



Manual Prosedur  
Tindakan Korektif dan Preventif  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

**MP-UJM-AB-FIA-UB-10-02**

<b>Dibuat tanggal</b>	:	01 Juli 2013
<b>Dikaji Ulang oleh</b>	:	Sekretaris Jurusan
<b>Dikendalikan oleh</b>	:	Unit Jaminan Mutu – FIA UB
<b>Disetujui oleh</b>	:	Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB

<b>Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya</b>		<b>Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman Jurusan Adminstrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi - UB</b>	<b>Disetujui oleh</b>  <b>Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB</b>
<b>Revisi</b>  <b>Kedua</b>	<b>Tanggal</b>  <b>22 Juli 2013</b>		

## Daftar Isi

Tujuan.....	3
Ruang Lingkup .....	3
Definisi .....	3
Rujukan.....	3
Prosedur.....	3
Bagan Alir / <i>Flowcart</i> .....	5
1.  Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	4
2.  Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif .....	5
3.  Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif.....	6
4.  Prosedur Tindakan Pencegahan.....	7
Tim Penyusun .....	8

## Tujuan

Tindakan korektif dan pencegahan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di UJM Administrasi Bisnis FIA 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 UJM Administrasi Bisnis FIA 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 PJM UB 2008-2011 dan sasaran mutu UJM Administrasi Bisnis FIA UB
4. Dokumen Mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen akademik, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dokumen Mutu untuk 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.

## Rujukan

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

## 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 Ketidakesuaian, Tindakan Korektif dan Pencegahan.
2. Pemrakarsa Tindakan Korektif
  - a. Dalam mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, Sekretaris Jurusan 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. Untuk kondisi yang memerlukan tindakan korektif akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
  - b. Sekretaris Jurusan yang bertanggung jawab harus memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kepada staff terkait kapan verifikasi dapat dilakukan.
  - c. Sekretaris Jurusan harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
  - d. Sekretaris Jurusan harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
  - e. Sekretaris Jurusan 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, 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 Sekretaris Jurusan, maka laporan diberikan ke Ketua UJM yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.
6. Rekaman

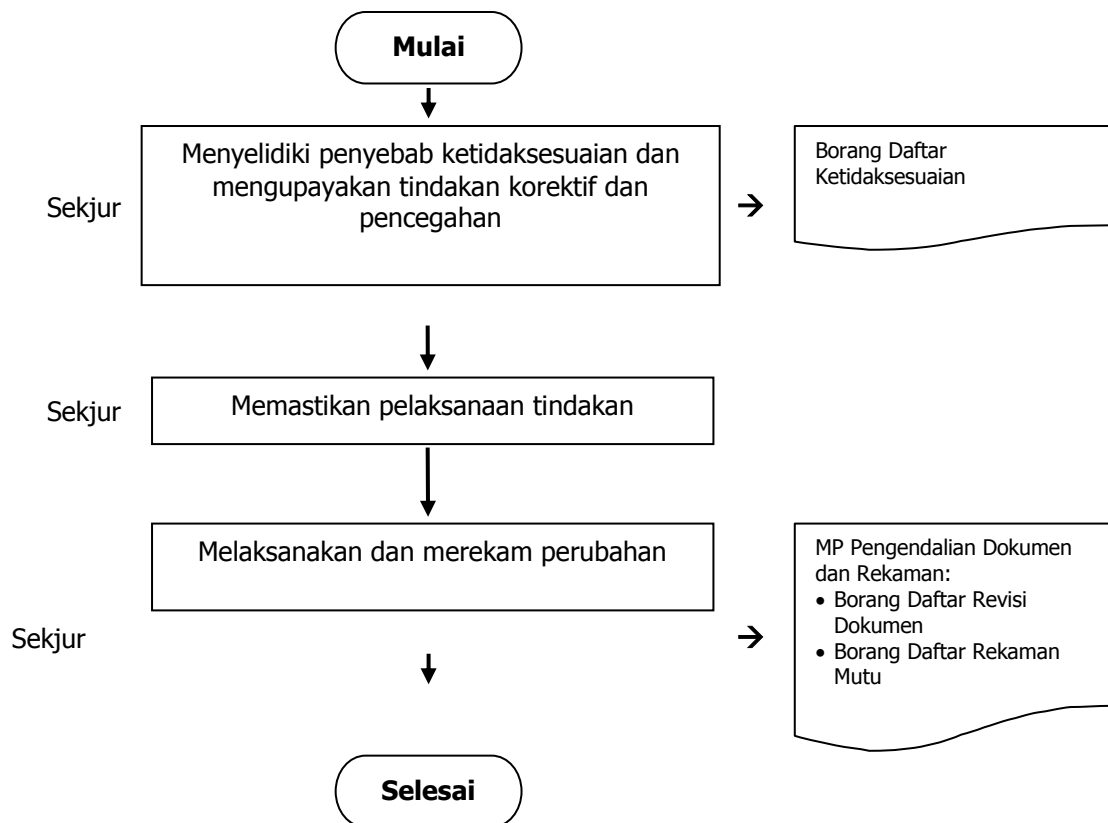
Salinan Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh *MR* sebagai rekaman mutu.

