

**MANUAL PROSEDUR
TINDAKAN KOREKTIF DAN PREVENTIF**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2013**



**Manual Prosedur
Tindakan Korektif dan Preventif**

**Gugus Jaminan Mutu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya**

Kode Dokumen	: 00200 04002
Revisi	: 4
Tanggal	: 16 September 2011
Diajukan oleh	: Pembantu Dekan I Dr. Khusnul Ashar, SE., MA.
Disetujui oleh	: Dekan Prof. Candra Fajri Ananda, SE., M.Sc., Ph.D.

DAFTAR ISI

1. Tujuan	5
2. Ruang Lingkup	5
3. Definisi	5
4. Rujukan	6
5. Garis Besar Prosedur	7
6. Bagan Alir	11
a. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	11
b. Pemrakarsa Tindakan Korektif	12
c. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif	13
d. Tindakan Pencegahan	144

Tindakan Korektif dan Preventif

1. Tujuan

Tindakan korektif dan preventif bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsistensi terhadap perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di GJM FE 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.

3. Definisi

- a. Manual Mutu (MM) adalah pedoman yang mendokumentasikan sistem mutu Organisasi GJM FEB UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.
- b. Instruksi Kerja (IK) adalah urutan instruksi yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan sesuai standar.

- c. Rencana Mutu (*Quality Plan*) adalah Pedoman yang menjadi acuan target pencapaian rencana strategis dan standar mutu.
- d. Dokumen Mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen akademik, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan SPMA. Dokumen Mutu untuk universitas/fakultas meliputi Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung dan Borang sedangkan untuk jurusan/program studi adalah Manual Prosedur, Dokumen Pendukung, Instruksi Kerja dan Borang. Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu.
- e. Tindakan korektif adalah tindakan untuk menghilangkan faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian yang terdeteksi atau situasi yang tidak diinginkan lainnya. Oleh karena itu *correctiveaction* merupakan langkah-langkah yang diambil untuk melakukan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian serta meningkatkan kualitas.

4. Rujukan

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

5. 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, Koordinator Bidang 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. Koordinator Bidang akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama dengan Koordinator Bidang 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, kesepakatan Koordinator Bidang yang lain beserta tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
- c. Koordinator Bidang 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. Koordinator Bidang harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
- e. Koordinator Bidang harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
- f. Koordinator Bidang 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.

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 Koordinator Bidang yang bersangkutan, maka laporan diberikan ke tim GJM yang

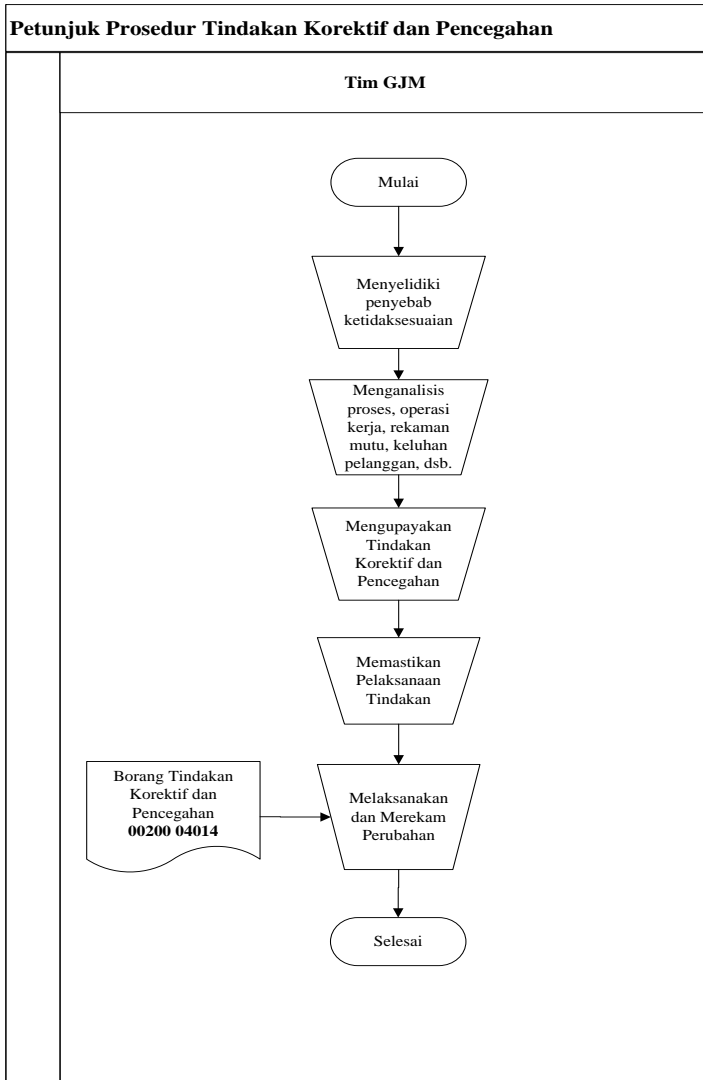
merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.

