

**MANUAL PROSEDUR
TINDAKAN KOREKTIF DAN PREVENTIF
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MP-UJM-P-FIA-UB
00303 09000 9**

Tanggal	: 19 Agustus 2013
Dikaji ulang oleh	: Sekretaris Program Studi
Dikendalikan oleh	: Unit Jaminan Mutu – Perpajakan FIA-UB
Disetujui oleh	: Ketua Program Studi Perpajakan FIA-UB

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya		Manual Prosedur Tindakan korektif dan preventif Jurusan/Program Studi	Disetujui oleh
Revisi	Tanggal	Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi UB	
-	19 Agustus 2013	MP-UJM-P-FIA-UB 00303 09000 9	Ketua Program Studi Perpajakan FIAUB

Kata Pengantar

Dalam penyelenggaraan Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya selalu terkait dengan penyelenggaraan kegiatan harus dilakukan tindakan koreksi bila terjadi kesalahan atau permasalahan dan agar tidak terjadi lagi ke depannya, sehingga perlu dibuat panduan dalam pelaksanaan Koreksi dan Preventif dalam rangka sistem penjaminan mutu internal.

Keberadaan Manual Prosedur Korektif dan Preventif ini diharapkan mampu memberikan pemahaman pada semua pihak yang terkait dengan Program Studi Perpajakan

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
Tujuan	4
Ruang Lingkup	4
Definisi	4
Prosedur.....	4
Flowchart Penanganan Tindakan Korektif dan Preventif.....	7

Tujuan

Tujuan dilakukannya tindakan korektif dan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di UJM Prodi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, FIA UB, dan guna mencegah terjadinya kembali produk yang tidak sesuai.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Manual Prosedur tindakan korektif dan pencegahan ini adalah yang dijelaskan dalam prosedur dan diterapkan terhadap setiap proses dan produk yang terdapat dalam masing-masing bidang beserta dokumen yang terkait.

Definisi

1. Manual Mutu (MM) adalah sebagai pedoman dokumentasi sistem mutu Organisasi UJM Prodi Perpajakan FIA UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten;
2. Instruksi Kerja (IK) adalah urutan instruksi yang harus dilakukan dalam suatu pekerjaan tertentu untuk memastikan pekerjaan berjalannya kegiatan sesuai dengan standar yang ada;
3. Rencana Mutu (Quality Plan) adalah pedoman menjadi acuan target pencapaian Rencana strategis PJM UB 2008-2011 dan sasaran mutu UJM Prodi Perpajakan FIA UB
4. Dokumen Mutu adalah dokumen pelengkap dokumen akademiky yang berfungsi untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dokumen Mutu untuk fakultas meliputi Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung dan Borang sedangkan untuk program studi adalah Manual Prosedur, Dokumen Pendukung, Instruksi Kerja dan Borang. Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu.

Prosedur

1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan adalah sebagai berikut :
 - a. Penyelidikan pada penyebab ketidaksesuaian.

- b. Analisa pada proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
- c. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
- d. Memastikan tindakan korektif dan pencegahan 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 identifikasi keperluan tindakan korektif, Sekretaris Prodi Perpajakan harus mengusulkan tindakan korektif.
- b. Identifikasi hal yang akan dikoreksi harus lengkap dan terinci, jika memungkinkan, akar penyebab kejadian diidentifikasi sehingga tindakan korektif dapat dilaksanakan dengan tepat.
- c. Usulan tindakan korektif didiskusikan dengan MR.

3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif

- a. Kondisi yang memerlukan tindakan korektif akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
- b. Sekretaris Prodi memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan sesuai tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kepada staff terkait kapan verifikasi dapat dilakukan.
- c. Sekretaris Prodi harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
- d. Sekretaris Prodi harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
- e. Sekretaris Prodi memelihara daftar status perubahan guna memastikan usulan tindakan korektif pada semua jenis pekerjaan telah diselesaikan.
- f. Jika tindakan korektif yang disepakati tidak dilaksanakan, maka akan dilaporkan kepada MR beserta salinan data pendukung.

4. Tindakan Pencegahan

- a. Bila tindakan korektif dilaksanakan, maka harus disertai dengan tindakan pencegahan terulangnya ketidaksesuaian.

- b. Tindakan korektif berorientasi pada kondisi sekarang, dan tindakan pencegahan berorientasi ke masa yang akan datang.
 - 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 ketidaksesuaian produk yang dikeluhkan oleh pelanggan telah diselidiki oleh MR dan Sekretaris Prodi, maka laporan diberikan ke Ketua UJM yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.
6. Rekaman dan salinan rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh MR.

Standar Waktu Penanganan

1. Sesuai dengan aturan, prosedur tindakan korektif dan pencegahan pada proses penyelidikan penyebab ketidaksesuaian, analisis proses rekaman mutu dan keluhan pelanggan, sampai dengan identifikasi upaya tindakan korektif dan pencegahan harus sudah bisa disediakan dalam waktu 3 (tiga) hari setelah pengajuan keluhan ketidaksesuaian.
2. Perekaman perubahan prosedur tindakan korektif diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja dan pada hari yang sama diarsip oleh MR

Flowchart Penanganan Tindakan Korektif dan Preventif

