

Manual Prosedur  
Tindakan Korektif dan Pencegahan



Jurusan Bahasa dan Sastra  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Brawijaya  
Malang  
2014



Manual Prosedur  
Tindakan Korektif dan Pencegahan  
Jurusan Bahasa dan Sastra  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 01201 05003
Revisi	: 1
Tanggal	: September 2014
Diajukan oleh	: Sekretaris Jurusan  Ttd Eni Maharsi, M.A.
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan  Ttd Ismatul Khasanah, Ph.D.

## Kata Pengantar

Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya menerapkan Sistem Penjaminan Mutu untuk Pendidikan Sarjana S1 yang dijelaskan dalam manual mutu. Manual mutu ini mengacu pada Manual Prosedur Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya. Manual Mutu tersebut memuat kebijakan mutu akademik, sistem penjaminan mutu akademik, serta organisasi, tanggung jawab dan wewenang. Berdasarkan standar akademik amaka disusun Manual Prosedur Tindakan Korektif dan penjegahan

Malang, April 2012

Ketua Jurusan,

Syariful Muttaqin, M.A.

## Daftar Isi

Tujuan.....	1
Ruang Lingkup .....	1
Definisi .....	1
Rujukan.....	1
Garis Besar Prosedur .....	1
Bagan Alir .....	3
1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	3
2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif .....	3
3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif.....	5
4. Prosedur Tindakan Pencegahan.....	6
Lampiran .....	7
1. Borang Daftar Ketidaksesuaian atau Corrective Action Requirement – CAR (00009 02002 01) .	7
2. Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan (00009 02002 02) .....	8

## Tujuan

Tindakan korektif dan pencegahan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya, 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.

## Tanggung Jawab

Ketua dan Sekretaris Jurusan dengan dibantu Unit Jaminan Mutu (UJM) bertanggung jawab menerapkan berlakunya prosedur ini. Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tindakan korektif dan pencegahan harus mematuhi prosedur ini.

## Definisi

1. Produk Jurusan Bahasa dan Sastra adalah layanan pendidikan bidang bahasa dan Sastra dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai seperti yang tercantum dalam Manual Mutu fakultas dan Universitas.
2. Produk tidak sesuai adalah layanan pendidikan yang tidak mematuhi prosedur atau keperluan seperti yang dipersyaratkan dalam MM.
3. Intruksi kerja (IK) adalah urutan instruksi yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan sesuai standar.
4. Dokumen Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra FIB adalah dokumen yang melengkapi dokumen akademik, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu.

## Rujukan

1. Manual Mutu FIB UB
2. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman
3. Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.
4. Manual Prosedur Audit Internal Mutu

## Garis Besar Prosedur

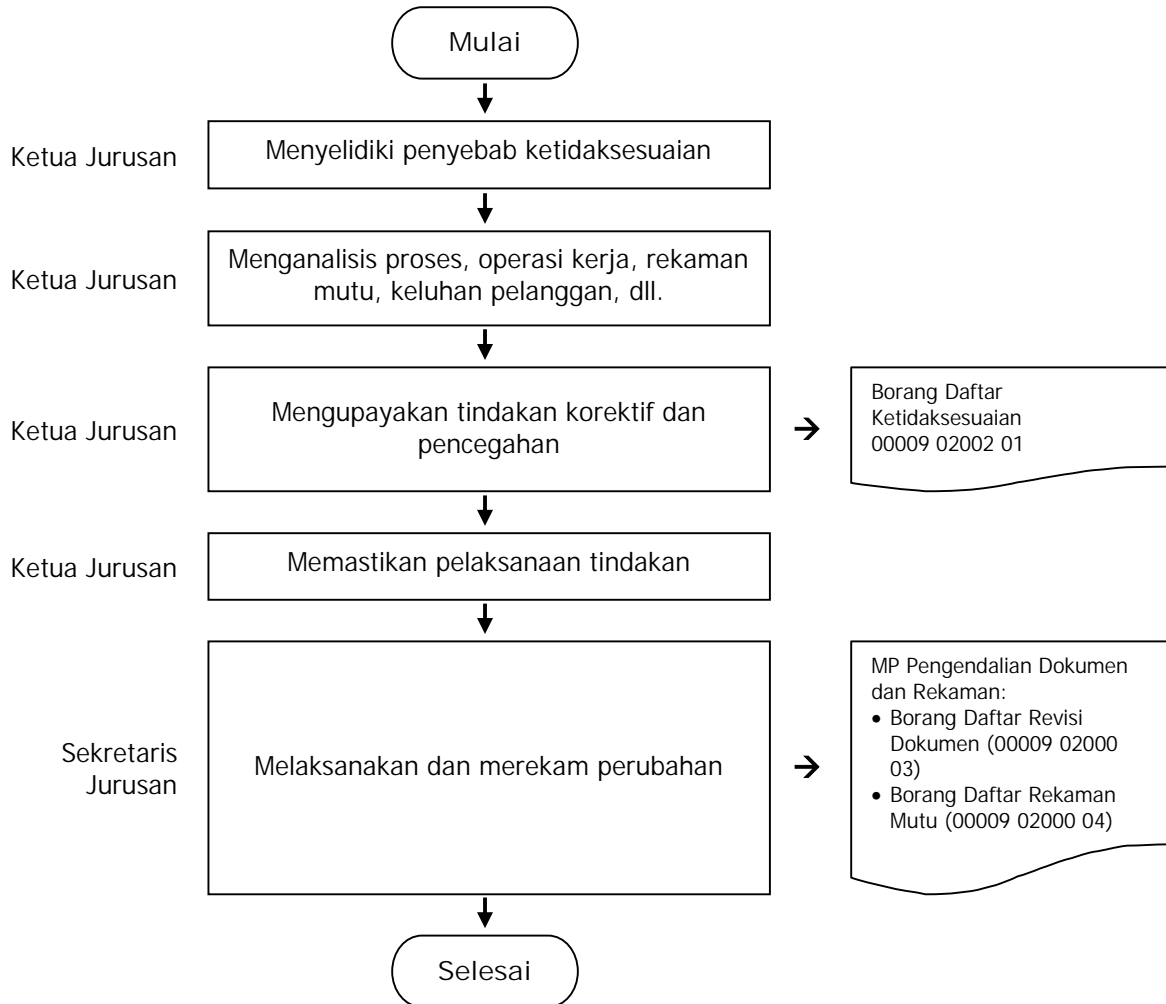
1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan :
  - a. Menyelidiki penyebab ketidaksesuaian.
  - b. Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
  - c. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
  - d. Memastikan bahwa tindakan yang diambil telah dilaksanakan secara efektif.
  - e. Melaksanakan dan merekam perubahan prosedur yang diakibatkan dari tindakan korektif, menggunakan laporan Ketidaksesuaian, Tindakan Korektif dan Pencegahan.
2. Pemrakarsa Tindakan Korektif

- a. Dalam mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, Ketua Jurusan 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 Dekan.
3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif
- a. Ketua Jurusan akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama dengan Dekan guna memastikan bahwa tindakan korektif telah dideskripsikan secara benar dan memadai serta menjelaskan kondisi yang memerlukan tindakan korektif.
  - b. Untuk kondisi yang memerlukan tindakan korektif, kesepakatan antara Ketua Jurusan dan Dekan beserta tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
  - c. Ketua Jurusan memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kepada pihak terkait kapan verifikasi dapat dilakukan.
  - d. Ketua dan Sekretaris Jurusan harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
  - e. Ketua Jurusan harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
  - f. Ketua Jurusan memelihara daftar status perubahan guna memastikan usulan tindakan korektif pada semua jenis pekerjaan telah diselesaikan.
  - g. Jika tindakan korektif yang disepakati tidak dilaksanakan, maka akan dilaporkan kepada Dekan 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 Ketua dan Sekretaris Jurusan, maka laporan diberikan ke Dekan yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.

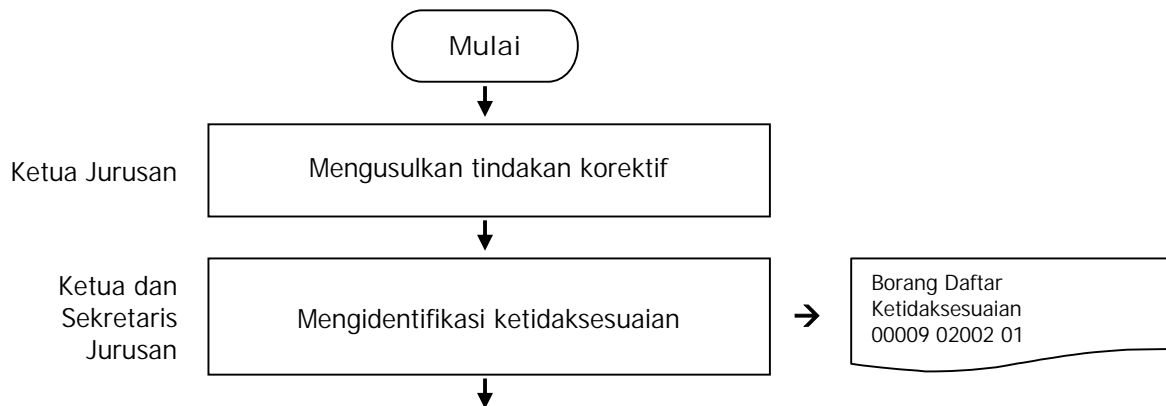
6. Rekaman  
Salinan Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh MR sebagai rekaman mutu.

