

Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2011



Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00007 02003
Revisi	: 4
Tanggal	: 5 Oktober 2011
Diajukan oleh	: Plh Kabag. Bagian Tata Usaha Dra.Lilie Listiowati MM.
Dikendalikan oleh	: Sekretaris Dr. Multifiah, SE.MS.
Disetujui oleh	: Ketua Prof.Dr.Ir.Siti Chuzami, MS.

DAFTAR ISI

	Halaman
TUJUAN	1
RUANG LINGKUP	1
DEFINISI	1
RUJUKAN	1
GARIS BESAR PROSEDUR	1
BAGAN ALUR :	
1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan ...	3
2. Pemrakarsa Tindakan Korektif	4
3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif	5
4. Tindakan Pencegahan	6
LAMPIRAN :	
1. Borang Daftar Ketidakesesuaian atau <i>Corrective Action Requirement</i> CAR (00007 04003.01)	7
2. Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan (00007 04003.02)	8

Tujuan

Tindakan korektif dan pencegahan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di LPPM 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 masing-masing bidang beserta dokumen yang terkait.

Definisi

1. Manual Mutu (MM) adalah Pedoman mendokumentasikan sistem mutu Organisasi LPPM 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 sesuai standar.
3. Rencana Mutu (*Quality Plan*) adalah Pedoman yang menjadi acuan target pencapaian Rencana strategis UB 2008-2011 dan sasaran mutu LPPM UB.
4. Dokumen Mutu adalah dokumen yang digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dokumen Mutu meliputi Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung, Manual Prosedur, Instruksi Kerja. Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu.

Rujukan

1. Manual Mutu LPPM UB (00007 01000)
2. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman LPPM UB (00007 02001)
3. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

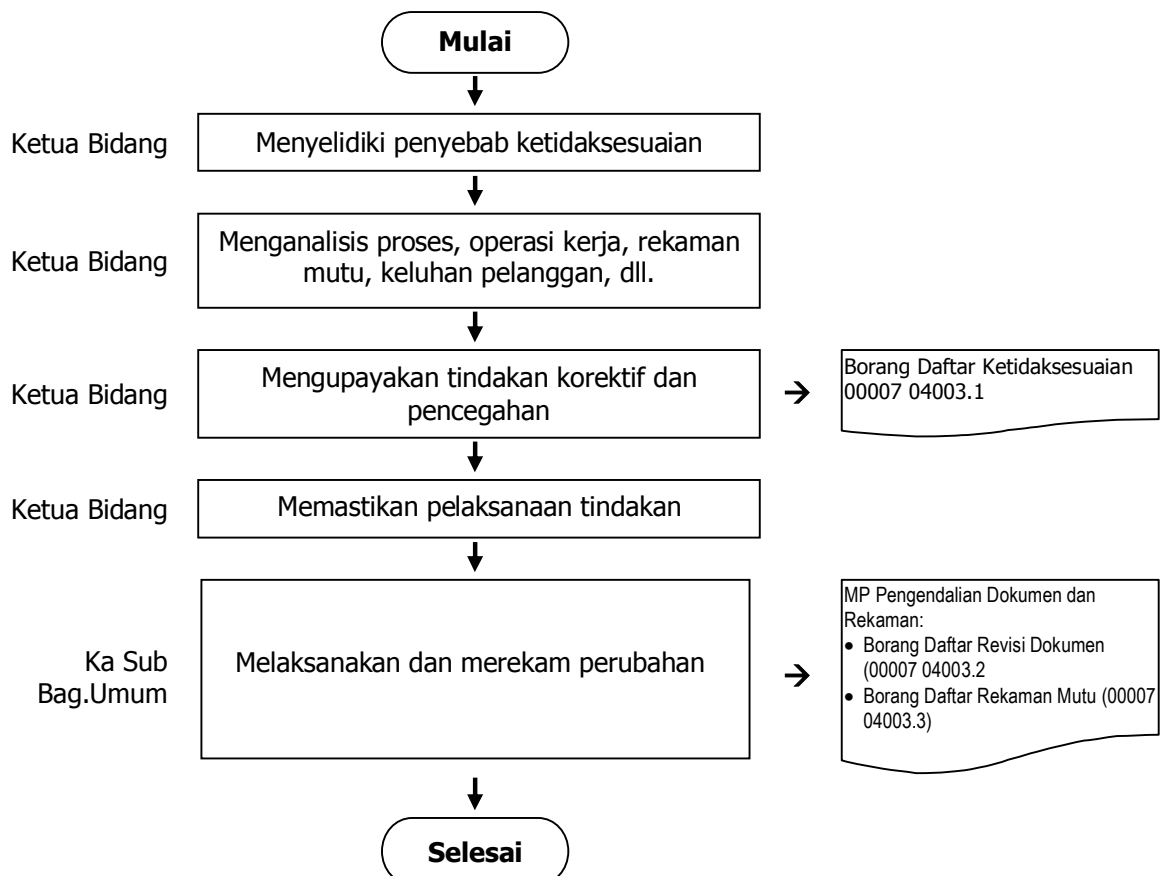
1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan :
 - a. Menyelidiki penyebab ketidak sesuaian.
 - b. Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
 - c. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
 - d. Memastikan bahwa tindakan yang diambil telah dilaksanakan secara 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 LPPM terkait 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*.
 3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif
 - a. Ketua LPPM akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama dengan Ketua Bidang yang lain 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 Ketua LPPM yang lain beserta tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
 - c. Ketua LPPM yang bertanggung jawab harus memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kepada Ketua Bidang terkait kapan verifikasi dapat dilakukan.
 - d. Ketua LPPM harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
 - e. Ketua LPPM harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
 - f. Ketua LPPM 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 *MR* 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

