

Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2011



Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan

Gugus Jaminan Mutu
Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Brawijaya

01000 06003

Kode Dokumen	: 01000 06003
Revisi	:
Tanggal	:
Diajukan oleh	: Pembantu Dekan I ttd Dr. Ir. Bambang Dwi Argo, DEA
Disetujui oleh	: Dekan ttd Dr. Ir. Bambang Susilo, M.Sc. Agr

Daftar Isi

1. Tujuan.....	1
2. Ruang Lingkup	1
3. Tanggung Jawab	1
4. Definisi	1
5. Referensi	1
6. Prosedur	2
7. Bagan Alir	3
Lampiran	7

1. Tujuan

Manual prosedur (MP) ini menerangkan cara mengambil tindakan korektif dan tindakan pencegahan terhadap proses bisnis FTP UB guna mencegah terjadinya kembali produk yang tidak sesuai.

2. Ruang Lingkup

Tindakan korektif dan pencegahan yang dijelaskan dalam prosedur ini diterapkan terhadap setiap proses dan produk yang terdapat dalam masing-masing bidang beserta dokumen yang terkait apabila terjadi ketidaksesuaian.

3. Tanggung Jawab

Dekan dan Pembantu Dekan dengan dibantu Gugus Jaminan Mutu (GJM) bertanggung jawab menetapkan berlakunya prosedur ini.

Kepala Unit Kerja (baik bidang akademik maupun non-akademik) bertanggung jawab melaksanakan prosedur ini.

Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan tindakan korektif dan pencegahan harus mematuhi prosedur ini.

4. Definisi

- 4.1. Produk FTP UB adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*) seperti yang tercantum di dalam Manual Mutu (MM) FTP UB
- 4.2. Produk tidak sesuai adalah layanan pendidikan yang tidak mematuhi prosedur atau keperluan seperti dipersyaratkan di dalam MM.
- 4.3. Manual Mutu (MM) FTP UB adalah pedoman mendokumentasikan sistem mutu organisasi UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.
- 4.4. Instruksi Kerja (IK) adalah urutan instruksi yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan sesuai standar.
- 4.5. Dokumen Mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen akademik, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dokumen Mutu FTP UB meliputi MM, Manual Prosedur (MP), IK, Borang dan Dokumen Pendukung (DP). Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu.

5. Referensi

- 5.1. Manual Mutu FTP UB (01000 05000).
- 5.2. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (01000 06001).
- 5.3. Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai (01000 06002).
- 5.4. Manual Prosedur Audit Internal Mutu (01000 06005).

