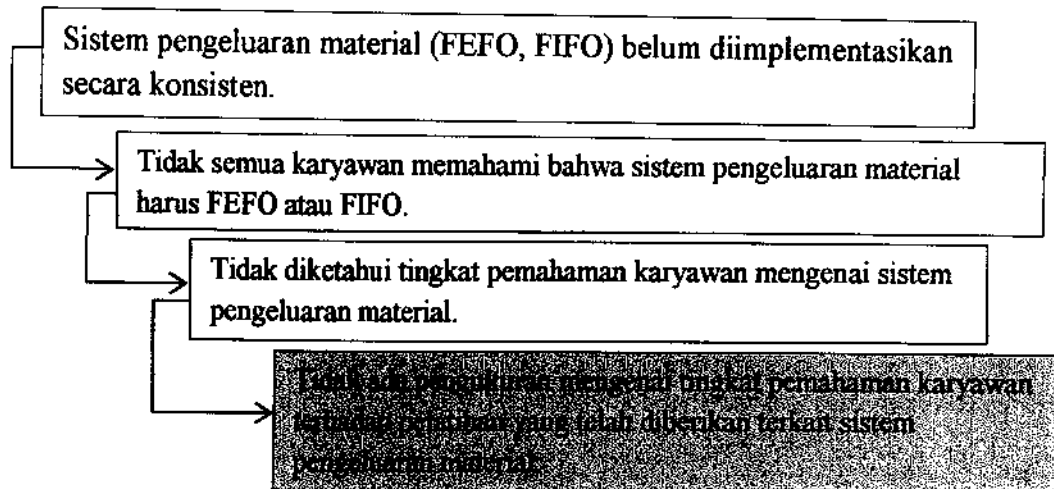
- b) Data penerimaan material dan penyimpanan sisa bahan kemas tidak dilaporkan.



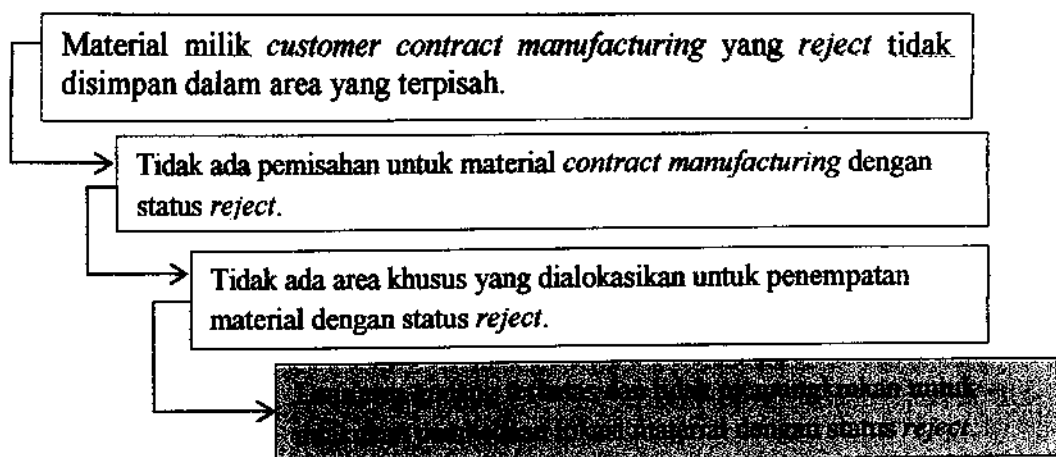
- c) Material milik *customer contract manufacturing* yang memiliki status rilis ditempatkan di area yang sama dengan yang memiliki status karantina.



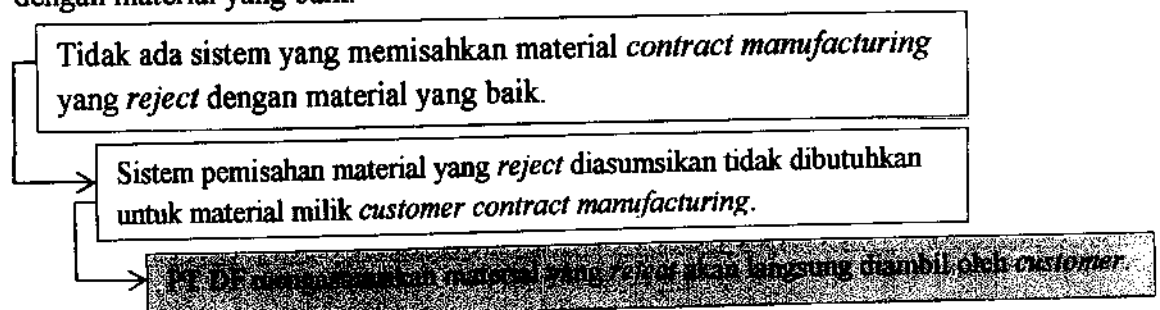
- d) Sistem pengeluaran material (FEFO, FIFO) belum diimplementasikan secara konsisten.