### **Standar Waktu Penanganan Tindakan Korektif dan Preventif**

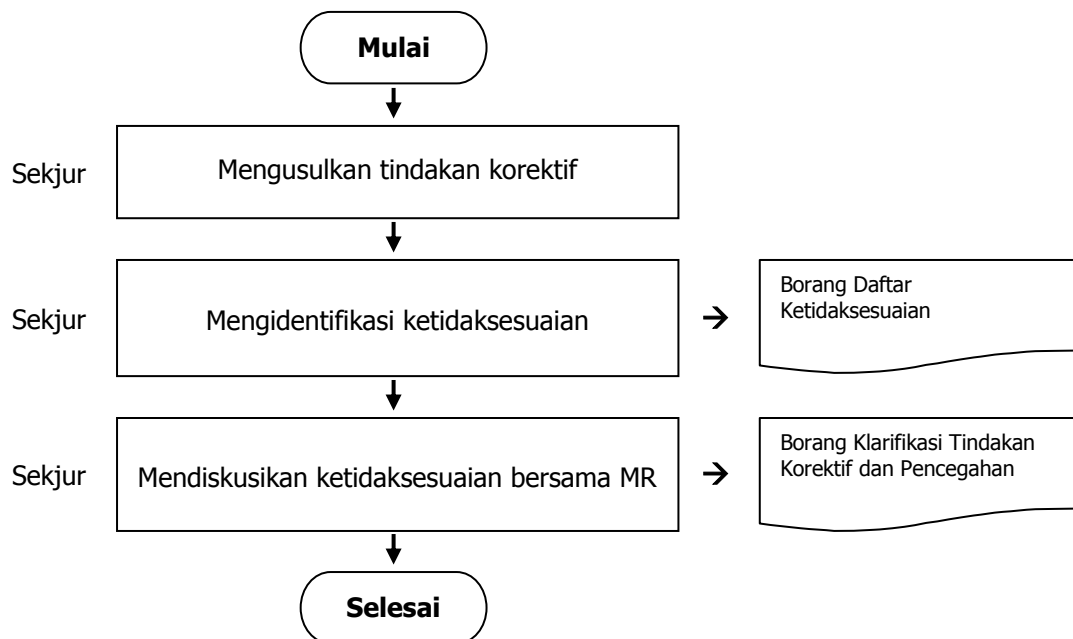
1. Terhadap prosedur tindakan korektif dan pencegahan, proses penyelidikan penyebab ketidaksesuaian, analisis proses rekaman mutu dan keluhan pelanggan sampai dengan identifikasi upaya tindakan korektif dan pencegahan harus sudah bisa disediakan dalam waktu 3 (tiga) hari setelah pengajuan keluhan ketidaksesuaian.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

