

PEDOMAN MUTU

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p> | No.Dokumen : BKI.PM.MR.04 |
| | | No. Revisi. : 01 |
| | | Tanggal : 27 Juli 2023 |
| | | Halaman : 2 / 4 |
| JUDUL : | TINDAKAN PERBAIKAN & PENCEGAHAN | |

1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk menjelaskan sistem tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan atas ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup pengendalian sistem tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan, ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian produk dan atau sistem / proses yang berdampak luas, **beresiko tinggi atau berdampak pada berubahnya status kehalalan sebuah produk.**

3. Definisi

- 3.1. Tindakan Koreksi adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian terdeteksi atau situasi lain yang tidak diinginkan.
- 3.2. Tindakan pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab potensi ketidaksesuaian terdeteksi atau situasi lain tidak diinginkan potensial.

4. Uraian Umum

- 4.1. Analisa penyebab timbulnya ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian dikoordinasikan oleh Management Representative dengan pimpinan Bagian terkait tergantung pada luasnya masalah dan risikonya.
- 4.2. Koordinasi secara berjenjang antar pimpinan dilakukan oleh pimpinan satu level di atasnya.
- 4.3. Tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan senantiasa dijaga efektifitas dan efisiennya.
- 4.4. Hasil tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.
- 4.5. Tingkat pengambilan keputusan tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan tergantung pada luasnya masalah dan resiko yang akan dihadapi.
- 4.6. Dampak dari tindakan dapat terkait dengan biaya, kinerja produk, keselamatan, kepuasan pelanggan atau pihak terkait.
- 4.7. Sumber informasi untuk tindakan perbaikan diantaranya dapat berasal dari umpan balik pelanggan, **penyimpangan proses**, hasil audit, hasil tinjauan manajemen, hasil analisa data, personil, pengendalian proses dan lain sebagainya.
- 4.8. Bila diperlukan pelaksana tindakan perbaikan dilatih terlebih dahulu.
- 4.9. Bila diperlukan analisa penyebab dilakukan dari hasil uji coba.
- 4.10. Tindakan perbaikan diambil untuk menghilangkan dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian. Prosedur diterapkan untuk menentukan tindakan perbaikan, yang berisi :
 - Identifikasi penyebab ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan atau masyarakat)
 - Penyelidikan terhadap sebab-sebab ketidaksesuaian.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | PEDOMAN MUTU | No.Dokumen : BKI.PM.MR.04 |
| | | No. Revisi. : 01 |
| | | Tanggal : 27 Juli 2023 |
| | | Halaman : 3 / 4 |
| JUDUL : | TINDAKAN PERBAIKAN & PENCEGAHAN | |

- Evaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan tidak akan berulangnya ketidaksesuaian.
- Penentuan tindakan koreksi yang diperlukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- Pencatatan hasil tindakan yang diambil.
- Tinjauan terhadap tindakan koreksi yang diambil.

4.11. Data yang digunakan untuk tindakan pencegahan dapat berasal dari umpan balik pelanggan (keinginan dan harapan), analisa pasar, hal tinjauan manajemen, analisa data, pengendalian proses, pengalaman lalu, dan lain sebagainya.

4.12. Tindakan pencegahan diambil untuk menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian dan mencegah terjadinya ketidaksesuaian.

a. Prosedur diterapkan untuk menentukan tindakan pencegahan, yang berisi :

- Identifikasi ketidaksesuaian yang potensial serta penyebabnya.
- Menentukan dan meyakinkan perlunya menerapkan tindakan pencegahan.
- Mencatat hasil dari tindakan pencegahan yang diambil.
- Meninjau tindakan pencegahan yang diambil.

b. Melakukan evaluasi Risk Register apabila :

- Resiko baru muncul dan belum teridentifikasi di risk register.
- Resiko sudah teridentifikasi, tetapi masih muncul.
- Perlu dievaluasi tindakan pengendalian yang tercantum di risk register.

