

STANDAR PROSEDUR

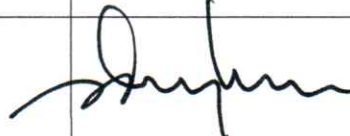
TINDAKAN PERBAIKAN **(DOCUMENT CONTROL / DOC)** **(SP/DOC/003)**



COPY SESUAI ASLINYA

Lembar Pengesahan TINDAKAN PERBAIKAN

No. DOKUMEN	:	SP/DOC/003
TANGGAL TERBIT	:	31 Juli 2023
No. REVISI	:	02
EDISI	:	I

	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat Oleh :	<u>Dhayant Achmad Daffa</u> <i>Safety & Quality Management Staff</i>		26 Juli 2023
Diperiksa Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>Management Representative</i>		27 Juli 2023
Disahkan Oleh	<u>Adi Nugroho</u> Direktur Utama		28 Juli 2023

TINDAKAN PERBAIKAN

I. TUJUAN

Menjelaskan mekanisme dan tatacara tindakan perbaikan untuk menghilangkan ketidaksesuaian dimana harus sesuai dengan dampak yang dihadapi akibat ketidaksesuaian tersebut.

II. RUANG LINGKUP

Tindakan Perbaikan ini mencakup :

1. Ketidaksesuaian proses, sistem dan jasa pelayanan yang dimulai dari langkah mengidentifikasi ketidaksesuaian, menetapkan penyebab, penerapan perbaikan sampai dengan tahap pemantauan
2. Ketidaksesuaian terkait material, fasilitas kerja, manusia dan manajemen.
3. Keluhan/komplain pelanggan

III. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

1. Direktur Utama bertanggung jawab dalam memantau perbaikan perbaikan yang dilakukan serta memberikan verifikasi terhadap perbaikan tersebut
2. Management Representative bertanggung jawab memastikan pelaksanaan prosedur tindakan perbaikan berjalan secara efektif
3. Kepala Divisi/Satuan kerja terkait bertanggung jawab terhadap selesainya tindakan perbaikan yang dilakukan sesuai dengan akar permasalahannya
4. Semua karyawan bertanggung jawab mengantisipasi seluruh permasalahan yang terjadi pada setiap area kerja masing-masing dan melaporkannya sesuai prosedur ini.

IV. DEFINISI

PTP = Permintaan Tindakan Perbaikan

V. REFERENSI

-

VI. URAIAN PROSEDUR

1. Setiap karyawan dari Satuan maupun Divisi yang ada dapat mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi di unit kerjanya masing-masing. Dan atau berdasarkan informasi dari : Keluhan Pelanggan, Laporan audit Internal dan External, Tinjauan Lapangan.
2. Ketidaksesuaian yang ditemukan dicatat pada format **Permintaan Tindakan Perbaikan (FR/DOC/003/01)** yang ditandatangani oleh Kadiv/Satuan maupun MR terhadap ketidaksesuaian terjadi sebagai persetujuan.

Paraf:

Dh

TINDAKAN PERBAIKAN

3. Permintaan Tindakan Perbaikan yang disetujui dicatat dalam **Daftar Induk Permintaan Tindakan Perbaikan (FR/DOC/003/02)**.
4. Kadiv Satuan terkait melakukan penyelidikan dan analisa atas ketidaksesuaian yang terjadi. Analisa dilakukan sampai pada akar permasalahan yang terjadi dan tindakan koreksi yang ditetapkan sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi agar tidak terulang kembali.
5. Setelah tindakan perbaikan ditetapkan maka Divisi/Satuan terkait bila memungkinkan membentuk Tim untuk menjalankan perbaikan dimana selama proses perbaikan dilakukan pengawasan secara terus menerus.
6. Hasil perbaikan diverifikasi oleh Management Representative sesuai dengan batas tanggal target penyelesaian.
7. Apabila sampai batas tanggal target penyelesaian belum selesai maka batas tanggal target tersebut diperpanjang maksimal 1 minggu dan bila hasil perbaikan ternyata tidak sesuai dengan pengaruh yang akan dihadapi maka Kadiv/Satuan terkait melakukan penyelidikan ulang.
8. Terhadap hasil tindakan perbaikan yang telah efektif dilakukan Verifikasi dengan menandatangani dan memberikan status " CLOSE" / ditutup pada format permintaan Tindakan Perbaikan.
9. Seluruh Rekaman terhadap Permintaan Perbaikan yang terjadi baik yang sudah "CLOSE" maupun "OPEN" disampaikan Management Representative kedalam rapat Tinjauan Manajemen sesuai SP/MR/001.
10. Rekaman PTP difile dan disimpan di Document Controller dengan mengacu pada Standar Prosedur SP/DOC/002.

