

HSQ-030	Nama Dokumen	Approved	Checked	Prepared
	<b>Pedoman Umpan Balik dan Tindakan Korektif atas Ketidaksesuaian</b>	Togasaki	Suhendi	Santoso

1. Lingkup Penerapan
- 1 Prosedur ini diterapkan terhadap ketidaksesuaian (cacat) yang terjadi pada produk yang dikirim oleh HKI dan ditemukan di lokasi pelanggan. Selain itu, untuk ketidaksesuaian yang terjadi di dalam perusahaan, apabila dinilai penting oleh Departemen Penjaminan Mutu, maka penanganannya akan dilakukan sesuai dengan prosedur ini
2. Tujuan
- 1 Tujuan dari penyusunan prosedur ini adalah untuk meminimalkan dampak kerugian pada pelanggan apabila terjadi ketidaksesuaian serius baik pada produk yang dikirim oleh HKI maupun yang terjadi di dalam HKI sendiri, serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui upaya pencegahan terulangnya ketidaksesuaian tersebut.
3. Detail
- 1 Petugas Penjaminan Mutu yang menerima laporan wajib mengumpulkan informasi terkait ketidaksesuaian secara sedetail mungkin.
- 2 Informasi tersebut disampaikan kepada kepala departemen terkait, disertai dengan instruksi untuk melakukan investigasi terhadap penyebab ketidaksesuaian yang terjadi saat ini. Secara bersamaan, petugas Penjaminan Mutu juga memberikan instruksi untuk melakukan pemeriksaan terhadap kondisi barang yang ada di dalam persediaan.
- 3 Apabila ketidaksesuaian yang sama terjadi atau diperkirakan akan terjadi pada barang dalam persediaan maupun barang dalam proses, maka departemen terkait dikumpulkan untuk menentukan tindakan perbaikan dan memberikan instruksi pelaksanaannya.
- 4 Secara bersamaan, langkah-langkah pencegahan untuk produk yang akan diproduksi ke depannya juga ditetapkan dan dilaksanakan.
- 5 Petugas Penjaminan Mutu mengevaluasi apakah tindakan yang telah dilaksanakan dilakukan dengan benar dan apakah hasilnya memadai, kemudian melaporkan hasil evaluasi tersebut kepada Kepala Pabrik dan Kepala Departemen terkait. Apabila hasilnya dinilai bermasalah, maka proses dikembalikan ke langkah ④ untuk dilakukan peninjauan dan tindakan ulang.
- 6 Departemen yang bertanggung jawab mengisi formulir yang telah ditentukan dengan mencantumkan penyebab terjadinya ketidaksesuaian, penyebab kelolosan ke pelanggan, penanganan terhadap barang dalam persediaan, tindakan perbaikan ke depan, serta langkah-langkah pencegahan terulangnya masalah, lalu melaporkannya kepada Penjaminan Mutu.
- 7 Petugas Penjaminan Mutu mencatat penyebab kelolosan dari sisi inspeksi beserta tindakan perbaikannya, dan setelah memperoleh persetujuan akhir dari Kepala Pabrik, laporan tersebut disampaikan kepada pelanggan. Apabila diminta oleh pelanggan, penjelasan dan pelaporan akan dilakukan melalui pertemuan (rapat)
- 8 Informasi terkait ketidaksesuaian, tindakan perbaikan, serta poin-poin pemeriksaan dimasukkan dan diperbarui ke dalam dokumen standar kerja (work standard), lembar pengecekan (check sheet), dan standar inspeksi guna memastikan pencegahan terulangnya masalah secara menyeluruh.
- 9 Dalam melakukan investigasi dan analisis terhadap ketidaksesuaian lainnya, wajib merujuk secara saksama pada gambar teknik, standar seperti KES, dan dokumen acuan lainnya. Untuk analisis data, gunakan metode QC (Quality Control Tools) secara aktif guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.
- 10 Situasi terjadinya ketidaksesuaian serta status perbaikannya dilaporkan dalam rapat mutu bulanan.

Dibuat	2025, 1 Alasan :	Revisi 3.	Alasan :
Revisi 1.	Alasan :	Revisi 4.	Alasan :
Revisi 2.	Alasan :	Revisi 5.	Alasan :