



PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN PENGADILAN AGAMA GRESIK



TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN AGAMA GRESIK

Alamat :
Jalan Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
Telp. 031-3991193 Fax. 031-33981685
Situs Website : <http://pa-gresik.go.id>
E-mail : pagresik@gmail.com

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB		
PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN			
Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 09/10/2018	Tgl. Efektif 09/10/2018



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS I B**

**PROSEDUR MUTU
TINDAKAN PERBAIKAN**

KODE DOKUMEN	:	PM/ AM/09
TGL. PEMBUATAN	:	12/12/2017
TGL. REVISI	:	09/10/2018
TGL. EFEKTIF	:	09/10/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
Ketua TPM Drs. M. Shohih, S. H., M.H. NIP. 19651017 199403 1 002	Ketua Pengadilan Agama Drs. Santoso, M.H. NIP. 19690402 199303 1 002

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA GRESIK
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA GRESIK*

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB		
PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN			
Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 09/10/2018	Tgl. Efektif 09/10/2018

1. TUJUAN

Prosedur tindakan perbaikan ini digunakan sebagai pedoman untuk:

- 1.1 Menganalisis dan memecahkan masalah, serta mencegah kesalahan yang berulang dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.
- 1.2 Menetapkan langkah yang sistematis dalam tindakan perbaikan yang berhubungan dengan mutu.
- 1.3 Sarana dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continual improvement).

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan semua ketidaksesuaian yang berasal dari pelanggan maupun yang berasal dari proses penyediaan jasa dalam lingkup penerapan Sistem manajemen Akreditasi yang meliputi identifikasi dan pelaporan, analisis dan investigasi penyebab, hingga penetapan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang telah terjadi.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 klausul 10.2
- 3.2 Standar TPM Buku I Standar 1.9 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1. Ketidaksesuaian : kondisi tidak tercapainya persyaratan.
- 4.2. Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.3. Tindakan Perbaikan : adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB		
PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN			
Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 09/10/2018	Tgl. Efektif 09/10/2018

4.4. Closed Out : adalah suatu kondisi dimana tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sudah dilakukan dan dinyatakan selesai.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Ketidaksesuaian

5.1.1. Setiap bulan atau sesuai periode tertentu Sekretaris TPM mendata ketidaksesuaian yang terjadi maupun potensi ketidaksesuaian yang membutuhkan dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan data capaian Sasaran Mutu, data pengaduan/keluhan pelanggan, data kejadian produk tidak sesuai, data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, data evaluasi rekanan, Monitoring Risiko, dll.

5.1.2. Setiap data ketidaksesuaian yang bisa dilakukan tindakan perbaikan dicatat oleh Sekretaris TPM dalam formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)* dan diserahkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.

5.1.3. Selanjutnya, Sekretaris TPM mencatat seluruh data yang dimintakan tindakan perbaikan dalam formulir **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)**, yang diserahkan kepada Ketua TPM untuk dilakukan pemantauan.

5.2. Tindak Lanjut atas Permintaan Tindakan Perbaikan

5.2.1. Setiap Kepala Sub Bagian / Panitera / Hakim terkait melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian.

5.2.2. Berdasarkan penyebab masalah yang telah diidentifikasi, bersama dengan Sekretaris/Panitera/Hakim, ditentukan kebutuhan akan tindakan perbaikan untuk memastikan agar ketidaksesuaian yang sudah terjadi tidak terulang.

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB		
PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN			
Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 09/10/2018	Tgl. Efektif 09/10/2018

5.2.3. Sekretaris/Panitera/Hakim mengkoordinir pelaksanaan tindakan perbaikan dan Sekretaris/Panitera menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.

5.2.4. Tindakan perbaikan yang sudah dilakukan dicatat pada formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)* yang salinannya didistribusikan kepada Ketua TPM/Sekretaris TPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.

5.2.5. Ketua TPM/Sekretaris TPM memperbaharui data pada formulir **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)** dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan.

5.2.6. Dalam melaksanakan tindakan perbaikan, Kepala Sub Bagian/ Panitera/ Hakim terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.

5.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan

5.3.1. Masing-masing Kepala Sub Bagian/ Panitera/Hakim memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)*.

5.3.2. Ketua TPM memantau pelaksanaan tindakan perbaikan melalui **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)**.

5.3.3.1 (satu) minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan perbaikan, Ketua TPM melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)*.

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB		
PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN			
Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 09/10/2018	Tgl. Efektif 09/10/2018

5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua TPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Agama Gresik/Sekretaris/Hakim.

5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua TPM/ Sekretaris TPM melengkapi **Monitoring CPAR(FM/AM/09/02)** dengan pernyataan *closed out*.

5.3.6. Jika hasil tindakan perbaikan belum memuaskan dan belum efektif menghilangkan ketidaksesuaian maupun penyebab ketidaksesuaian yang telah terjadi, maka masalah tersebut dibawa ke dalam Tinjauan Manajemen untuk ditetapkan keputusannya oleh Pengadilan Agama Gresik.

5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris TPM dapat meminta perubahan pada dokumen yang terkait, sesuai ketentuan pada **PM Pengendalian Dokumen**.

5.3.8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan perbaikan disimpan oleh Sekretaris TPM dan Sekretaris/ Penitera/ Hakim terkait.

6. LAMPIRAN TERKAIT

- | | |
|--|----------------|
| 6.1. <i>Corrective Pervoentive Action Request</i> (CPAR) | (FM/ AM/09/01) |
| 6.2. Monitoring CPAR | (FM/ AM/09/02) |
| 6.3. Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian | (FM/ AM/05/04) |

**TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

Alamat :
Jalan Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
Telp. 031-3991193 Fax. 031-33981685
Situs Website : <http://pa-gresik.go.id>
E-mail : pagresik@gmail.com