

P – MS – 03

TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

Disusun oleh :		Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
Sustainable Development Manager		Business Support Manager	General Manager
Status Doc. :	No Copy :		
CONTROLLED			

REVISION NOTES

No.	Revision No	Issue Date	Description
1	00	5-Apr-2013	Initial Release
2	01	27-Dec-2013	Penambahan kolom pengecekan oleh "MS"
3	02	8-Sept-2015	Perubahan prosedur disesuaikan dengan perubahan format form QAR3: Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
4	03	27-Okt-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan kode dokumen • Perubahan keterangan jabatan sesuai dengan struktur organisasi terbaru • Penambahan keterangan dan dokumen referensi berkaitan dengan manajemen lingkungan • Kategori permintaan tindakan perbaikan menjadi hanya NC (non-conformance ketidaksesuaian produk/proses/HSE), CC (keluhan pelanggan) dan NCR (hasil audit) • Penambahan flowchart tata cara pengisian form F-MS-005
5	04	1-Dec-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Manual sistem manajemen terintegrasi (MI-00) dan Standar ISO 9001 14001 dijadikan dokumen referensi pada point 3 • Form yang berkaitan dengan prosedur dicantumkan dalam dokumen terkait pada point 6 • Penghapusan point 5.3 tata cara pengisian dan menggabungkan isi pada 5.1 Permintaan Tindakan Perbaikan • Penambahan penjelasan pada point 5.1 mengenai permintaan tindakan perbaikan dan persetujuan oleh MR/MR Assistant • Perubahan judul point 5.2 menjadi registrasi dan penomoran form F-MS-005 • Penambahan penjelasan siapa dan kapan penomoran form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (point 5.2) • Penjelasan pada 5.3 tata cara pengisian dibuat menjadi 5.3 tindak lanjut • Penambahan penjelasan penomoran form F-MS-005 oleh MS HO pada flowchart pengisian form F-MS-005

1. TUJUAN

Menetapkan dan memelihara suatu sistem untuk :

- Menyelidiki penyebab dari ketidaksesuaian produk/ proses/ kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, keluhan pelanggan, serta hasil audit.
- Menganalisa proses-proses untuk menemukan penyebab dan meniadakan hal yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian.
- Menerapkan tindakan koreksi dan pencegahan yang efektif dan terencana.
- Mencegah terulangnya kembali masalah yang sama.

2. LINGKUP

Prosedur ini menguraikan persyaratan tindakan koreksi yang dapat diterapkan untuk menghilangkan ketidaksesuaian atau yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian dalam produk/ proses kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, keluhan pelanggan, serta hasil audit.

3. DOKUMEN REFERENSI

- 3.1 Manual Sistem Manajemen Terintegrasi (MI-00).
- 3.2 Standar ISO 9001:2008 Klausul 8.5.2, 8.5.3
- 3.3 Standar ISO 14001:2004 Klausul 4.5.3

4. TANGGUNG JAWAB

4.1 MR dan MR Asisten

Bertanggung jawab prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (P-MS-03) berjalan sesuai dengan aturannya.

MR : NC (MTI-LTI-Fatality), CC (tipe A), NCR (External Audit)

MR asisten : NC, CC (tipe B & C), NCR (Internal audit)

4.2 Document Control Head Office

Bertugas untuk meregister form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005)

4.3 Document Control

Mendistribusi form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) ke bagian terkait sesuai area masing-masing, serta mengontrol dan memonitor tindak lanjut proses perbaikan.

4.4 Supervisor keatas

Membuat laporan form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) berdasarkan temuan ketidaksesuaian.

4.5 Internal auditor

Membuat laporan form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) berdasarkan temuan ketidaksesuaian.

4.6 Manager Departemen

Memastikan bahwa tindakan perbaikan dan pencegahan dilaksanakan oleh bagian terkait di lingkungan departemennya.

5. DEFINISI

5.1 Tindakan Segera (Containment Action)

Tindakan segera/ seketika yang harus dilakukan, bukan menghilangkan penyebabnya.

5.2 Tindakan Perbaikan (Corrective Action)

Tindakan perbaikan yang dilakukan dengan menghilangkan akar penyebab dari permasalahan tersebut.

5.3 Tindakan Pencegahan (Preventive Action)

Tindakan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya penyebab ketidaksesuaian.

6. PROSEDUR

6.1 Permintaan Tindakan Perbaikan

Permintaan tindakan perbaikan dapat diminta oleh semua personil yang berkepentingan, internal auditor dan tingkat supervisor ke atas akan mengisi form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005). Permintaan tindakan perbaikan ini didasarkan atas terjadinya masalah yang terdeteksi dari kegiatan:

NC (Non-conformance)	Ketidaksesuaian produk/ proses/ kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan
CC (Customer Complaint)	Keluhan pelanggan
NCR (Audit NCR)	Hasil audit

Pemohon akan mengisikan terjadinya ketidaksesuaian yang terdeteksi dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Isi dari ketidaksesuaian yang dituliskan harus spesifik, berdasarkan fakta dan jelas (Kapan terjadi, berapa besarnya/ jumlahnya, dimana lokasinya)
- Tidak menyebutkan nama personil / posisinya, yang bertanggung jawab atas ketidaksesuaian yang ditemukan.

Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan yang sudah diisi, akan diajukan kepada MR/MR Assistant untuk mendapatkan persetujuan. Dan selanjutnya, MR/MR Assistant akan menunjuk personel penerima untuk menindaklanjuti permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan tersebut dan menentukan batas waktu penyelesaian.