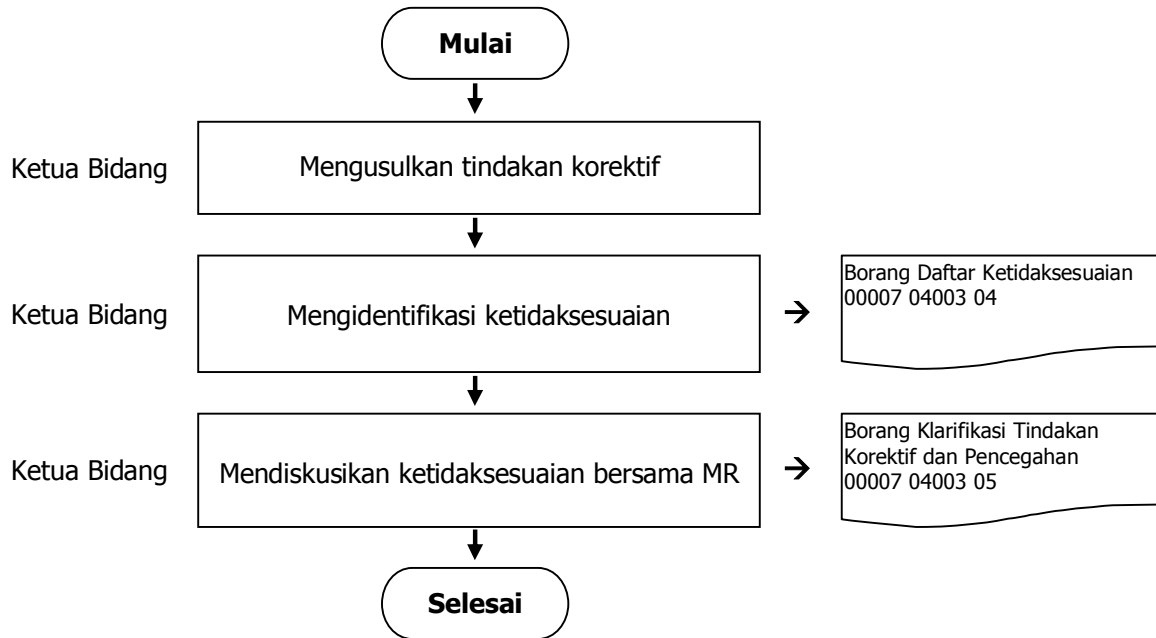
- Perbaiki Peralatan
 - Perbaiki Mutu
 - Peningkatan Pelatihan
 - Peningkatan Kesadaran
 - Perbaiki Prosedur
- c. Terlepas dari apakah tindakan korektif dan pencegahan diperlukan atau tidak, rapat akan dilaksanakan secara periodik untuk memperbaiki metode dan cara kerja agar mengurangi kemungkinan terjadinya 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 LPPM yang bersangkutan, maka laporan diberikan ke Ketua LPPM 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 *MR* sebagai rekaman mutu.