- e) Material milik *customer contract manufacturing* yang *reject* tidak disimpan dalam area yang terpisah.



- f) Tidak ada sistem yang memisahkan material *contract manufacturing* yang *reject* dengan material yang baik.



2. Operasi

- a) Terjadi selisih stok fisik dengan stok yang terdapat di program.

Terjadi selisih stok fisik dengan stok yang terdapat di program.

Data penerimaan material dan penyimpanan sisa bahan kemas tidak dilaporkan.

Operator gudang tidak memahami bahwa data tersebut dibutuhkan oleh *customer* untuk perhitungan kecukupan material *batch* selanjutnya.

Tidak ada prosedur yang memuat aturan penentuan apakah kehalusan material *contract manufacturing*.

- b) Tidak ada proses pendataan mengenai *trend* ketidaksesuaian material *contract manufacturing*.

Tidak ada proses pendataan mengenai *trend* ketidaksesuaian material *contract manufacturing*.

Tidak ada sistem yang mengatur mengenai pendataan *trend* ketidaksesuaian material *contract manufacturing*.

Tidak ada prosedur yang memuat aturan pendataan ketidaksesuaian material *contract manufacturing* yang dilakukan oleh *customer*.

3. Infrastruktur

- a) Luas area gudang bahan baku tidak memadai untuk proses penyimpanan dan pemisahan material.

Luas area gudang bahan baku tidak memadai untuk proses penyimpanan dan pemisahan material.

Tidak ada prosedur yang memuat aturan pendataan ketidaksesuaian material *contract manufacturing*.

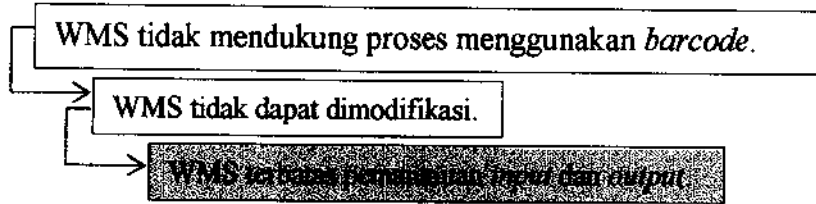
- b) Tidak ada deskripsi alur material milik *customer contract manufacturing*.

Tidak ada deskripsi alur material milik *customer contract manufacturing*.

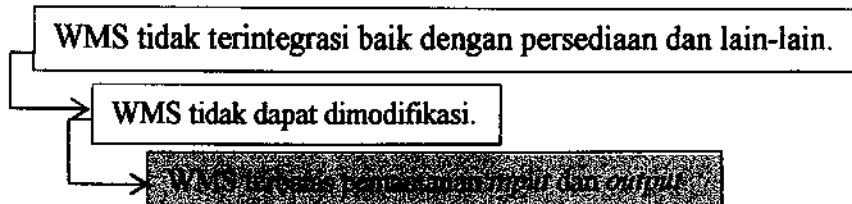
Alur prosedur yang memuat aturan pendataan ketidaksesuaian material *contract manufacturing* yang dilakukan oleh *customer*.

4. Warehouse Management System (WMS)

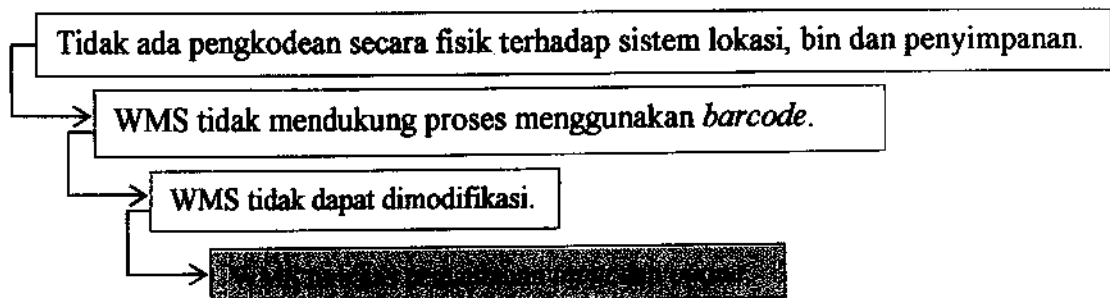
a) WMS tidak mendukung proses menggunakan *barcode*.



