

# PROSEDUR KOREKSI DAN PENCEGAHAN

Oleh : Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Luar Negeri (cevest or id)

## 1. TUJUAN

- 1.1 Menjamin pelaksanaan tindakan koreksi dan pencegahan dapat dilaksanakan sesuai persyaratan pelanggan dan sistem manajemen mutu, guna meraih perbaikan secara berkesinambungan.
- 1.2 Sebagai pedoman untuk melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan pada semua aktivitas BBPLKLN yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini diterapkan mencakup pelaksanaan tindakan koreksi dan pencegahan, pada seluruh aktivitas BBPLKLN yang terkait dengan sistem manajemen mutu.
- 2.2 Ruang lingkup penerapan prosedur ini meliputi kegiatan Identifikasi potensi ketidaksesuaian, identifikasi terjadinya penyimpangan, analisa akar penyebab ketidaksesuaian.

## 3. TANGGUNG JAWAB

- 3.1 Wakil Manajemen menetapkan tindakan koreksi dan pencegahan yang diusulkan oleh semua pihak terkait dan menetapkan status hasil tindakan perbaikan atau pencegahannya.
- 3.2 Kepala Bagian / Bidang / Ketua Kejuruan terkait dapat mengusulkan dan melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan yang ditetapkan dari hasil temuan ketidaksesuaian, mendokumentasikan hasil tindakan koreksi dan pencegahan dan bukti verifikasi.
- 3.3 Tim internal audit merekomendasikan tindakan perbaikan dan pencegahan dari hasil temuan pelaksanaan internal audit kepada wakil manajemen, dan memverifikasi hasil tindakan koreksi dan pencegahan yang telah dilaksanakan.

## 4. DEFINISI

- 4.1 Ketidaksesuaian adalah kondisi penyimpangan yang tidak sesuai dengan persyaratan standar sistem manajemen mutu, penyimpangan terhadap penerapan sistem dokumentasi (Panduan, Prosedur, Instruksi Kerja, dan Form) yang telah ditetapkan, dan penyimpangan terhadap persyaratan, dan parameter yang telah ditetapkan BBPLKLN.
- 4.2 Potensi ketidaksesuaian adalah ketidaksesuaian yang mungkin terjadi, berdasarkan trend atau analisa data ketidaksesuaian yang sudah terjadi.
- 4.3 Tindakan Koreksi adalah tindakan sistematis untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan standard sistem manajemen mutu, sesuai sistem dokumentasi yang diacu, persyaratan atau parameter penerapan sistem, untuk menghindari terulangnya ketidaksesuaian.
- 4.4 Tindakan pencegahan adalah tindakan sistematis untuk menghilangkan penyebab potensi ketidaksesuaian dengan standard sistem dokumentasi yang diacu, persyaratan dan parameter yang telah ditetapkan BBPLKLN dan standard sistem manajemen mutu, guna menghindari terjadinya ketidaksesuaian.

## 5. PROSEDUR

### 5.1 Penanganan Pelayanan Tidak Sesuai

- 5.1.1 Pelayanan pelatihan / pendidikan yang tidak sesuai dapat teridentifikasi berdasarkan dari masukan / keluhan pelanggan maupun berdasarkan laporan kinerja pelayanan pelatihan / pendidikan.
- 5.1.2 Pelayanan yang tidak sesuai dapat berupa penyediaan sarana prasarana yang tidak memenuhi ketentuan, pelayanan pelatihan / pendidikan yang tidak sesuai dengan kurikulum dan silabus yang telah ditentukan maupun pelayanan lain yang dapat menyebabkan pelanggan tidak mendapatkan pelayanan pelatihan / pendidikan yang sesuai dengan ketentuan.
- 5.1.3 Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai, BBPLKLN melakukan tindak lanjut berupa :
  - 5.1.3.1 Tindakan perbaikan ataupun pencegahan untuk menghindari terjadinya masalah berulang.
  - 5.1.3.2 Menetapkan tindakan yang perlu dilakukan terhadap peserta / mahasiswa yang telah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai.
- 5.1.4 Penentuan tindakan perbaikan dan pencegahan dilakukan sesuai dengan poin 5.2 dan 5.3 pada prosedur ini.