Bagan Alur

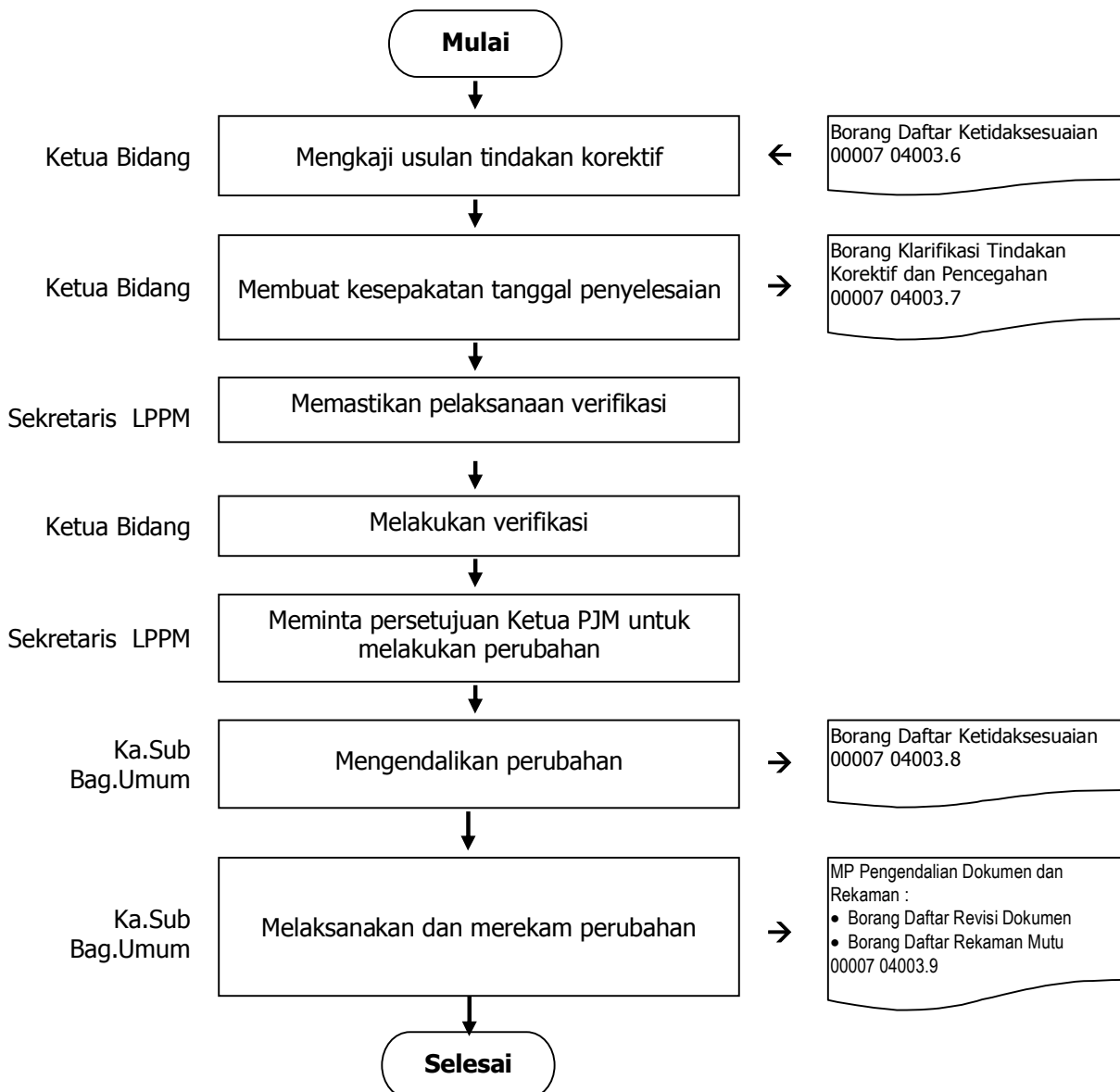
1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



