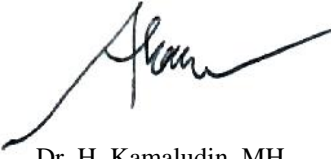






## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK / LAYANAN TIDAK SESUAI

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/07
TGL. PEMBUATAN	:	28/08/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	04/09/2017

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
 Dr. H. Kamaludin, MH. NIP. 19600203 198903 1 001	 Drs. Kausar Anhar, SH. NIP. 19570705 198603 1 004	 Drs. H. M. Ahsyad M, SH., MH. NIP. 19620405 198803 1 003
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

<b>DOKUMEN MASTER</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Bandung  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin Pengadilan Agama Bandung*



# PENGADILAN AGAMA BANDUNG

## SOP PENGENDALIAN PRODUK / LAYANAN TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/07	28/08/2017	-	04/09/2017

### 1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan produk yang tidak memenuhi persyaratan.

### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk seluruh jenis produk yang diberikan Pengadilan Agama Bandung kepada pelanggan Pengadilan Agama Bandung.

### 3. REFERENSI

- 3.1. Standar ISO 9001:2015 klausul 8.7
- 3.2. Standar ISO 9001:2015 klausul 10.2

### 4. DEFINISI

- 4.1 Produk tidak sesuai : Produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan maupun yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 4.2 Produk : Barang/pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Bandung kepada pelanggan.
- 4.3 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk atau proses untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.4 Tindakan perbaikan : Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

### 5. URAIAN PROSEDUR

#### 5.1. Identifikasi Produk Tidak Sesuai

- 5.1.1. Produk tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses pelayanan maupun bila produk itu sudah diterima oleh pelanggan.
- 5.1.2. Identifikasi terhadap produk tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Pengadilan Agama Bandung maupun oleh pelanggan yang dilayani oleh Pengadilan Agama Bandung.



## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### SOP PENGENDALIAN PRODUK / LAYANAN TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/07	28/08/2017	-	04/09/2017

5.1.3. Produk tidak sesuai yang sudah diterima oleh pelanggan dan dilaporkan/disampaikan kepada Pengadilan Agama Bandung ditangani sesuai dengan **SOP Komunikasi (SOP/AM/04)**.

#### 5.2. Penanganan Produk Tidak Sesuai (*yang ditemukan selama proses pelayanan*)

5.2.1. Setiap Panitera Muda memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar maka petugas pada bagian tersebut membuat **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.

5.2.2. Produk tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait.

5.2.3. Jika produk tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, Panitera Muda terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan.

#### 5.3. Tindakan Perbaikan

5.3.1. Jika produk tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Panitera Muda yang menemukan produk tidak sesuai melaporkan kepada Ketua SAPM, dan Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.

5.3.2. Jika penyebab ketidaksesuaian yang terjadi berhubungan dengan bagian lain, maka investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Panitera/Sekretaris/Panitera Muda yang terkait.

5.3.3. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **SOP Tindakan Perbaikan**.

#### 5.4. Tinjauan terhadap Produk Tidak Sesuai

5.4.1. Ketua SAPM melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian produk tidak sesuai yang berulang seperti pada point 5.3.1, untuk dibahas dalam Tinjauan Manajemen.

## 6. LAMPIRAN

6.1. Corrective Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)