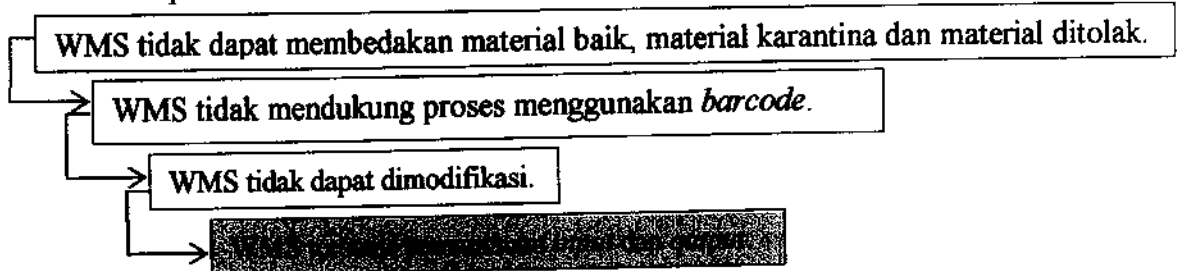
b) WMS tidak terintegrasi baik dengan persediaan dan lain-lain.



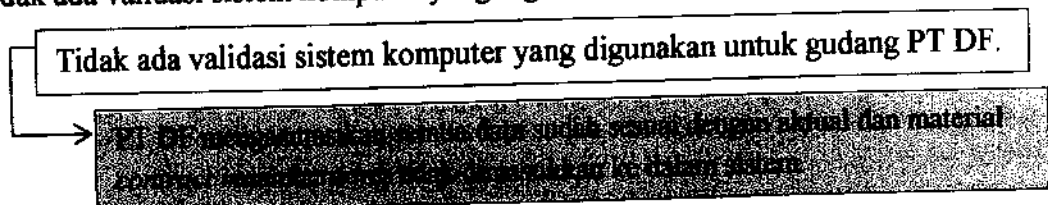
c) Tidak ada pengkodean secara fisik terhadap sistem lokasi, bin dan penyimpanan.



d) WMS tidak dapat membedakan material baik, material karantina dan material ditolak.



e) Tidak ada validasi sistem komputer yang digunakan untuk gudang PT DF.



Lampiran 8. Daftar Periksa Kelengkapan Dokumen dan Material

DAFTAR PERIKSA KELENGKAPAN DOKUMEN DAN MATERIAL

Tanggal :

Produk :

Batch Number:

NO	SPESIFIKASI	NAMA PERIKSA	KETERANGAN	TINDAKAN
1	Kelengkapan Batch Record			
	- Batch Number	Lengkap/Tidak Lengkap*		
	- MD, ED	Lengkap/Tidak Lengkap*		
	- HET	Lengkap/Tidak Lengkap*		
2	Working Standard (WS)	Ada / Tidak Ada*		
	- Nama Working Standard (WS)			
	- Jumlah Working Standard (WS)			
3	Kesesuaian Tanda Terima dengan Batch Record			
	- Kode Bahan	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Nama Bahan	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Jumlah Material	Sesuai / Tidak Sesuai*		
4	Label Terbang Bahan Batu Akril dan Cairan	Ada / Tidak Ada*		
	- Kode material yang tertera pada label terbang dan batch record	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Nama material yang tertera pada label terbang dan batch record	Sesuai / Tidak Sesuai*		
Jari Kelingkapan Material				Paraf dan nama:
1	Label Hijau	Ada / Tidak Ada*		
	- Kode material yang tertera pada tanda terima dan label hijau	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Nama material yang tertera pada tanda terima dan label hijau	Sesuai / Tidak Sesuai*		
2	Label Terbang	Ada / Tidak Ada*		
	- Kode material yang tertera pada label hijau dan label terbang	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Nama material yang tertera pada label hijau dan label terbang	Sesuai / Tidak Sesuai*		
3	Kesesuaian Jumlah Bahan Batu yang Di terima dengan Tanda Terima	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Kode dan nama bahan batu yang kurang**			
	- Jumlah satuan yang diterima dengan yang tertera pada tanda terima**			
4	Kesesuaian Jumlah Bahan Lemas yang Di terima dengan Tanda Terima	Sesuai / Tidak Sesuai*		
	- Kode dan nama bahan lemas yang kurang**			
	- Jumlah satuan yang diterima dengan yang tertera pada tanda terima**			
5	Kontrol Matrik Bahan Batu dan Keras	Ada / Tidak Ada*		
	- Apakah ada kecacatan matrik material (kotor/bekas/parafot)			
Jari Matrik Bongkar / Pengujian Material				Paraf dan nama:
Jari Matrik Bongkar / Pengujian Material				

