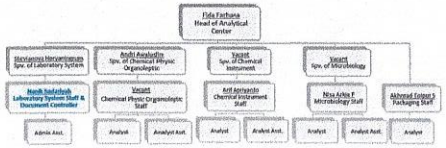
A3 REPORT & PROBLEM SOLVING

Tema/Judul :
Menghilangkan pembayaran berlebih karena double analisa protein pada pengajuan analisa asam amino ke MNAQ Singapore

Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Nanik Sadariyah		17/11/25
NSD	AMS	SHM

I. MENENTUKAN TEMA

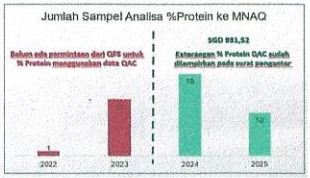
1.1 Struktur Organisasi QA



1.1 Latar belakang

Flow analisa ke laboratorium eksternal

Sampel dari customer & FPA ⇨ Receive sampel oleh Admin Lab ⇨ Pembuatan surex/ surat pengantar ⇨ Pembuatan submission sesuai template lab eksternal *) ⇨ Packing sampel ⇨ Pengiriman sampel ke kurir/ GA ⇨ Analisa sampel ⇨ CoA release ⇨ Invoice release ⇨ Proses payment

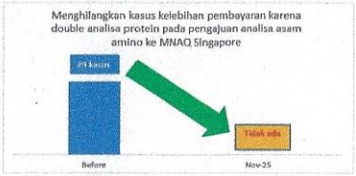


Analisa asam amino membutuhkan hasil analisa protein.
Tahun 2024 MNAQ mengajukan option untuk analisa protein dilakukan di MNAQ atau menggunakan hasil internal QAC.
QAC memutuskan untuk hasil Protein menggunakan hasil QAC.

Tema/ Judul :

Menghilangkan pembayaran berlebih karena double analisa protein pada pengajuan analisa asam amino ke MNAQ Singapore

II. MENENTUKAN TARGET



Target :
Menghilangkan kasus kelebihan pembayaran karena double analisa protein pada pengajuan analisa asam amino ke MNAQ Singapore pada bulan November 2025

III. ANAKONDA

Factor	What Should Be Happen	What Actually Happen	Keterangan
Man	Personil memahami flow analisa ke lab eksternal	Personil memahami flow analisa ke lab eksternal	OK
Machine	Peralatan yang digunakan sesuai kebutuhan dan standar	Peralatan yang digunakan sesuai kebutuhan dan standar	OK
Methode	Parameter analisa pada pengajuan harus align dengan invoice yang release	Parameter analisa protein pada tagihan invoice tidak sesuai dengan pengajuan awal	NOK
Material	Material yang digunakan sesuai kebutuhan dan efektifitas	Material yang digunakan sesuai kebutuhan dan efektifitas	OK
Enviroment	Tidak berpengaruh terhadap lingkungan	Tidak berpengaruh terhadap lingkungan	OK

IV. ANALISA PENYEBAB

Parameter analisa protein pada tagihan invoice tidak sesuai dengan pengajuan awal
WHY?
Terdapat tagihan biaya analisa protein untuk pengajuan analisa asam amino
WHY?
MNAQ Singapore melakukan analisa protein untuk sampel analisa asam amino
WHY?
Data hasil protein yang dilakukan di QAC sebagai informasi ke MNAQ Singapore terdapat pada surat pengantar/ surex
WHY?
Analisa yang dilakukan MNAQ Singapore mengacu pada submission MNAQ

V. RENCANA PENANGGULANGAN

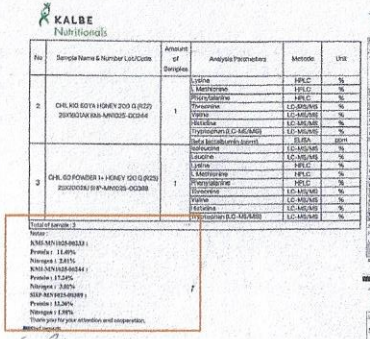
What		Why	How	
Root cause	Solution			
Analisa yang dilakukan MNAQ Singapore mengacu pada submission MNAQ	Menambahkan informasi pada submission MNAQ terkait hasil analisa protein yang dilakukan di QAC	Karena pada submission MNAQ tidak terdapat kolom untuk mengisi hasil analisa protein QAC	Add hasil analisa protein QAC pada file pdf submission MNAQ	
Who	**When**	**Where**	**How much**	**Risk Analysis**
NSD	Oct-25	QA-AC	Tidak memerlukan biaya	Kesalahan input angka hasil analisa protein QAC