Paraf:

DI

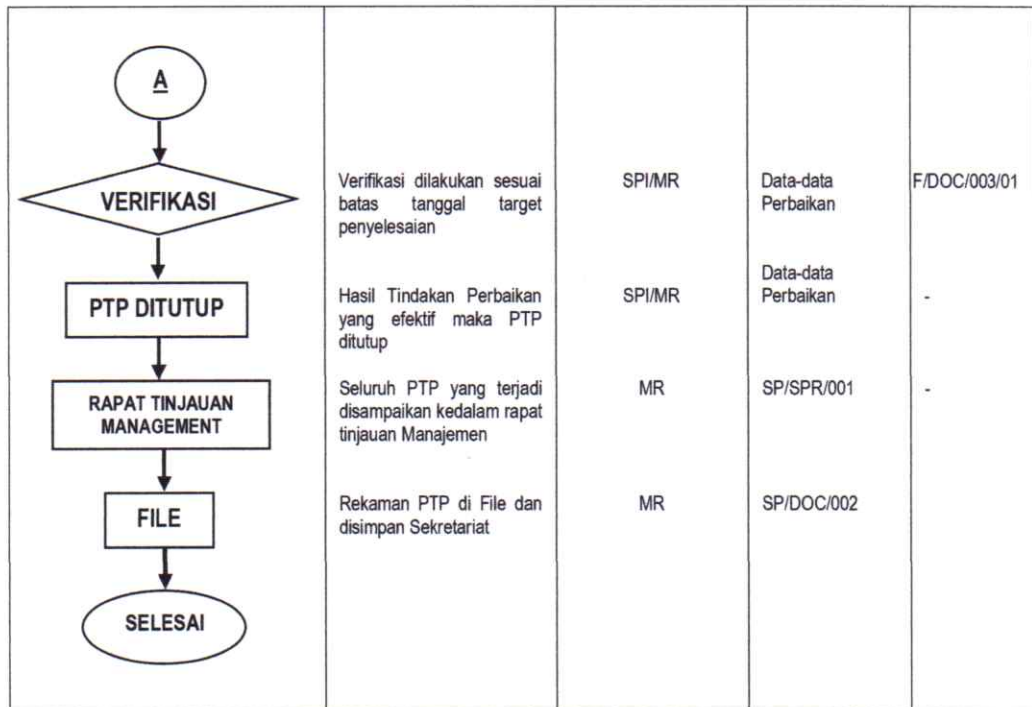
TINDAKAN PERBAIKAN

VII. PROSES FLOW CHART

DIAGRAM ALIR	PENJELASAN	PENANGGUNG JAWAB	DOKUMEN TERKAIT	FORMAT
<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> IDENTIFIKASI[IDENTIFIKASI KETIDAKSESUAIAN] IDENTIFIKASI --> PERSETUJUAN{PERSETUJUAN} PERSETUJUAN --> REGISTRASI[REGISTRASI] REGISTRASI --> PENYELIDIKAN[PENYELIDIKAN & ANALISA] PENYELIDIKAN --> PENERAPAN[PENERAPAN PERBAIKAN] PENERAPAN --> HASIL[HASIL TINDAKAN PERBAIKAN] HASIL --> A((A)) </pre>	Setiap Karyawan dapat melakukan identifikasi terhadap ketidaksesuaian yang terjadi Ketidaksesuaian yang terjadi dimintakan persetujuan dari pimpinan Divisi / satuan terkait Seluruh PTP yang disetujui dicatat pada daftar induk PTP Penyelidikan dan analisa dilakuakn hingga akar permasalahan Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan ditetapkan Selama Proses perbaikan dilakukan pengawasan secara terus menerus	Kadiv / Sat atau MR sebagai penemu Kadiv / Satuan MR / Sekretariat ISO Kadiv / Sat terkait Kadiv / Sat terkait & Ka SPI SPI / MR	SP Terkait SK Direksi Terkait - - - - Data-data Perbaikan	FR/DOC/003/01 FR/DOC/003/01 FR/DOC/003/02 - - -

Paraf:

TINDAKAN PERBAIKAN



VIII. DOKUMEN TERKAIT

1. Prosedur Tinjauan Manajemen (SP/MR/001);
2. Prosedur Pengendalian Rekaman (SP/DOC/002)

IX. LAMPIRAN

1. Format Permintaan Tindakan Perbaikan (FR/DOC/003/01)
2. Format Daftar Induk Permintaan Tindakan Perbaikan (FR/DOC/003/02)

Paraf:

PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN (PTP)

Perbaikan terhadap: PRODUK / PROSES / SISTEM / CUSTOMER COMPLAIN
 Tanggal PTP : Nomor PTP :
 Kepada Divisi : Nama : (penemu)

URAIAN MASALAH TIDAK SESUAI

.....

PENEMU	KEPALA DIVISI YBS

ANALISA PENYEBAB / AKAR MASALAH

.....

Tindakan Perbaikan :
 Target Waktu :
 Penyelesaian :

DIBUAT	DISETUJUI
(Pelaksana TP)	(Kadiv Terkait)

HASIL VERIFIKASI

Tanggal :	Diverifikasi oleh :
Hasil : OPEN / CLOSE (PILIH SALAH SATU)	Nama :
Tanggapan :	Divisi :
.....	Tanda Tangan :

FR/DOC/003/01 Rev.00

DIKETAHUI OLEH MR

Nama :
 Tanggal :

DAFTAR INDUK PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN