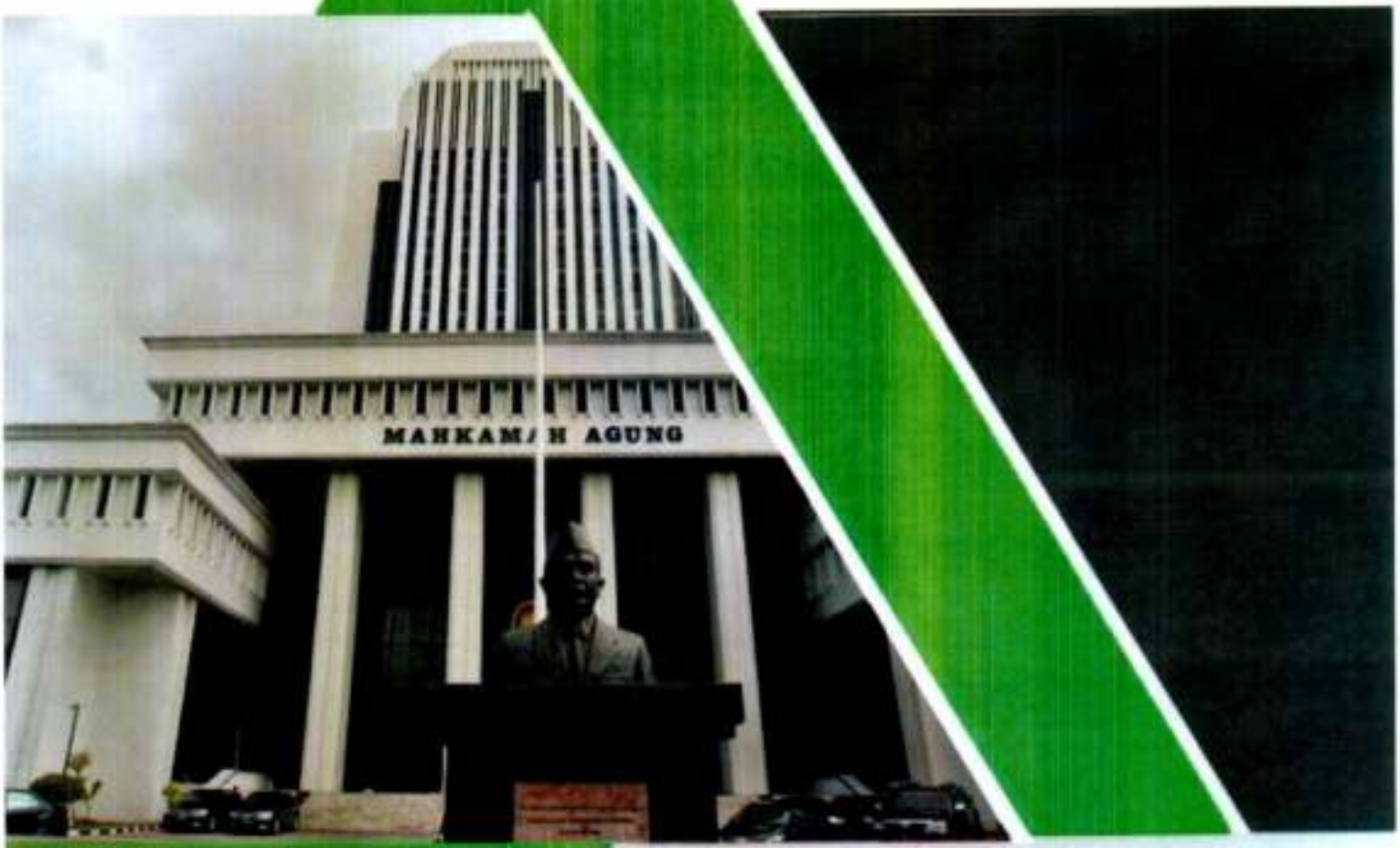
PROSEDUR MUTU
PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI
PENGADILAN AGAMA SALATIGA



TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA SALATIGA

Alamat :
Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733
Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243
Website : www.pa-salatiga.go.id
Email : pa_salatiga@yahoo.co.id

PENGADILAN AGAMA SALATIGA

PROSEDUR MUTU
PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/07
TGL. PEMBUATAN	:	01-03-2018
TGL. REVISI	:	02-01-2019
TGL. EFEKTIF	:	02-01-2019

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
Drs. Moch. Rusdi M.H.. Ketua TPM Pengadilan Agama Salatiga	Drs. H. Umar Muchlis Ketua Pengadilan Agama Salatiga

DOKUMEN MASTER	:	✓					
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO. SALINAN	:	—	—	—
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:						
DOKUMEN KADALUARSA	:						

Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Salatiga

Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun tanpa seijin Pengadilan Agama Salatiga

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengidentifikasikan dan mengendalikan Output yang tidak memenuhi persyaratan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk seluruh jenis Output yang diberikan Pengadilan Agama Salatiga kepada pihak berkepentingan.

3. REFERENSI

3.1. Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.7

3.2. Standar TPMBuku I Standar 1.10 PP 1.

4. DEFINISI

4.1 Output tidak sesuai	:	Output yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan maupun yang dijanjikan kepada pelanggan.
4.2 Output	:	Barang/pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Salatiga kepada pelanggan.
4.3 Perbaikan	:	Tindakan yang dikenakan pada suatu Output atau proses untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
4.4 Tindakan perbaikan	:	Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Output Tidak Sesuai

5.1.1. Output tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses pelayanan maupun bila Output itu sudah diterima oleh pelanggan.

5.1.2. Identifikasi terhadap Output tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Pengadilan Agama Salatiga maupun oleh pelanggan yang dilayani oleh Pengadilan Agama Salatiga.

5.1.3. Output tidak sesuai yang sudah diterima oleh pelanggan dan dilaporkan/disampaikan kepada Pengadilan Agama Salatiga ditangani sesuai dengan **PM Komunikasi.**

5.2. Penanganan Output Tidak Sesuai*(yang ditemukan selama proses pelayanan)*

5.2.1. Setiap Pejabat terkait (Kepaniteraan dan Kesekretariatan) memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar maka petugas pada bagian tersebut membuat ***Corrective Preventive Action Request*** **(CPAR) (FM/AM/09/01).**

5.2.2. Output tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait.

5.2.3. Jika Output tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, Pejabat terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan.

5.3. Tindakan Perbaikan

5.3.1. Jika Output tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Pejabat terkait yang menemukan Output tidak sesuai melaporkan kepada Ketua TPM, dan Ketua TPM melalui Sekretaris TPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir ***Corrective Preventive Action Request*** **(CPAR) (FM/AM/09/01).**

5.3. Tindakan Perbaikan

5.3.1. Jika Output tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Pejabat terkait yang menemukan Output tidak sesuai melaporkan kepada Ketua TPM, dan Ketua TPM melalui Sekretaris TPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir ***Corrective Preventive Action Request* (CPAR) (FM/AM/09/01).**

5.3.2. Jika penyebab ketidaksesuaian yang terjadi berhubungan dengan bagian lain, maka investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Panitera/Sekretaris/pejabat yang terkait.

5.3.3. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan.**

5.4. Tinjauan terhadap Output Tidak Sesuai

5.4.1. Ketua TPM melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian Output tidak sesuai yang berulang seperti pada point 5.3.1, untuk dibahas dalam Tinjauan Manajemen.

6. LAMPIRAN

6.1. *Corrective Preventive Action Request* (CPAR) (FM/AM/09/01)

TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA SALATIGA

Alamat :
Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733
Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243
Website : www.pa-salatiga.go.id
Email : pa_salatiga@yahoo.co.id