## Bagan Alir

### 1. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan



### 2. Prosedur Pemrakarsa Tindakan Korektif



Ketua Jurusan

Mendiskusikan ketidaksesuaian bersama Dekan



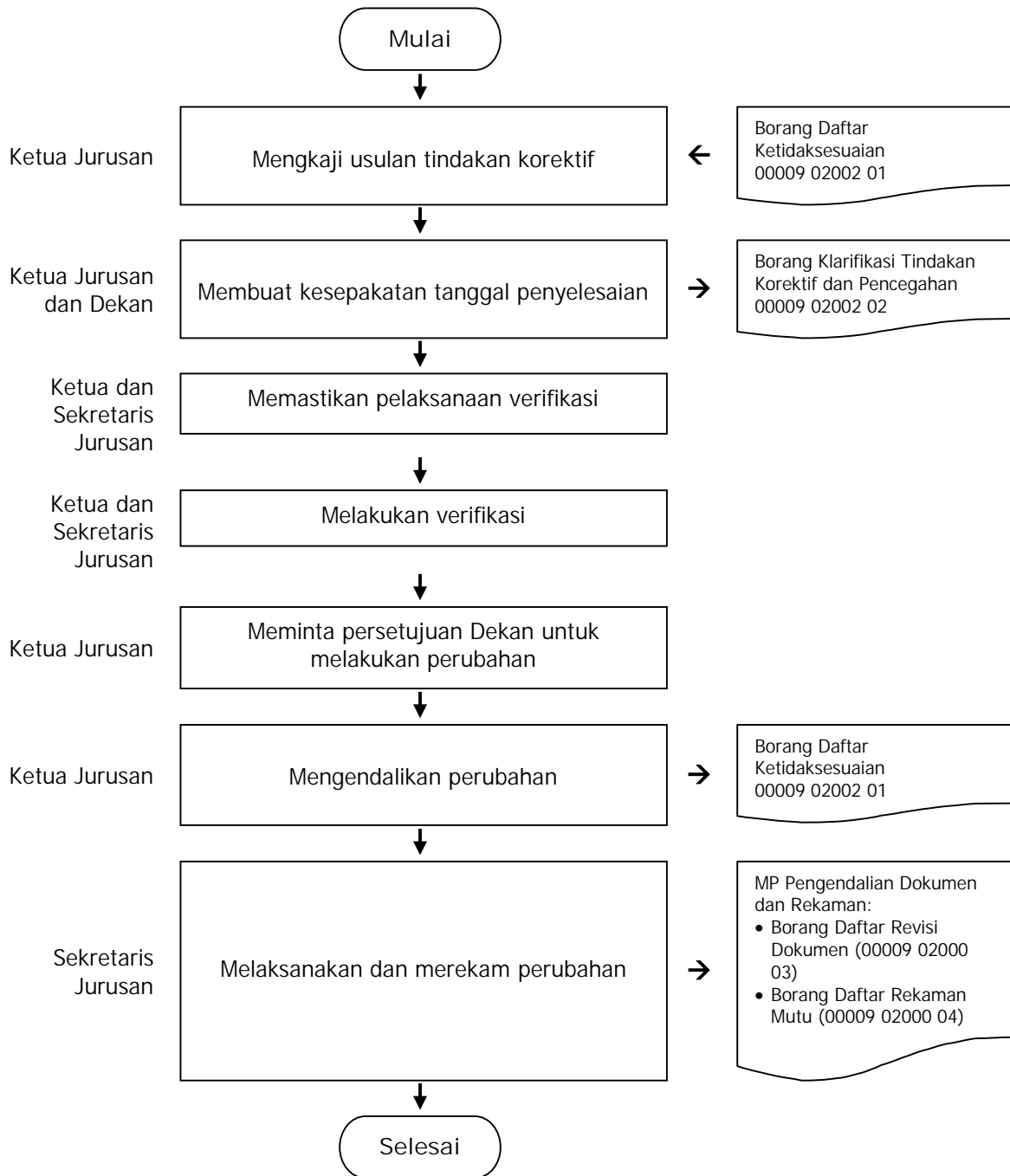
Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan  
00009 02002 02



