


## Terkendali

 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/21 <b>Revisi</b> : -
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENINGKATAN BERKELANJUTAN</b>	<b>Halaman</b> : 1 dari 3 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022

## 1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman untuk mengendalikan tindakan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian (*nonconformity*) atau pelanggaran prosedur yang mengakibatkan tidak tercapaian sasaran mutu dan K3L, kecelakaan dan tindakan pencegahan.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tata cara tindakan perbaikan, identifikasi sebab-sebab timbulnya insiden dan ketidaksesuaian, pengendalian tindakan-tindakan perbaikan yang diambil dan memelihara dokumen rekaman (informasi terdokumentasi) untuk peningkatan berkelanjutan.

## 3. REFERENSI

- |     |                |                |   |   |
|-----|----------------|----------------|---|---|
| 3.1 | ISO 9001:2015  | Klausal 10.2   | : | Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan          |
|     |                | Klausal 10.2.2 | : | Pemeliharaan informasi terdokumentasi           |
|     |                | Klausal 10.3   | : | Perbaikan Berkelanjutan                         |
| 3.2 | ISO 45001:2018 | Klausal 10.2   | : | Insiden, ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan |
|     |                | Klausal 10.3   | : | Perbaikan Berkelanjutan                         |
| 3.3 | ISO 14001:2015 | Klausal 10.2   | : | Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan          |
|     |                | Klausal 10.3   | : | Perbaikan Berkelanjutan                         |

## 4. ISTILAH DAN DEFINISI

- 4.1. **Ketidaksesuaian** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan atau ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan;
- 4.2. **Tindakan Perbaikan** adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian dan penyebab yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki;
- 4.3. **LTB** adalah Laporan Tindakan Perbaikan;
- 4.4. **Perbaikan Berkelanjutan** adalah kegiatan berulang untuk meningkatkan kinerja.

## 5. TANGGUNG JAWAB


- 5.1. Semua bagian bertanggung jawab untuk melaporkan jika menemukan ketidaksesuaian di area kerja;
- 5.2. QHSE Officer bersama PIC departemen menentukan kepastian sebab-sebab terjadinya ketidaksesuaian tersebut.

## 6. URAIAN

Setiap insiden, kecelakaan, ketidaksesuaian atas pelanggaran prosedur atau setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (customer) baik internal maupun eksternal harus diketahui penyebab-penyebabnya. Dengan demikian, Organisasi dapat menentukan tindakan-tindakan perbaikan apa yang akan diambil. Tindakan-tindakan perbaikan tersebut harus sesuai dengan dampak atau dampak potensial dari insiden atau ketidaksesuaian yang terjadi.

Informasi terdokumentasi atas tindakan-tindakan perbaikan yang dilakukan tersebut digunakan sebagai acuan atau referensi terhadap tindakan perbaikan berkelanjutan



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/21 <b>Revisi</b> : - <b>Halaman</b> : 2 dari 3 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENINGKATAN BERKELANJUTAN</b>	

sehingga insiden atau ketidaksesuaian yang sama tidak akan terjadi lagi di masa mendatang dan dalam rangka peningkatan kinerja Organisasi.

- 6.1. Setiap ketidaksesuaian yang dilihat dan dialami oleh pekerja atau pihak-pihak yang berkepentingan harus dilaporkan dengan menggunakan Form Laporan Tindakan Perbaikan (No. IT/QHSE/FR/21-01);
- 6.2. Setelah laporan ketidaksesuaian dinyatakan lengkap (tertanggal dan ditandatangani pihak pelapor) oleh atasan atau PIC departemen maka laporan tersebut diteruskan ke QHSE Officer;
- 6.3. Selanjutnya QHSE Officer bersama dengan PIC departemen atau pelapor melakukan validasi atau konfirmasi untuk menentukan kepastian sebab-sebab terjadinya ketidaksesuaian tersebut;
- 6.4. QHSE Officer meminta kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk menentukan kembali target penyelesaian perbaikan atas insiden atau ketidaksesuaian tersebut.
- 6.5. Ketidaksesuaian yang dimaksud dalam prosedur ini bisa berasal dari:
  - 6.5.1. Keluhan masyarakat sekitar lokasi pabrik/kantor;
  - 6.5.2. Pelanggan internal / eksternal;
  - 6.5.3. Hasil audit internal dan eksternal;
  - 6.5.4. Kondisi operasional perusahaan yang tidak sesuai/menyimpang dari standar/spesifikasi/peraturan perundang-undangan / persyaratan terkait / terjadi penyimpangan;
  - 6.5.5. Hasil atau trend dari pemantauan dan pengukuran Mutu dan K3L;
  - 6.5.6. Penurunan kinerja setiap departemen.
- 6.6. Bila ketidaksesuaian belum terselesaikan pada saat tanggal target penyelesaian perbaikan maka akan dilimpahkan ke MR atau top management;
- 6.7. Kemudian MR atau top management melakukan evaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi lagi;
- 6.8. Bila telah dilakukan tindakan perbaikan namun hasil analisa masih belum sesuai yang ditetapkan, maka bagian terkait dan MR harus melakukan analisa terhadap penyebab ketidaksesuaian ini;
- 6.9. Apabila hasil tindakan perbaikan atau tindakan pencegahan masih belum memuaskan, maka permasalahan tersebut akan disampaikan pada Tinjauan Manajemen untuk diselesaikan;
- 6.10. MR bersama Departemen terkait akan mencatat dan mendokumentasikan setiap perubahan dalam dokumen yang terkait dari hasil tindakan perbaikan.


## 7. FORMULIR

IT/QHSE/FR/21-01 - Form Laporan Tindakan Korektif (Laporan Tindakan Berkelanjutan)

## 8. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT

-



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor : IT/QHSE/SOP/21</b> <b>Revisi : -</b> <b>Halaman : 3 dari 3</b> <b>Tanggal Terbit : 30/09/2022</b>
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENINGKATAN BERKELANJUTAN</b>	

## 9. RIWAYAT PERUBAHAN

No Revisi	Diusulkan oleh	Tanggal Diusulkan	Uraian Singkat Perubahan	Tgl Disetujui



**PERINGATAN:** Dokumen ini tidak boleh diperbanyak tanpa izin tertulis dari TOP MANAGEMENT PT. INDONESIAN TOBACCO Tbk.

**Rahasia**

**Terkendali**