- 6.2 Registrasi dan Penomoran form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005)
Setelah pemohon melengkapi F-MS-005, kemudian form tersebut diberikan kepada Document Control di Head Office untuk dilakukan register dan diberi penomoran.

Cara penomoran no. urut pada F-MS-005:

Tipe problem/ Lokasi/ Tahun terbit/ Bulan terbit/ Nomor berjalan.

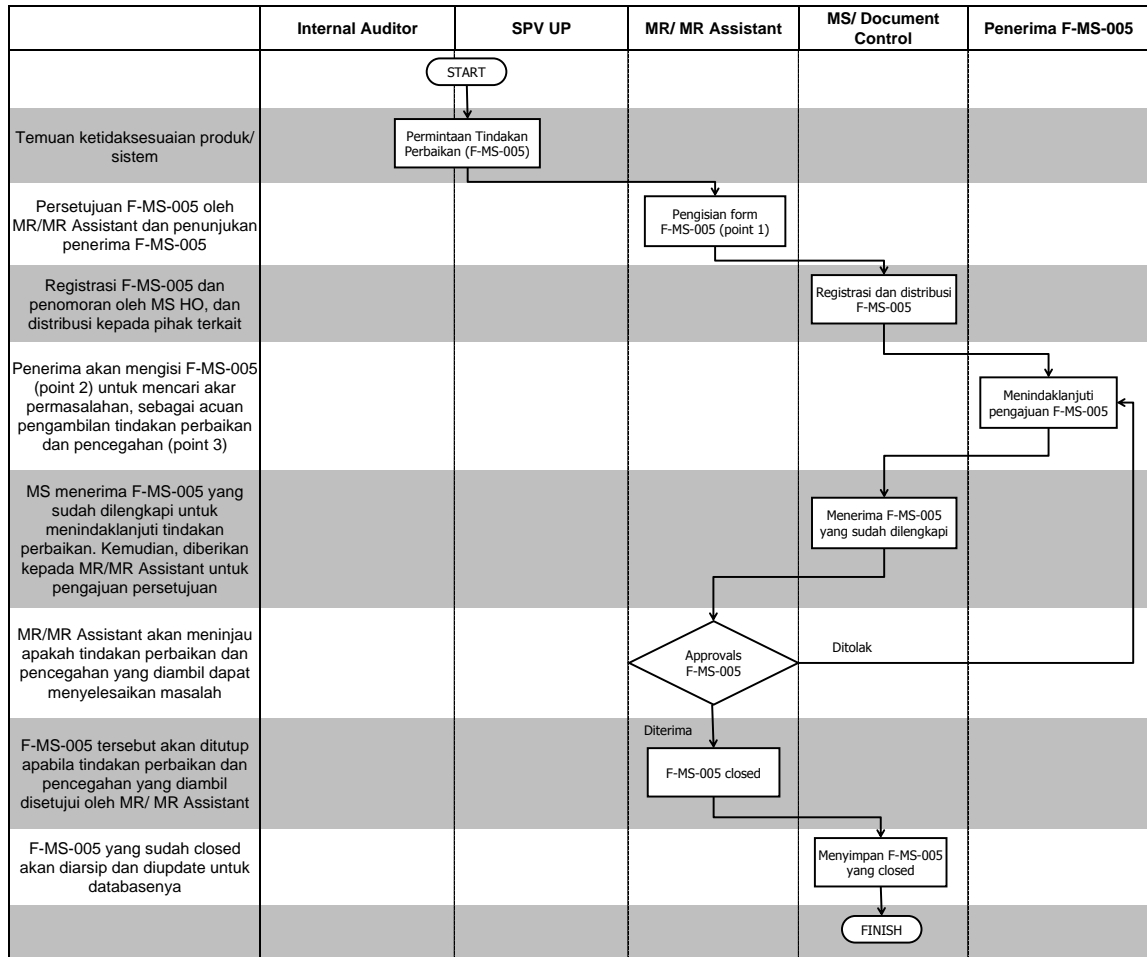
Contoh: NC/ HO/ 2012/ X/ 001
NCR/ West/ 2012/ X/ 002
CC/ East/ 2013/ XI/ 003

- 6.3 Tindak Lanjut
Penerima akan mengisi form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) point 2 untuk mencari akar permasalahan. Kemudian, Penerima mengisi dan melengkapi point 3 dengan tindakan segera yang harus dilakukan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan sesuai dengan batas waktu penyelesaian yang sudah ditentukan. Penanggung jawab yang melakukan tindakan, kemudian dicopy dan diberikan kepada Document Control area terkait yang akan meneruskannya kepada MR/ MR asisten.

- 6.4 Verifikasi dan Penutup
Document Control bersama dengan pemohon dan penerima form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005), akan memeriksa apakah tindakan perbaikan

dan pencegahan telah dilakukan dan target penyelesaiannya sesuai dengan yang tercantum pada form F-MS-005; untuk kemudian diverifikasi oleh MR/ Mr asisten. Apabila tindakan perbaikan dan pencegahan telah dilakukan dan masalah terselesaikan, maka form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) tersebut akan ditutup oleh MR/ MR asisten.

Flowchart Tata Cara Pengisian form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005) :



7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1 Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan : F-MS-005
7.2 Form Quality Action Request Register : F-MS-006