## Bagan Alir / Flowchart

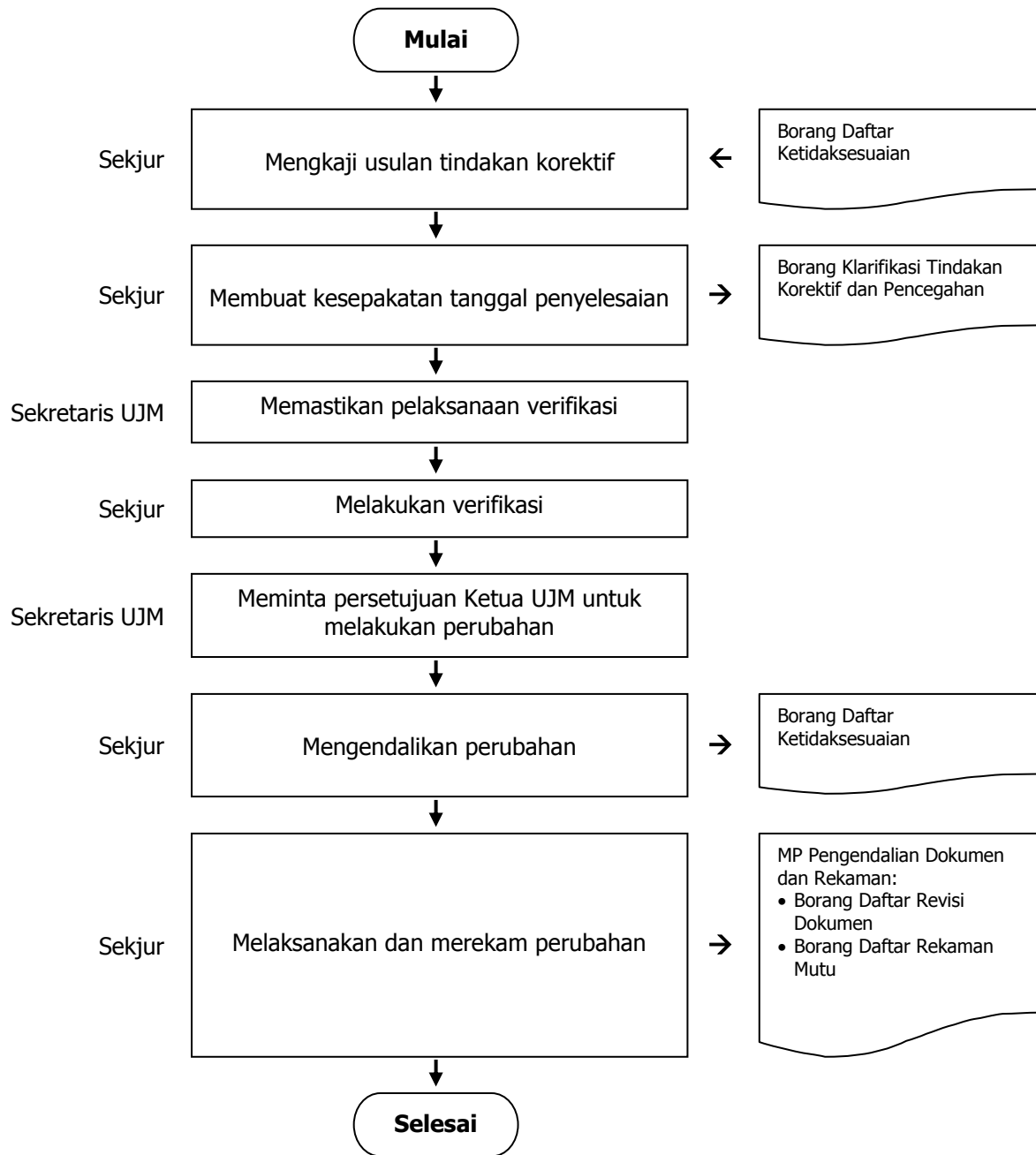
### 1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



