

**Manual Prosedur
Tindakan Korektif dan Pencegahan**



**Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Malang
2011**



Manual Prosedur
Tindakan Korektif dan Pencegahan
Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	00201 06003
Revisi	:	2
Tanggal	:	10 Juni 2011
Diajukan oleh	:	Ketua Unit Jaminan Mutu Dr. Sasongko, SE, MS
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris Jurusan Putu Mahardika Adi. S, SE,M.Si.,MA.,Ph.D
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Dr. Ghozali Maski, SE, MS

Daftar Isi

Tujuan.....	2
Ruang Lingkup.....	2
Definisi.....	2
Rujukan.....	3
Garis Besar Prosedur.....	3
Bagan Alir.....	7
1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	7
2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif.....	7
3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif.....	8
4. Prosedur Tindakan Pencegahan.....	9
Lampiran14	
1. Borang Daftar Ketidaksesuaian atau <i>Corrective Action Requirement</i> – CAR (00009 02002 01).....	10
2. Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan (00009 02002 02).....	11

Tujuan

Tindakan korektif dan pencegahan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di Jurusan Ilmu Ekonomi UB, guna mencegah terjadinya kembali produk yang tidak sesuai.

Ruang Lingkup

Tindakan korektif dan pencegahan yang dijelaskan dalam prosedur ini diterapkan terhadap setiap proses dan produk yang terdapat dalam lingkup layanan Jurusan Ilmu Ekonomi UB.

Definisi

1. Manual Mutu (MM) adalah Pedoman yang mendokumentasikan sistem mutu yang berlaku di Jurusan Ilmu Ekonomi UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku
2. Instruksi Kerja (IK) adalah urutan instruksi yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan berjalan sesuai standar
3. Dokumen Mutu adalah dokumen dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* yang digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan SPMI.

Rujukan

1. Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi UB (00201 05000)
2. Manual Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB (00200 03000)
3. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan PJM UB (00009 02002)
4. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (00200 04003)
5. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan :
 - a. Menyelidiki penyebab ketidaksesuaian.
 - b. Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
 - c. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
 - d. Memastikan bahwa tindakan yang diambil telah dilaksanakan secara efektif.
 - e. Melaksanakan dan merekam perubahan prosedur yang diakibatkan dari tindakan korektif, menggunakan laporan Ketidaksesuaian, Tindakan Korektif dan Pencegahan.
2. Pemrakarsa Tindakan Korektif
 - a. Dalam mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, Ketua UJM mengkoordinasikan usulan tindakan korektif.

- b. Identifikasi ketidaksesuaian harus lengkap dan terinci, jika memungkinkan, akar penyebab kejadian diidentifikasi sehingga tindakan korektif dapat dilaksanakan dengan tepat.
 - c. Usulan tindakan korektif akan didiskusikan dengan *MR*.
3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif
- a. Ketua Jurusan akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama dengan Ketua UJM guna memastikan bahwa tindakan korektif telah dideskripsikan secara benar dan memadai serta menjelaskan kondisi yang memerlukan tindakan korektif.
 - b. Untuk kondisi yang memerlukan tindakan korektif, kesepakatan antara Ketua Jurusan dan Ketua UJM beserta tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
 - c. Atas koordinasi Ketua UJM, harus dapat dipastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan segera ditindaklanjuti dengan kapan verifikasi dapat dilakukan.
 - d. Ketua Jurusan dengan bantuan Sekretaris Jurusan melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
 - e. Ketua Jurusan harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
 - f. Ketua Jurusan melalui Sekretaris Jurusan memelihara daftar status perubahan guna

memastikan usulan tindakan korektif pada semua jenis pekerjaan telah diselesaikan.

- g. Jika tindakan korektif yang disepakati tidak dilaksanakan, maka akan dilaporkan kepada Ketua Jurusan beserta salinan data pendukung.

4. Tindakan Pencegahan

- a. Bila tindakan korektif dilaksanakan, perhatian khusus harus diberikan pada tindakan pencegahan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.
- b. Tindakan korektif berorientasi pada kondisi *sekarang*, sedangkan tindakan pencegahan berorientasi ke masa *yang akan datang*. Tindakan yang dapat direkomendasikan sebagai tindakan pencegahan antara lain sebagai berikut:
 - Perbaiki suatu Proses
 - Perbaiki Dokumentasi
 - Perbaiki Sistem
 - Perbaiki Peralatan
 - Perbaiki Mutu
 - Peningkatan Pelatihan
 - Peningkatan Kesadaran
 - Perbaiki Prosedur
- c. Terlepas dari apakah tindakan korektif dan pencegahan diperlukan atau tidak, rapat akan dilaksanakan secara periodik untuk memperbaiki metode dan cara kerja agar mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan. Hasil rapat akan didiskusikan pada rapat tinjauan manajemen.