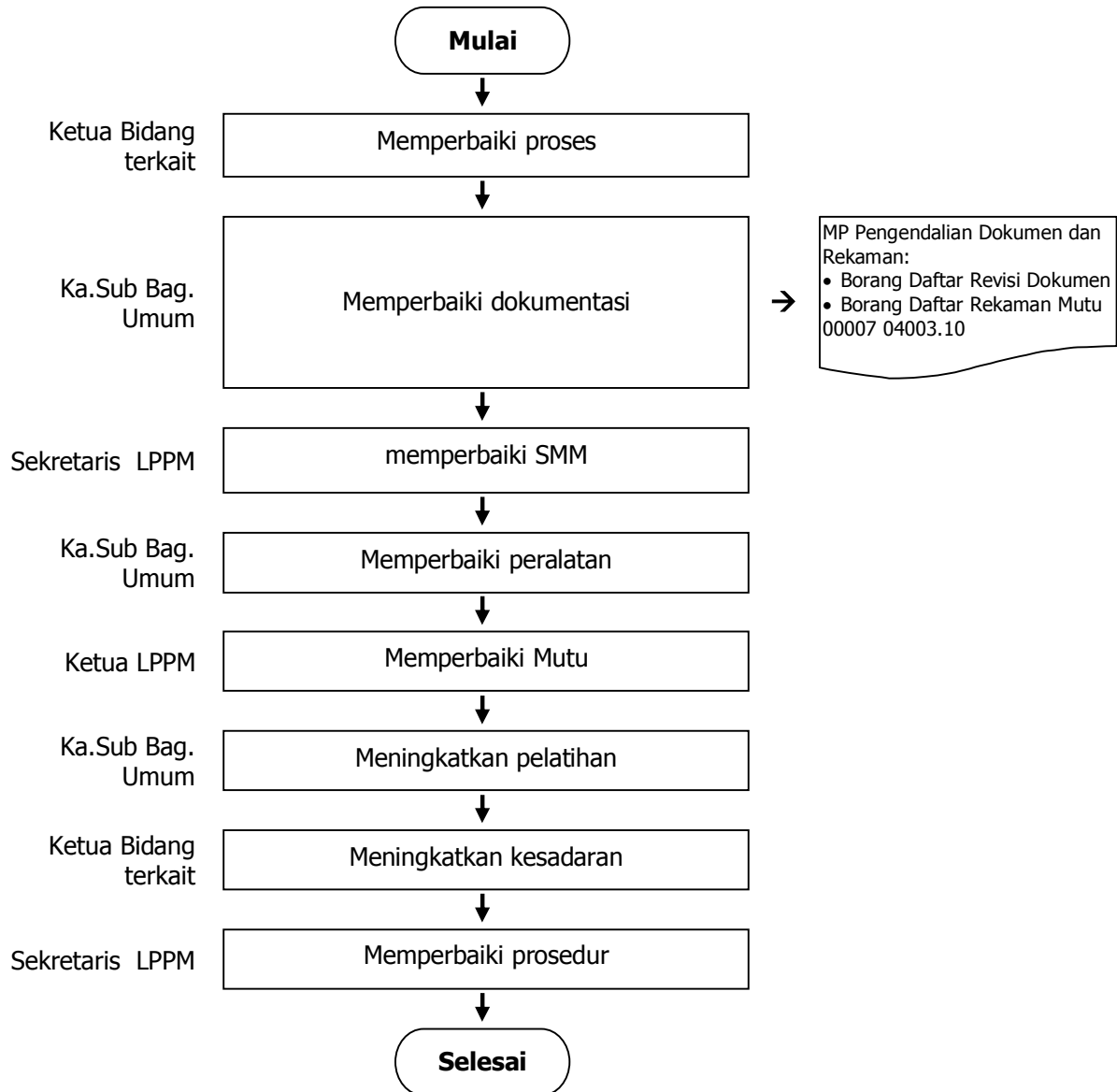
2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif



3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



4. Prosedur Tindakan Pencegahan



Lampiran

1. Borang Daftar Ketidakesesuaian atau *Corrective Action Requirement* – CAR (00007 04003.01)

Tindakan Korektif/Pencegahan ke- :
Bulan :

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

Tanda tangan MR

.....

(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 (00007 04003.02)

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