6. Prosedur

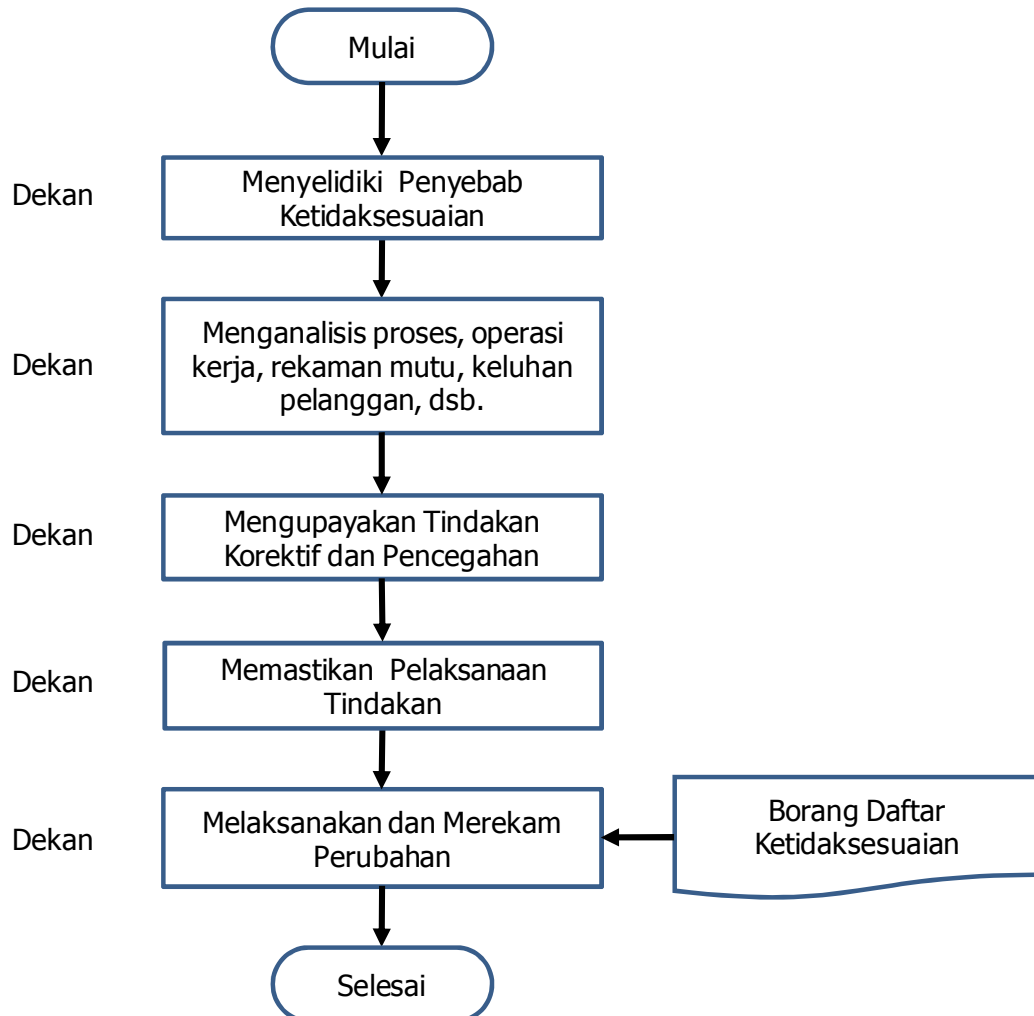
- 6.1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan:
 - a. Menyelidiki penyebab ketidaksesuaian.
 - b. Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
 - c. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
 - d. Memastikan bahwa tindakan yang diambil telah dilaksanakan secara efektif.
 - e. Melaksanakan dan merekam perubahan prosedur yang diakibatkan dari tindakan korektif, menggunakan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
- 6.2. Pemrakarsa Tindakan Korektif
 - a. Dalam mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, Dekan harus mengusulkan 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*.
- 6.3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif
 - a. Dekan akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama dengan Kepala Unit Kerja yang lain guna memastikan bahwa tindakan korektif telah dideskripsikan secara benar dan memadai serta menjelaskan kondisi yang memerlukan tindakan korektif tersebut.
 - b. Untuk kondisi yang memerlukan tindakan korektif, tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
 - c. Dekan yang bertanggung jawab harus memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kepada Koordinator Bidang terkait kapan verifikasi dapat dilakukan.
 - d. Dekan harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
 - e. Dekan harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
 - f. Dekan memelihara daftar status guna memastikan usulan tindakan korektif pada semua jenis pekerjaan telah diselesaikan.
 - g. Jika tindakan korektif yang disepakati tidak dilaksanakan, maka akan dilaporkan kepada *MR* beserta salinan data pendukung.
- 6.4. 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:
 - (1) Perbaiki suatu Proses
 - (2) Perbaiki Dokumentasi
 - (3) Perbaiki Sistem
 - (4) Perbaiki Peralatan
 - (5) Perbaiki Mutu
 - (6) Peningkatan Pelatihan
 - (7) Peningkatan Kesadaran
 - (8) 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.