6. Rekaman

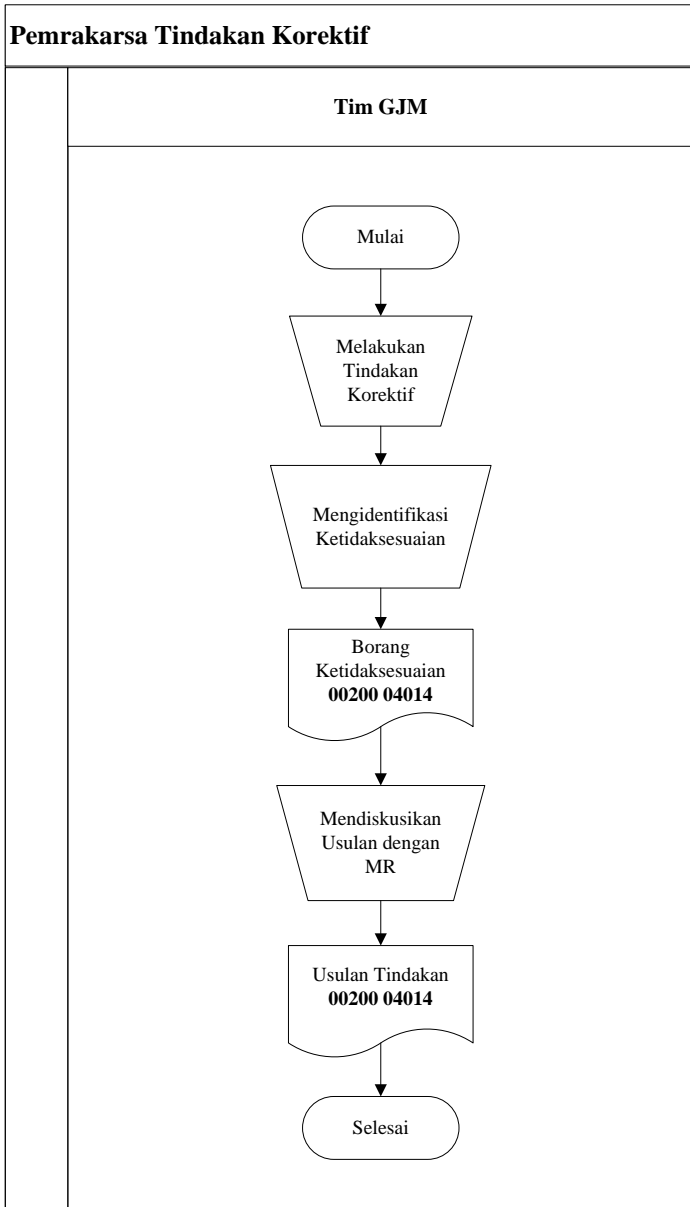
Salinan Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh *MR* sebagai rekaman mutu.

6. Bagan Alir

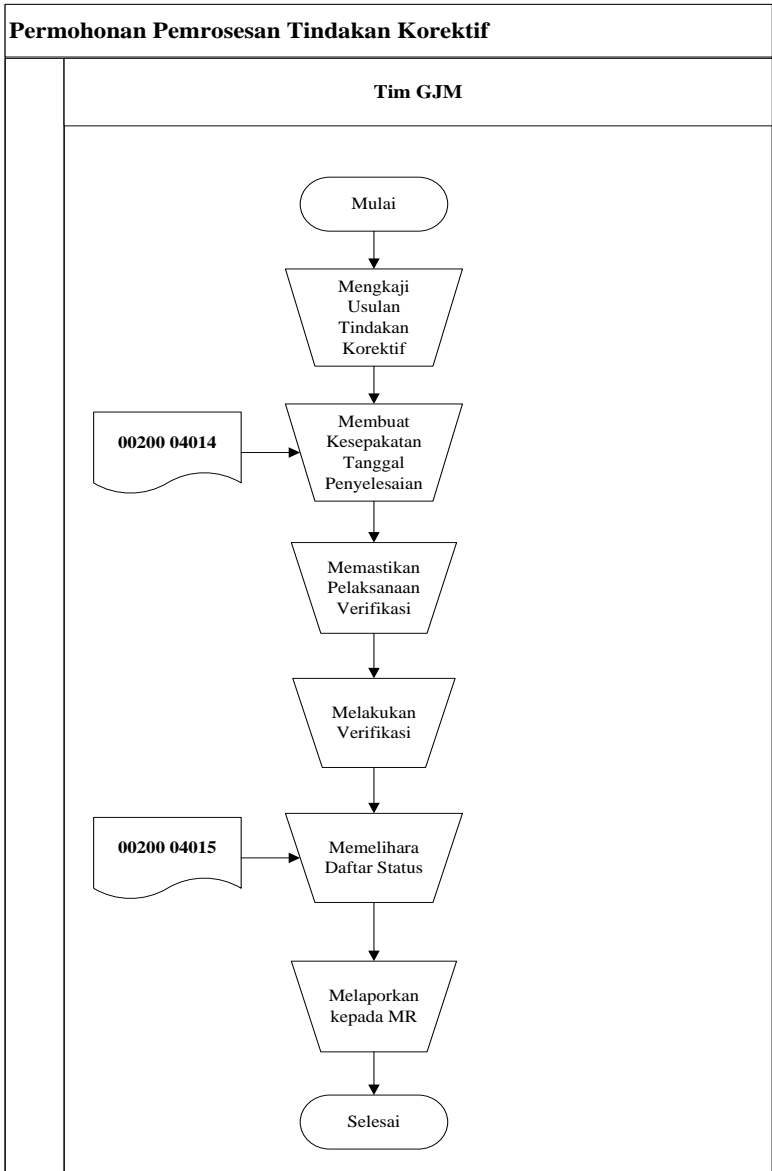
a. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



b. Pemrakarsa Tindakan Korektif



c. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



d. Tindakan Pencegahan