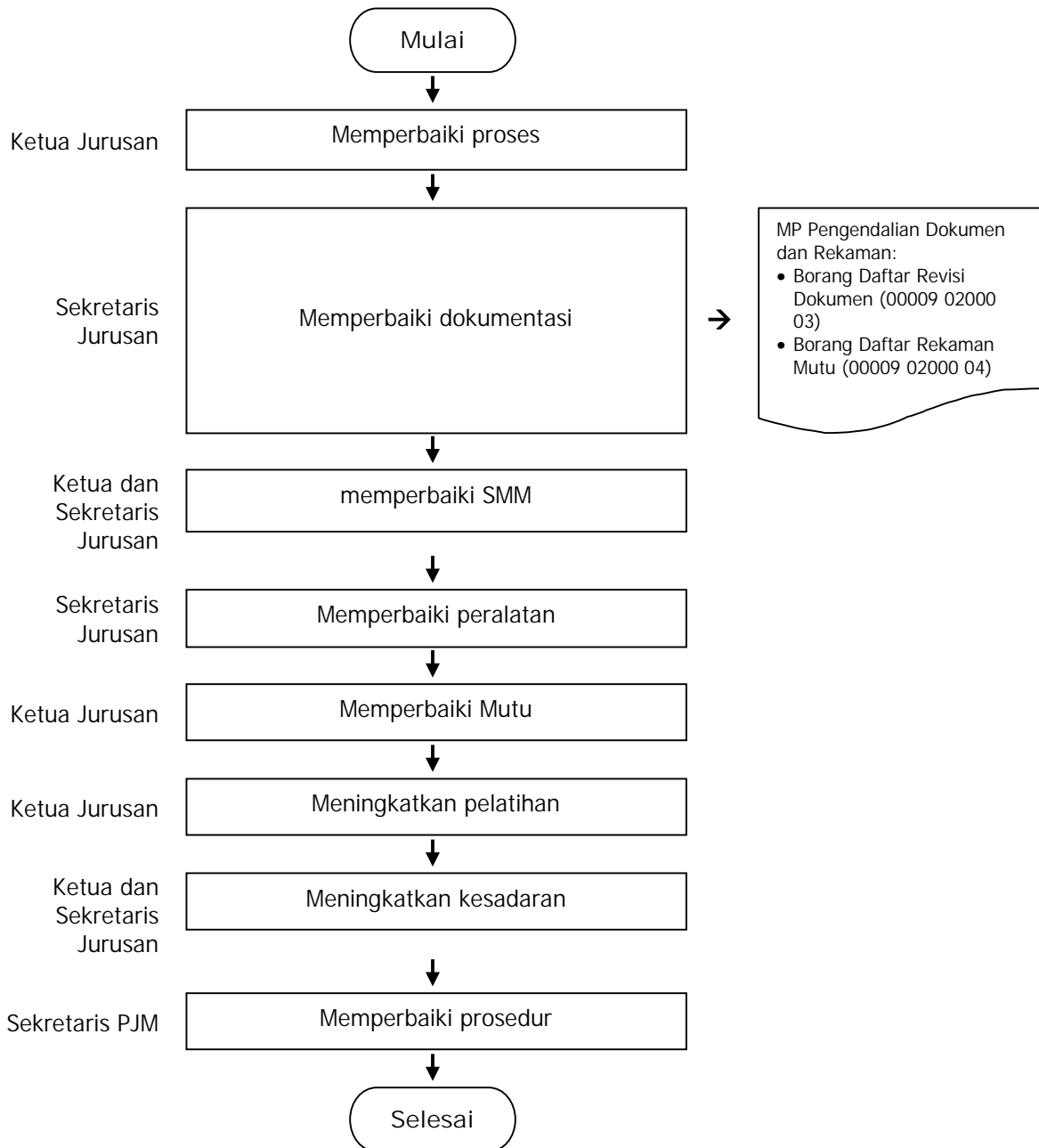
Selesai



### 3. Prosedur Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif



#### 4. Prosedur Tindakan Pencegahan





2. Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan (00009 02002 02)

Bidang /Jenis yang dikoreksi:	Koreksi ke- :
	Tgl Koreksi :
	No. CAR/Koreksi :
Uraian Temuan:	Kategori:  1. KTS  2. Observasi
Penyebab/Akar Masalah:	Tanda tangan Wakabid/MR
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee:	Target Waktu Selesai
Verifikasi:	
Status CAR  1. OPEN  2. CLOSED	Tanda tangan Ketua PJM