5. Tindakan Korektif dan Pencegahan untuk Keluhan Pelanggan

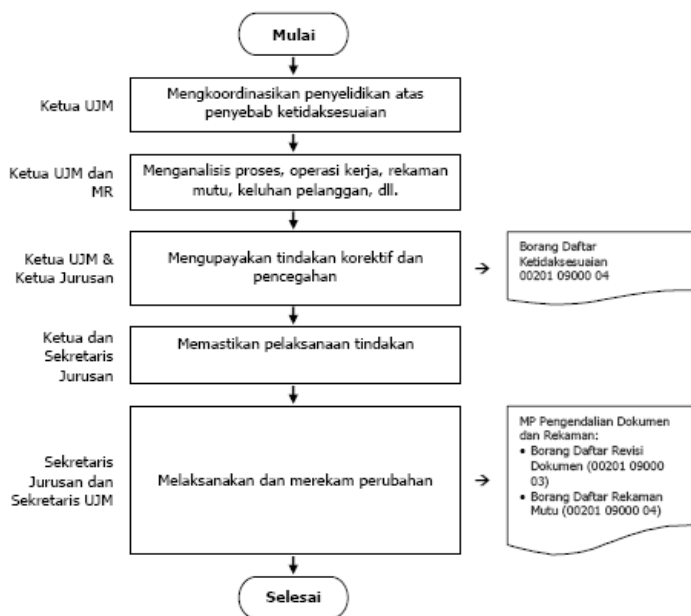
Ketika ketidaksesuaian produk yang dikeluhkan oleh pelanggan telah diselidiki oleh *MR* dan Ketua UJM, maka laporan diberikan ke Ketua Jurusan yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.

6. Rekaman

Salinan Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh Sekretaris Jurusan dan Sekretaris UJM sebagai rekaman mutu.

Bagan Alir

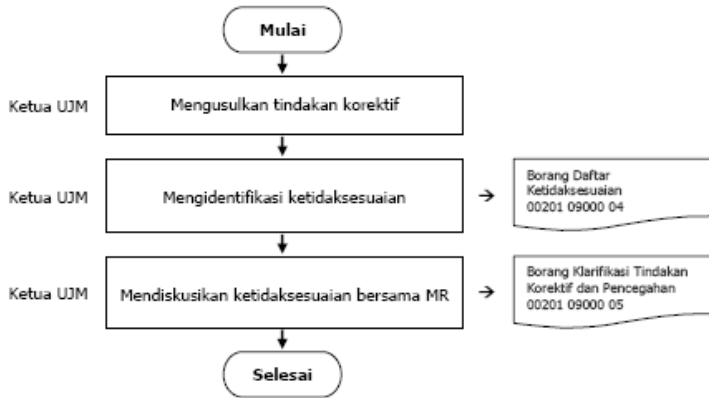
1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



***Time Frame* Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan**

No.	Kegiatan	Pelaksana	<i>Time Frame</i>
1	Mengkoordinasikan penyelidikan atas penyebab ketidaksesuaian	Ketua UJM	1 hari
2	Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dll	Ketua UJM dan MR	2 hari
3	Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan	Ketua UJM dan Ketua Jurusan	-
4	Memastikan pelaksanaan tindakan	Ketua dan Sekretaris Jurusan	-
5	Melaksanakan dan merekam perubahan	Sekretaris Jurusan dan Sekretaris UJM	1 hari

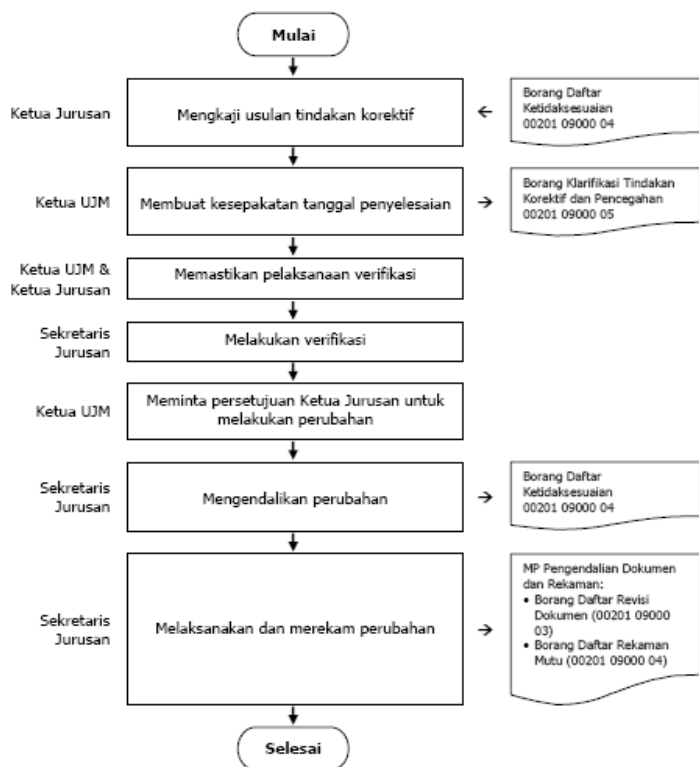
2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif