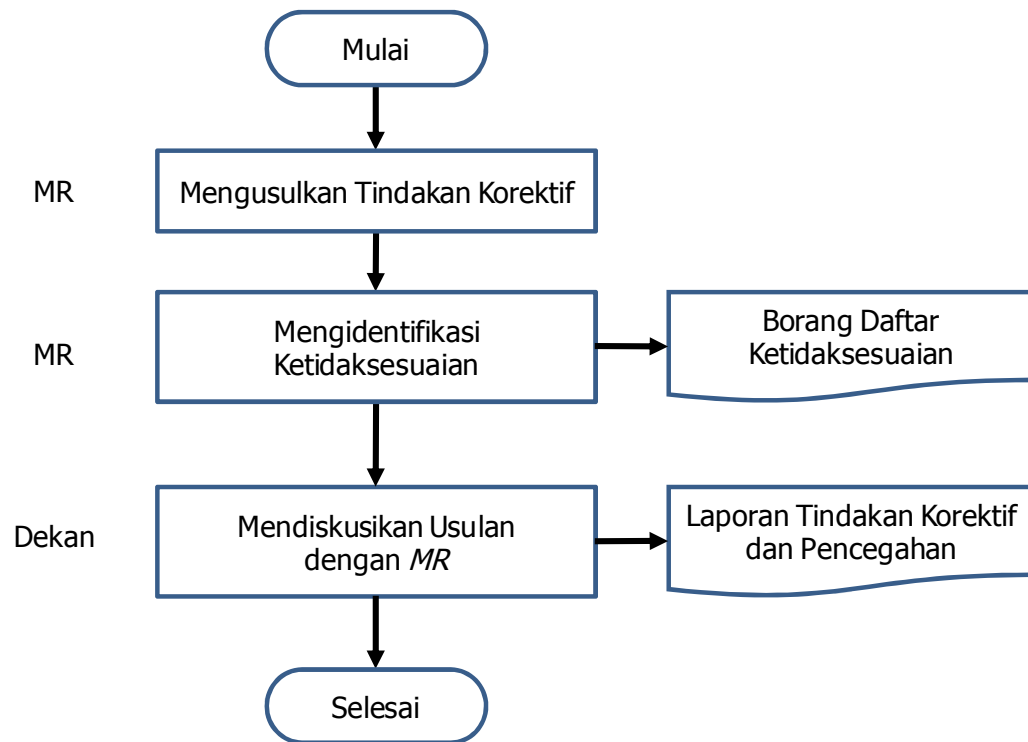
- 6.5. Tindakan Korektif dan Pencegahan untuk Keluhan Pelanggan
Ketika ketidaksesuaian produk yang dikeluhkan oleh pelanggan telah diselidiki oleh *MR*, maka laporan diberikan ke Dekan yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.
- 6.6. Rekaman
Salinan Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh *MR* sebagai rekaman mutu.

7. Bagan Alir Prosedur

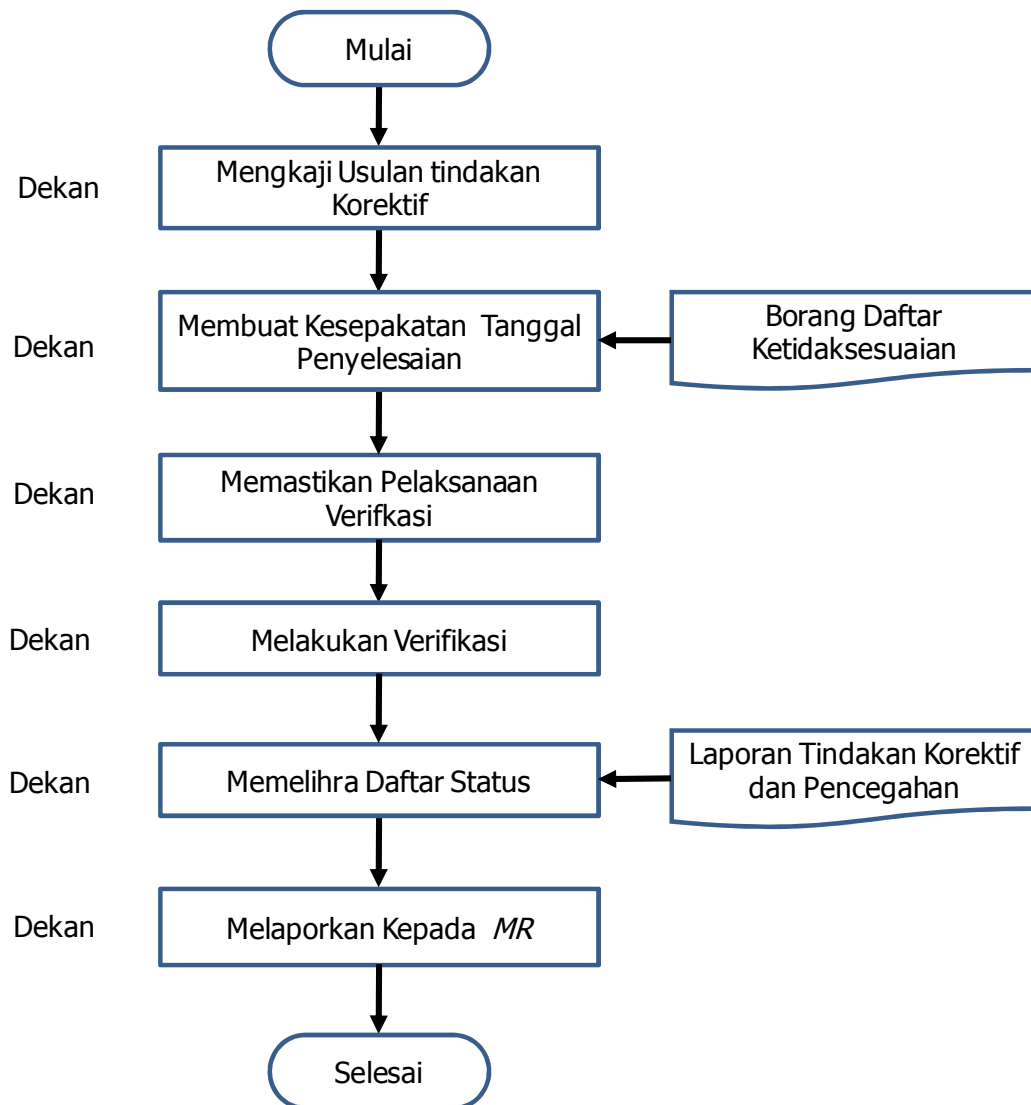
7.1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



