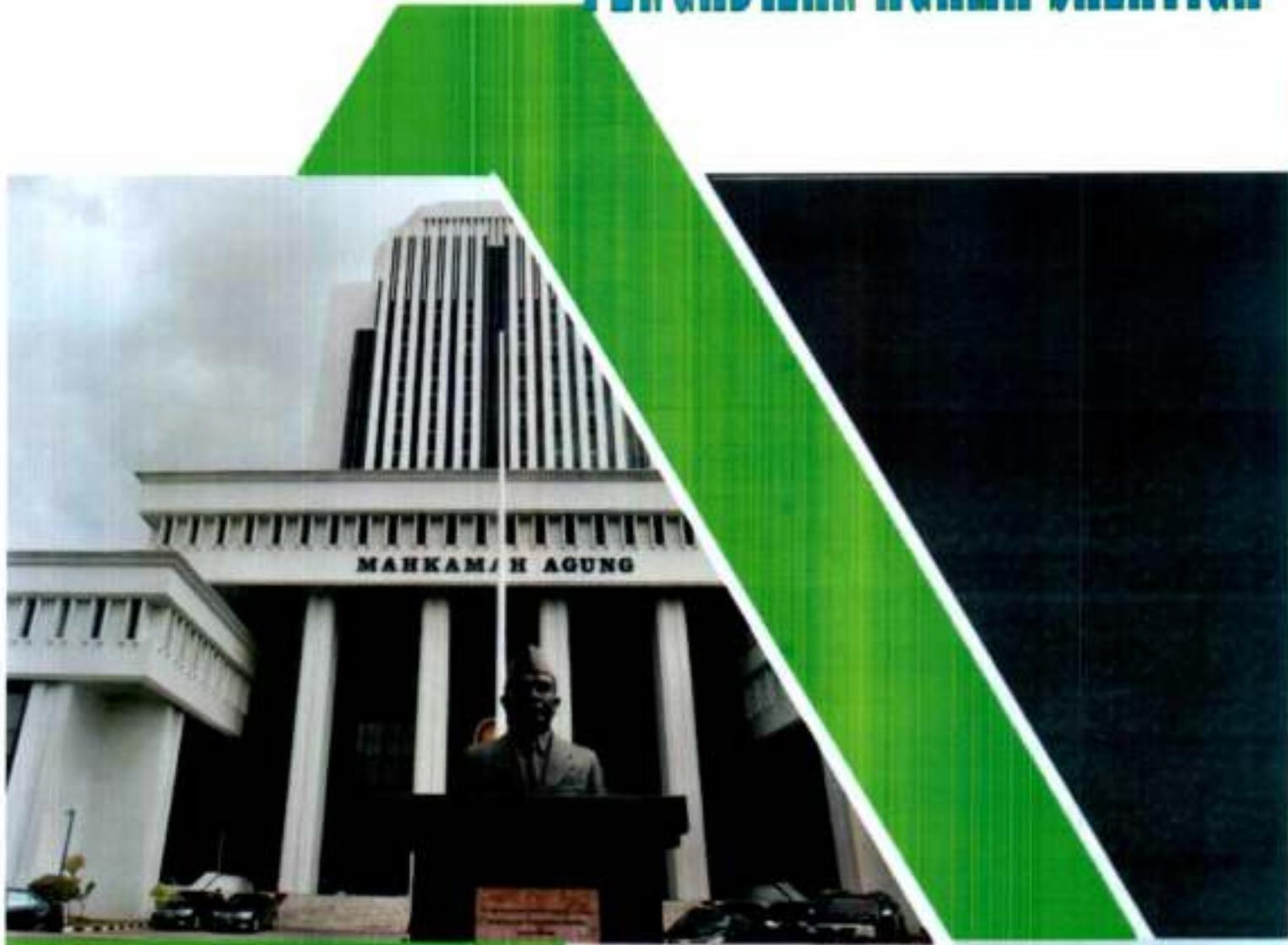




PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN PENGADILAN AGAMA SALATIGA



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

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 01-03-2018	Tgl. Revisi 02-01-2019	Tgl. Efektif 02-01-2019
--------------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------



PENGADILAN AGAMA SALATIGA

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

KODE DOKUMEN	:	PM/ AM/09
TGL. PEMBUATAN	:	01-03-2018
TGL. REVISI	:	02-01-2019
TGL. EFEKTIF	:	02-01-2019

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

DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
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*



PENGADILAN AGAMA KELAS IB SALATIGA

Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733

Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243

Website : www.pa-salatiga.go.id Email : pa_salatiga@yahoo.co.id

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	01-03-2018	02-01-2019	02-01-2019

1. TUJUAN

Prosedur tindakan perbaikan ini digunakan sebagai pedoman untuk:

- 1.1 Menganalisis dan memecahkan masalah, serta mencegah kesalahan yang berulang dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.
- 1.2 Menetapkan langkah yang sistematis dalam tindakan perbaikan yang berhubungan dengan mutu.
- 1.3 Sarana dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continual improvement).