Time Frame Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif

No.	Kegiatan	Pelaksana	<i>Time Frame</i>
1	Mengusulkan tindakan korektif	Ketua UJM	1 hari
2	Mengidentifikasi ketidaksesuaian	Ketua UJM	3 hari
3	Mendiskusikan ketidaksesuaian bersama MR	Ketua UJM	1 hari

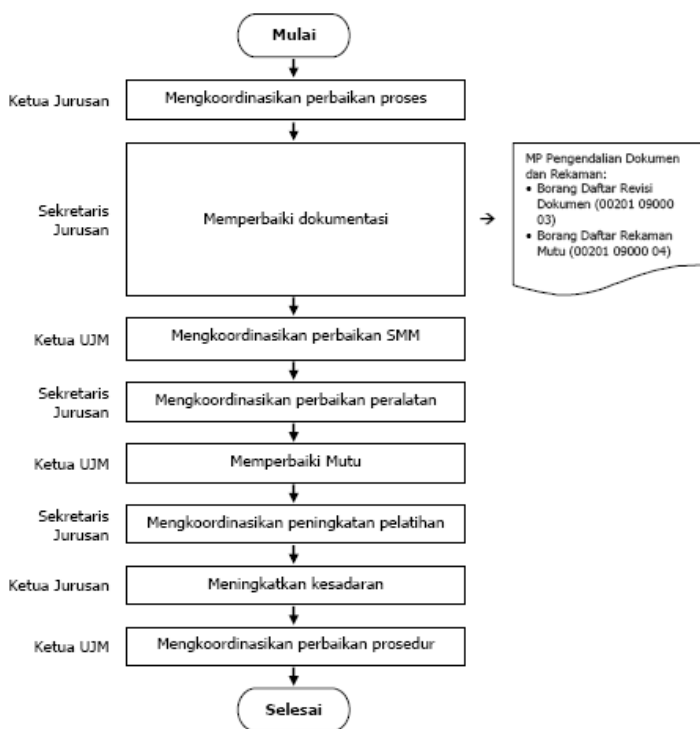
3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



***Time Frame* Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif**

No.	Kegiatan	Pelaksana	<i>Time Frame</i>
1	Mengkaji usulan tindakan korektif	Ketua Jurusan	2 hari
2	Membuat kesepakatan tanggal penyesuaian	Ketua UJM	1 hari
3	Memastikan pelaksanaan verifikasi	Ketua UJM dan Ketua Jurusan	-
4	Melakukan verifikasi	Sekretaris Jurusan	1 hari
5	Meminta persetujuan Ketua Jurusan untuk melakukan perubahan	Ketua UJM	1 hari
6	Mengendalikan perubahan	Sekretaris Jurusan	1 hari
7	Melaksanakan dan merekam perubahan	Sekretaris Jurusan	1 hari

4. Prosedur Tindakan Pencegahan



***Time Frame* Prosedur Tindakan Pencegahan**

No.	Kegiatan	Pelaksana	<i>Time Frame</i>
1	Mengkoordinasikan perbaikan proses	Ketua Jurusan	1 hari
2	Memperbaiki dokumentasi	Sekretaris Jurusan	30 hari
3	Mengkoordinasikan perbaikan SMM	Ketua UJM	-
4	Mengkoordinasikan perbaikan peralatan	Sekretaris Jurusan	-
5	Memperbaiki Mutu	Ketua UJM	-
6	Mengkoordinasikan peningkatan pelatihan	Sekretaris Jurusan	-
7	Meningkatkan kesadaran	Ketua Jurusan	-
8	Mengkoordinasikan perbaikan prosedur	Ketua UJM	-

Lampiran

1. Borang Daftar Ketidaksesuaian atau *Corrective Action Requirement* – CAR (00201 09000 04)

Tindakan Korektif/Pencegahan ke- :
Bulan :

No Temuan	Tanggal Temuan	Kategori Temuan	Status Temuan	Auditor	Teraudit	Bidang/Dokumen yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

Tanda tangan Ketua Jurusan

.....

(1) Nomer temuan (2) Tanggal temuan (3) Kategori temuan: KTS, Observasi (4) Status: *New, open, closed* (5) Nama Auditor (6) Personil /unit kerja yang diaudit
(7) Bidang yang diaudit (8) Deskripsi temuan ketidaksesuaian (9) Tindakan perbaikan yang dilakukan (10) Tanggal waktu penyelesaian (11) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki
(12) Status Akhir: *open, closed*

2. Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan (00201 09000 05)

Bidang /Jenis yang dikoreksi:	Koreksi ke- :
	Tgl Koreksi :
	No. CAR/Koreksi :
Uraian Temuan:	Kategori: 1. KTS 2. Observasi
Penyebab/Akar Masalah:	Tanda tangan MR
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee:	Target Waktu Selesai
Verifikasi:	
Status CAR 1. <i>OPEN</i> 2. <i>CLOSED</i>	Tanda tangan Ketua Jurusan