### 5.2 Identifikasi Potensi dan Ketidaksesuaian

- 5.2.1 Masing-masing Kepala Bagian / Bidang / Kejuruan maupun Wakil Manajemen melakukan identifikasi (potensi) ketidaksesuaian atau penyimpangan yang terjadi berdasarkan hasil :
  1. Pemantauan, Pengukuran, dan Evaluasi kegiatan.
  2. Hasil Audit Mutu.
  3. Adanya klaim dari pelanggan/audit dari pelanggan
  4. Rekomendasi Tinjauan Manajemen.
- 5.2.2 Wakil Manajemen menerbitkan **Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/FM/03-01** untuk dilakukan tindak lanjut terhadap (Potensi) ketidaksesuaian yang teridentifikasi
- 5.2.3 Kepala Bagian / Bidang / Kejuruan terkait, melakukan analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian berdasarkan hasil identifikasi ketidaksesuaian tersebut.
- 5.2.4 Analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian dapat ditetapkan dengan metode analisa tulang ikan (Fish Bone Analysis), dengan mempertimbangkan alternatif faktor penyebab meliputi :
  1. Faktor pekerja/karyawan (Human).
  2. Faktor metode/cara yang digunakan (Method) pekerja.
  3. Faktor penggunaan peralatan (Machine).
  4. Faktor penggunaan bahan baku dan atau bahan pendukung (Material).

5. Faktor kondisi lingkungan (Working Environment).

- 5.2.5 Kelima faktor tersebut dapat dipertimbangkan melalui kegiatan diskusi antara kepala Bagian / Bidang / Kejuruan terkait, dan atau melibatkan pihak eksternal terkait.
- 5.2.6 Hasil kesepakatan dan analisa bersama dari diskusi, dapat ditetapkan salah satu atau lebih sebagai penyebab (potensi) ketidaksesuaian, sehingga dapat disimpulkan tindakan koreksi atau pencegahan yang dapat dilakukan secara tepat.
- 5.2.7 Jika memungkinkan, untuk menetapkan faktor penyebab tersebut perlu dilakukan pengukuran dan atau pengujian, guna didapat sebuah keputusan tindakan koreksi atau pencegahan yang tepat berdasarkan analisis data yang representatif.

**5.3 Pelaksanaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan**

- 5.3.1 Sesuai hasil analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian, setiap Kepala Bagian / Bidang / Kejuruan terkait bersama Wakil Manajemen dapat memutuskan :
  - 1. Suatu kondisi (potensi) ketidaksesuaian untuk diusulkan permintaan tindakan koreksi atau pencegahannya.
  - 2. Suatu kondisi (potensi) ketidaksesuaian, tindakan koreksi atau pencegahan langsung dilaksanakan sesuai proses kegiatan.
- 5.3.2 Kondisi (potensi) ketidaksesuaian yang memerlukan permintaan tindakan koreksi atau pencegahan dapat dipertimbangkan dari:
  - 1. Adanya kebutuhan waktu untuk menyelesaikannya.
  - 2. Adanya kebutuhan biaya untuk menyelesaikannya.
  - 3. (Potensi) Ketidaksesuaian yang terulang dari temuan sebelumnya.
- 5.3.3 Tindakan Koreksi atau pencegahan terhadap hasil pemantauan dan pengukuran, evaluasi rekaman kegiatan dan adanya keluhan/klaim pelanggan dapat disampaikan kepada Wakil Manajemen, kemudian akan dikoordinasikan kepada Kepala Bagian / Bidang / Kejuruan terkait, dan didokumentasikan.
- 5.3.4 Wakil Manajemen melakukan verifikasi terhadap efektivitas tindakan koreksi atau tindakan pencegahan yang dilakukan. Apabila tindakan koreksi atau pencegahan dinyatakan telah efektif, Wakil Manajemen mengisi kolom verifikasi pada **Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/FM/03-01**.
- 5.3.5 Tindakan Koreksi atau Pencegahan dari hasil Audit Internal Mutu, direkomendasikan oleh Ketua Tim Audit Internal, dengan penetapan temuan ketidaksesuaian sesuai **Prosedur Audit Sistem Manajemen CVT/PM/05**.
- 5.3.6 Tindakan koreksi atau pencegahan yang belum selesai/statusnya belum dapat menghilangkan penyebab (potensi) ketidaksesuaian, dapat ditetapkan oleh Wakil Manajemen untuk dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.
- 5.3.7 Seluruh hasil dan status tindakan koreksi dan pencegahan direkapitulasi ke dalam **Formulir Rekapitulasi Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/FM/03-02**.

**6. DOKUMEN TERKAIT**

- 6.1 SMM ISO 9001 : 2008 Klausul 8.5.2, dan 8.5.3
- 6.2 Panduan Sistem sesuai sub bab 8.5.2 dan 8.5.3
- 6.3 Prosedur Audit Sistem Manajemen, CVT/PM/05
- 6.4 Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/FM/03-01
- 6.5 Formulir Rekapitulasi Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/FM/03-02

**C. DAFTAR REVISI**

NO.	BAGIAN / HALAMAN	URAIAN REVISI	REVISI KE	TANGGAL REVISI	PARAF
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

<http://www.cevest.or.id/CVTPM03.php>