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan semua ketidaksesuaian yang berasal dari pelanggan maupun yang berasal dari proses penyediaan jasa dalam lingkup penerapan Sistem manajemen Akreditasi yang meliputi identifikasi dan pelaporan, analisis dan investigasi penyebab, hingga penetapan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang telah terjadi.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 klausul 10.2
- 3.2 Standar TPM Buku I Standar 1.9 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1. Ketidaksesuaian : kondisi tidak tercapainya persyaratan.
- 4.2. Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.3. Tindakan Perbaikan : adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.



PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	01-03-2018	02-01-2019	02-01-2019

4.4. Closed Out : adalah suatu kondisi dimana tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sudah dilakukan dan dinyatakan selesai.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Ketidaksesuaian

5.1.1. Setiap bulan atau sesuai periode tertentu Sekretaris TPM mendata ketidaksesuaian yang terjadi maupun potensi ketidaksesuaian yang membutuhkan dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan data capaian Sasaran Mutu, data pengaduan/keluhan pelanggan, data kejadian produk tidak sesuai, data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, data evaluasi rekanan, Monitoring Risiko, dll.

5.1.2. Setiap data ketidaksesuaian yang bisa dilakukan tindakan perbaikan dicatat oleh Sekretaris TPM dalam formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01) dan diserahkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.

5.1.3. Selanjutnya, Sekretaris TPM mencatat seluruh data yang dimintakan tindakan perbaikan dalam formulir *Monitoring CPAR* (FM/AM/09/02), yang diserahkan kepada Ketua TPM untuk dilakukan pemantauan.

5.2. Tindak Lanjut atas Permintaan Tindakan Perbaikan

5.2.1. Setiap Kepala Sub Bagian/ Panitera/Hakim terkait melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian.

5.2.2. Berdasarkan penyebab masalah yang telah diidentifikasi, bersama dengan Sekretaris/Panitera/Hakim, ditentukan kebutuhan akan



PENGADILAN AGAMA KELAS IB SALATIGA

Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733

Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243

Website : www.pa-salatiga.go.id Email : pa_salatiga@yahoo.co.id

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	01-03-2018	02-01-2019	02-01-2019

tindakan perbaikan untuk memastikan agar ketidaksesuaian yang sudah terjadi tidak terulang.

5.2.3. Sekretaris/Panitera/Hakim mengkoordinir pelaksanaan tindakan perbaikan dan Sekretaris/Panitera menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.

5.2.4. Tindakan perbaikan yang sudah dilakukan dicatat pada formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01) yang salinannya didistribusikan kepada Ketua TPM/Sekretaris TPMuntuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.

5.2.5. Ketua TPM/Sekretaris TPM memperbarui data pada formulir *Monitoring CPAR* (FM/AM/09/02) dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan.

5.2.6. Dalam melaksanakan tindakan perbaikan, Kepala Sub Bagian/ Panitera/ Hakim terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.

5.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan

5.3.1. Masing-masing Kepala Sub Bagian/ Panitera/Hakim memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01).

5.3.2. Ketua TPM memantau pelaksanaan tindakan perbaikan melalui *Monitoring CPAR*(FM/AM/09/02).

5.3.3. 1 (satu) minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan perbaikan, Ketua TPMmelakukan verifikasi



PENGADILAN AGAMA KELAS IB SALATIGA

Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733

Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243

Website : www.pa-salatiga.go.id Email : pa_salatiga@yahoo.co.id

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	01-03-2018	02-01-2019	02-01-2019

terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR)*(FM/AM/09/01).

5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua TPMakan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Agama Salatiga/ Wakil Ketua Pengadilan Agama Salatiga/Sekretaris/ Hakim.

5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua TPM/Sekretaris TPMmelengkapi **Monitoring CPAR**(FM/AM/09/02) dengan pernyataan *closed out*.

5.3.6. Jika hasil tindakan perbaikan belum memuaskan dan belum efektif menghilangkan ketidaksesuaian maupun penyebab ketidaksesuaian yang telah terjadi, maka masalah tersebut dibawa ke dalam Tinjauan Manajemen untuk ditetapkan keputusannya oleh Ketua Pengadilan Agama Salatiga.

5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris TPMdapat meminta perubahan pada dokumen yang terkait, sesuai ketentuan pada **PM Pengendalian Dokumen**.

5.3.8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan perbaikan disimpan oleh Sekretaris TPMdan Sekretaris/Penitera/Hakimterkait.

6. LAMPIRAN TERKAIT

- 6.1. *Corrective Perventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01)
- 6.2. Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)
- 6.3. Surat Peringatan (FM/AM/05/04)

**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