5. Dokumen Terkait

- 5.1. Manual Mutu (BKI.MM.MR.01)
- 5.2. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (BKI.PM.MKT.02)
- 5.3. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (BKI.PM.MKT.03)
- 5.4. Pedoman Audit Mutu Internal (BKI.PM.MR.03)

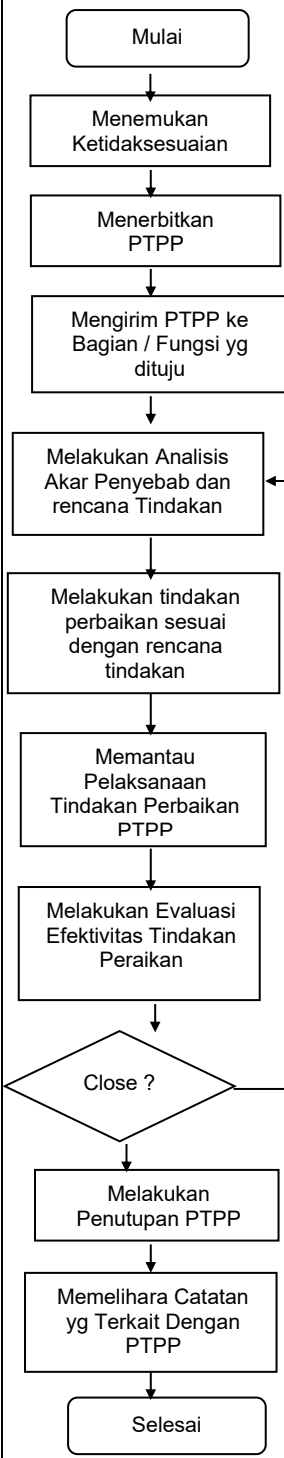
6. Catatan Mutu

- 6.1. Status Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (BKI.FM.MR.16)
- 6.2. Form Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan – PTPP (BKI.FM.MR.15)

JUDUL :

TINDAKAN PERBAIKAN & PENCEGAHAN

7. Isi Pedoman

| PROSEDUR | KEGIATAN | PENANGGUNG JAWAB | REFERENSI |
|---|---|--|--|
|  <pre> graph TD A[Mulai] --> B[Menemukan Ketidaksesuaian] B --> C[Menerbitkan PTPP] C --> D[Mengirim PTPP ke Bagian / Fungsi yg dituju] D --> E[Melakukan Analisis Akar Penyebab dan rencana Tindakan] E --> F[Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan rencana tindakan] F --> G[Memantau Pelaksanaan Tindakan Perbaikan PTPP] G --> H[Melakukan Evaluasi Efektivitas Tindakan Perbaikan] H --> I{Close ?} I --> J[Melakukan Penutupan PTPP] J --> K[Memelihara Catatan yg Terkait Dengan PTPP] K --> L[Selesai] </pre> | <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi ketidak sesuaian yang ditemukan Menyiapkan informasi untuk menerbitkan PTPP Seluruh karyawan mempunyai hak untuk mengajukan PTPP atas persetujuan Ka. Bagian / Fungsi Terkait | <ul style="list-style-type: none"> Ka. Bagian / Fungsi Terkait | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Menerbitkan PTPP dengan informasi yang lengkap dan jelas Mengajukan PTPP ke MR untuk pengesahan dan registrasi dalam daftar induk PTPP | <ul style="list-style-type: none"> Ka. Bagian / Fungsi Terkait | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Mengirim PTPP ke bagian / fungsi yang dituju | <ul style="list-style-type: none"> MR | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Melakukan analisis untuk mencari akar penyebab timbulnya ketidak sesuaian Membuat rencana tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan akar penyebab agar tidak terjadi ketidak sesuaian berulang | <ul style="list-style-type: none"> Ka. Bagian / Fungsi yang dituju | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan rencana tindakan Menggunakan sumber daya yang dimiliki fungsi masing - masing untuk mendukung tindakan perbaikan diatas | <ul style="list-style-type: none"> Ka. Bagian / Fungsi yang dituju | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Mengajukan PTPP yang sudah lengkap dengan analisis dan rencana tindakan perbaikan ke MR untuk registrasi dan persetujuan Kepala Bagian Terkait Memantau pelaksanaan tindakan perbaikan PTPP | <ul style="list-style-type: none"> Kepala Bagian Terkait MR | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi efektivitas tindakan perbaikan | <ul style="list-style-type: none"> MR Penerbit PTPP | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Memastikan PTPP yang efektif dan tindakan perbaikannya dinyatakan close Melakukan analisis akar penyebab kembali dan rencana tindakan ulang Kepala Bagian Terkait menyatakan PTPP menjadi proyek improvement bersama dengan menunjuk tim antar fungsi sehingga PTPP bisa dinyatakan close | <ul style="list-style-type: none"> MR Kepala Bagian Terkait Penerbit PTPP | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> Memelihara catatan yang terkait dengan penerbitan PTPP | <ul style="list-style-type: none"> MR Document Control | <ul style="list-style-type: none"> PTPP |
| | | | |
| | | | |