VI. PENANGGULANGAN

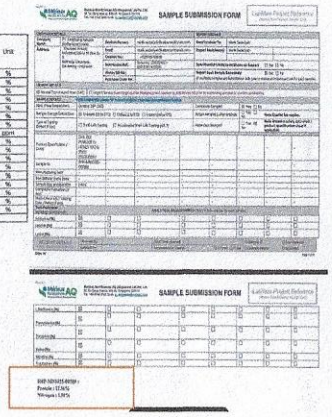
Problem	Penanggulangan	Sebelum	Sesudah
Parameter analisa protein pada tagihan invoice tidak sesuai dengan pengajuan awal	Menyamakan isi dari surat pengantar QAC dan submission MNAQ yaitu untuk hasil analisa protein QAC	Hasil analisa protein QAC hanya distate pada surat pengantar QAC	Hasil analisa protein QAC distate pada surat pengantar QAC dan submission MNAQ
PIC	**Due date**	**Biaya**	**Status**
NSD	Oct-25	-	OK

Problem	Solusi	Risk	Corrective	Preventif
Parameter analisa protein pada tagihan invoice tidak sesuai dengan pengajuan awal	Menambahkan informasi pada submission MNAQ terkait hasil analisa protein yang dilakukan di QAC	Kesalahan input angka hasil analisa protein QAC	Melakukan copy paste dari chat grup sublab terkait	Melampirkan SS chat grup sublab terkait ketika proses verifikasi administrasi

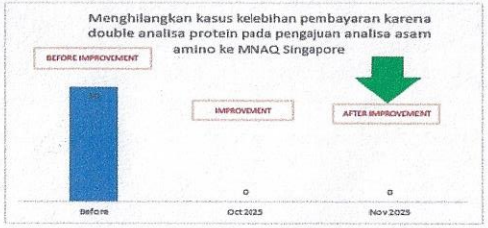
Hasil Protein pada surat pengantar dari QAC



Hasil Protein pada submission dari MNAQ



VII. EVALUASI RESULTS



QCDSMPE	Before	After
Q	Terdapat double hasil analisa protein yaitu QAC dan MNAQ.	Hasil analisa protein hanya dari QAC.
C	Terdapat pembayaran berlebih yang tidak sesuai dengan pengajuan analisa, yaitu sebesar SGD 18,54 untuk analisa protein dan sebesar SGD 931,52 untuk case sebelum improvement.	Tidak ada pembayaran berlebih karena tidak ada analisa protein di MNAQ, analisa hanya dilakukan di QAC.
D	Diperlukan waktu revisi CoA karena hasil analisa asam amino menggunakan hasil analisa protein MNAQ, sedangkan permintaannya menggunakan hasil analisa QAC, diperlukan 1-2 hari untuk revisi dari MNAQ.	Tidak ada waktu revisi CoA
S	Safety sebelum perbaikan sudah sesuai	Tidak ada perubahan terhadap safety
M	Admin merasa khawatir karena terdapat tagihan pembayaran analisa protein pada invoice dan terlewat melakukan pengecekan	Admin tidak khawatir terdapat tagihan pembayaran analisa protein karena sudah terinfokan ke MNAQ untuk hasil analisa tersebut menggunakan hasil QAC
P	Terdapat repeat untuk melakukan pengecekan CoA, distribusi CoA ke pelanggan dan input hasil ke Oracle	Pengecekan CoA, distribusi CoA ke pelanggan dan input hasil ke Oracle dilakukan 1x saja
E	Sebelum perbaikan tidak berpengaruh pada enviroment	Setelah perbaikan tidak berpengaruh pada enviroment

VIII. STANDARISASI & TINDAK LANJUT

Revisi SHP-WI-QACS-06 PENDISTRIBUSIAN SAMPEL KE LABORATORIUM EKSTERNAL