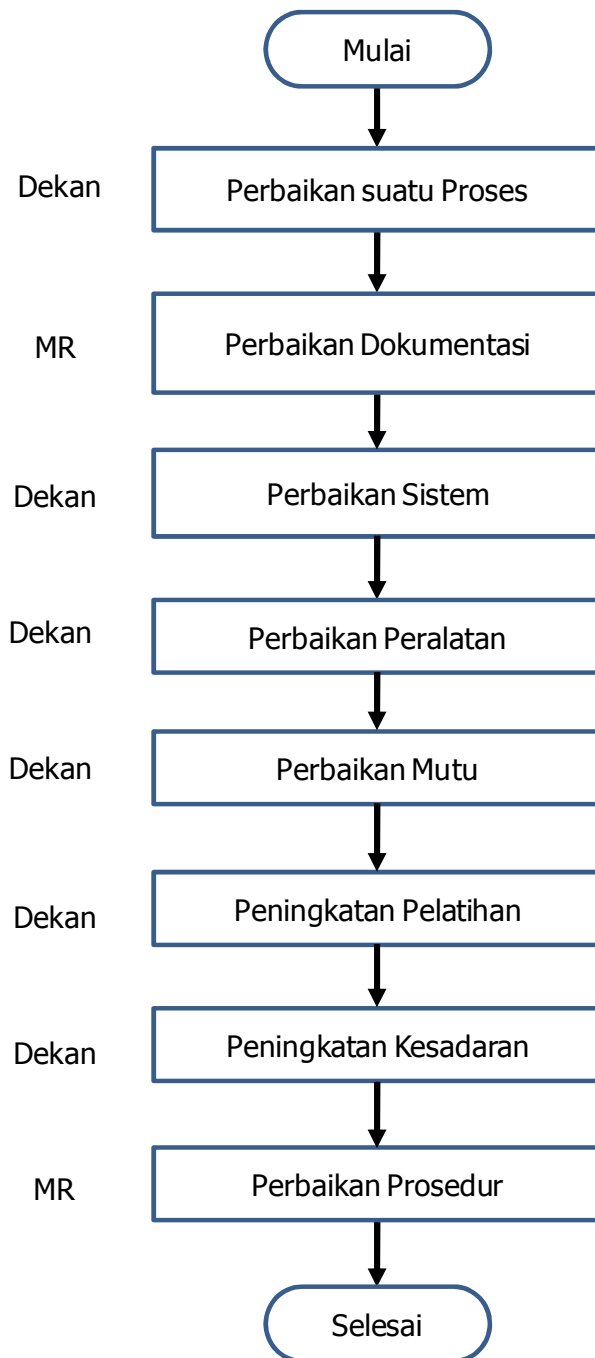
7.2. Pemrakarsa Tindakan Korektif



7.3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



7.4. Tindakan Pencegahan



	LAPORAN TINDAKAN KOREKTIF DAN PENCEGAHAN	No. Dok.	
		Revisi	
		Tgl. Efektif	
		Halaman	
Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia, Telp.: +62-341-551611, 575777; Fax.: +62-341-565420 http://www.ub.ac.id E-mail: rektorat@ub.ac.id			

Bidang Teraudit	Auditor	:	
	Tgl Audit	:	
	No. Temuan	:	
Uraian Ketidaksesuaian :		Kategori:	
		1. Major 2. Minor 3. Observasi	
Penyebab/ Akar masalah :		Tanda tangan Auditee	
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee:		Target Waktu Selesai	
Verifikasi :			
Status Temuan		Tanda tangan MR	
1. <i>OPEN</i>	2. <i>CLOSED</i>		