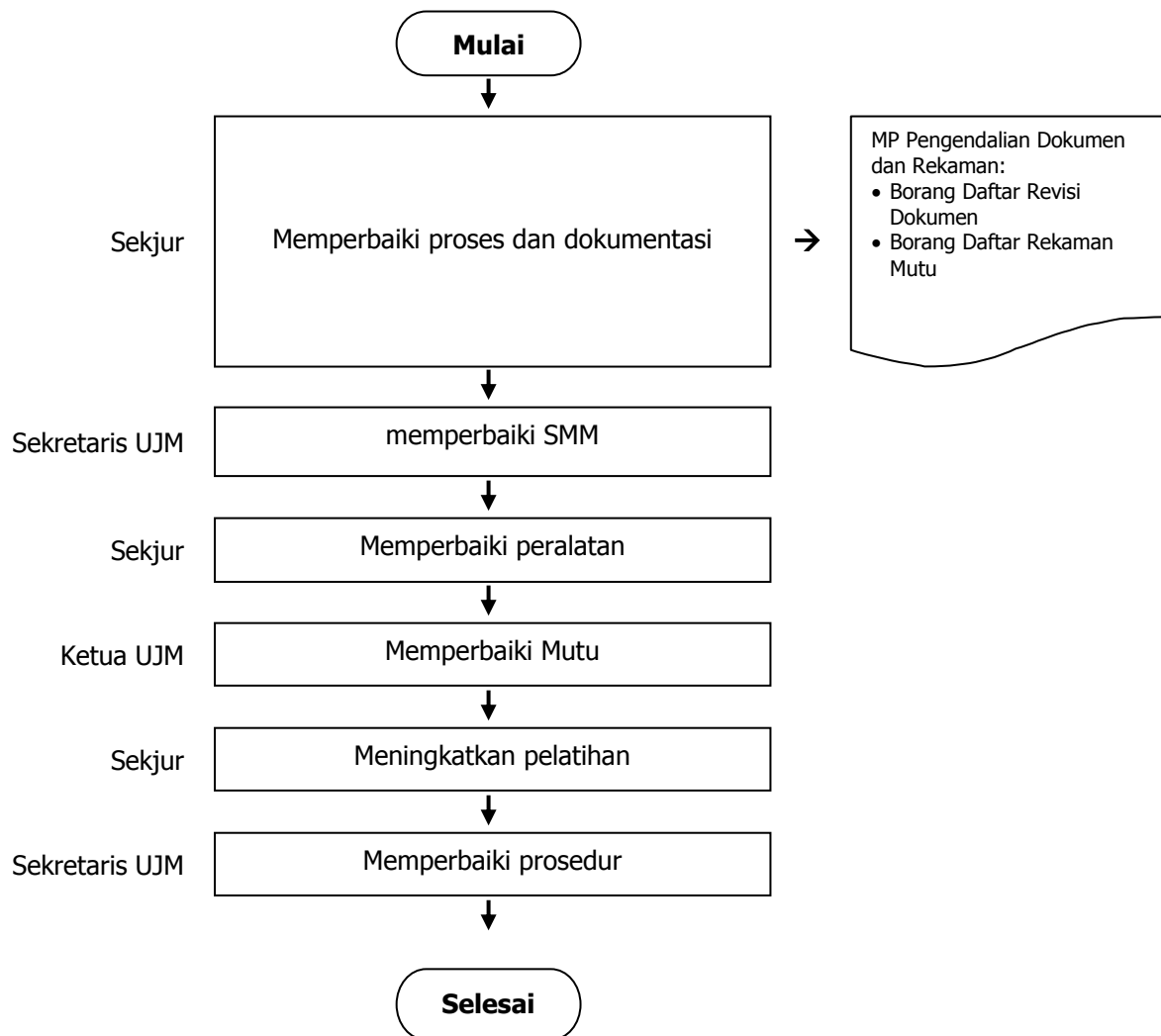
### 2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif



### 3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



#### 4. Prosedur Tindakan Pencegahan



## **Tim Penyusun**

Ketua Jurusan Adm. Bisnis : Dr. Srikandi Kumadji, MS

Sekretaris Jurusan Adm. Bisnis : Devi Farah Azizah, S.Sos.,MAB

Ketua UJM : Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si.

Sekretaris UJM : Yusri Abdillah, M.Si.,Ph.D

Anggota : Dr. Ari Darmawan, SAB, MAB

Anni Rahimah, SAB.,MAB

Supriono, S.Sos.,MAB

Mirza Maulinarhadi. R, SE., MSA.,Ak

Brillyanes Sanawiri, SAB.,MBA

Rosalita Rachma Agusti, SE.,MSA.,Ak

Himpunan Mahasiswa Adm. Bisnis