






## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/09
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 PJ. Adm Manajemen	 Drs. Kausar Anhar, SH. NIP. 19570705 198603 1 004 Ketua SAPM	 Drs. H. M. Arsyad M, SH., MH. NIP. 19620405 198803 1 003 Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	<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 TINDAKAN PERBAIKAN

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

### 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 Mutu SAPM yang meliputi identifikasi dan pelaporan, analisis dan investigasi penyebab, hingga penetapan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang telah terjadi.

### 3. REFERENSI

- 3.1 Persyaratan SMM SAPM 9001:2015 klausul 10.2
- 3.2 Persyaratan SMM SAPM 9001:2015 klausul 9.1.3

### 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.
- 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 SAPM mendata ketidaksesuaian yang terjadi maupun potensi ketidaksesuaian yang



# PENGADILAN AGAMA BANDUNG

## SOP TINDAKAN PERBAIKAN

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

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 SAPM dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)** dan diserahkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.
- 5.1.3. Selanjutnya, Sekretaris SAPM mencatat seluruh data yang dimintakan tindakan perbaikan dalam formulir **Monitoring CPAR**, yang diserahkan kepada Ketua SAPM untuk dilakukan pemantauan.

### 5.2. Tindak Lanjut atas Permintaan Tindakan Perbaikan

- 5.2.1. Setiap Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/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.
- 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 **Permintaan Tindakan Perbaikan** yang salinannya didistribusikan kepada Ketua SAPM/Sekretaris SAPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.
- 5.2.5. Ketua SAPM/Sekretaris SAPM memperbaharui data pada formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan** dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan.
- 5.2.6. Dalam melaksanakan tindakan perbaikan, Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.



# PENGADILAN AGAMA BANDUNG

## SOP TINDAKAN PERBAIKAN

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

### 5.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan

- 5.3.1. Masing-masing Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR)**.
- 5.3.2. Ketua SAPM memantau pelaksanaan tindakan perbaikan melalui **Monitoring CPAR**.
- 5.3.3. 1 (satu) minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan perbaikan, Ketua SAPM melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR)**.
- 5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua SAPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Agama/Wakil Ketua Pengadilan Agama/Sekretaris/Hakim.
- 5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua SAPM/Sekretaris SAPM melengkapi **Monitoring CPAR** 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 Ketua Pengadilan Agama.
- 5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris SAPM dapat meminta perubahan pada dokumen yang terkait, sesuai ketentuan pada **SOP Pengendalian Dokumen**.
- 5.3.8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan perbaikan disimpan oleh Sekretaris SAPM dan Sekretaris/Penitera/Hakim terkait.

### 6. ARSIP TERKAIT

- 6.1. Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)
- 6.2. Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)