NOTE:

* coret salah satu sesuai dengan hasil pemeriksaan

** apabila ditemukan pada saat proses pemeriksaan

Keterangan di atas apabila dari hasil pemeriksaan ada yang tidak lengkap atau tidak sesuai.

Daftar periksa kelengkapan dokumen dan material ini dibuat dalam rangkai 2 (dua), satu untuk PPS dan copy untuk logistic.

Lampiran 9. Formulir dan Contoh Rekonsiliasi Bahan Baku Penicillin

Gudang : PENICILIN

Laporan Rekonsiliasi Stock Bahan Baku

Bulan : Juli

Tahun : 2012

NO.	KODE BAHAN	NAMA BAHAN	NO. GC	SATUAN	SALDO AWAL	DITERIMA		DIPAKAI		SALDO AKHIR	KETERANGAN
						TGL	JUMLAH	TGL	JUMLAH		
1	AC050804	Amer Penicillin Powder	90081100A000000001	KG	65,879					65,879	
2	AC050803	Amoxicillin Polydioxan Powder	90081100A000000000	KG	2,385					2,385	
3	AC050801	Polisakariloklindamisin Akasil	90081100A000000000	KG	6,589					6,589	
4	AC050801	Polisakariloklindamisin Dipeptid	1740211AC050802	KG	4,274					4,274	

Jakarta, 31 Juli 2012

Manajemen:

Dibuat oleh,

(AW1)

(Gudang)

Lampiran 10. Formulir dan Contoh Rekonsiliasi Bahan Baku Cephalosporin

Gudang : Cephalosporin

Laporan Rekonsiliasi Stock Bahan Baku

Bulan : Juli

Tahun : 2012

NO.	KODE BAHAN	NAMA BAHAN	NO. GC	SATUAN	SALDO AWAL	DITERIMA		DIPAKAI		SALDO AKHIR	KETERANGAN
						TGL	JUMLAH	TGL	JUMLAH		
1	FR100007	CEPHALOSPORINE ACETYL	020500010712	KG	0	12-Jul-12	17,467	18-Jul-12	17,467	0	Untuk Salina 500 kapsul br 1200618
			130600010712	KG	0	12-Jul-12	25	18-Jul-12	17,523	13,467	
2	PA100005	CEPHEADICONE COMPACTED	1644000111	KG	0	12-Jul-12	3,836	25-Jul-12	3,834	0	1. Untuk Salina 500 mg Kapsul br 1200618 2. Kebutuhan dari val sat
			062500010712	KG	0	12-Jul-12	25,000	20-Jul-12	5,125	16,875	

Jakarta, 31 Juli 2012

Manajemen:

Dibuat oleh,

(AW1)

(Gudang)

Lampiran 11. Formulir dan Contoh Laporan Rekonsiliasi Bahan Kemasan Cephalosporin

Gudang : CEPHALOSPORIN

Laporan Rekonsiliasi Stock Bahan Kimia

Bulan : JULI

Tahun : 2012

NO.	KODE BAHAN	NAMA BAHAN	No. DC	SALDO AWAL		PENERIMA		PARKIR		SALDO AKHIR		KETERANGAN
				MILL	KG	TGL	JUMLAH	TGL	JUMLAH	MILL	KG	
1	1401622004	POLICE DROKCEFA		1		20120712	2		2			DROKCEFA BM 20120702 Akan digunakan untuk Droksila BM 20120702
				2		20120712	3			5		
2	1401622004	SILVER		1		20120712	3		3			DROKCEFA BM 20120702 Akan digunakan untuk Droksila BM 20120702
				2		20120712	3			5		

Jakarta, 20 Juli 2012

Célas déti,

Megawati,

Bambang A.I

AND