



# **PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN MAHKAMAH SYAR'IAH KUALASIMPANG**



## **TIM PENJAMINAN MUTU MAHKAMAH SYAR'IAH KUALASIMPANG**

Alamat :  
Jln. Sekerak, Kampung Bundar, Karang Baru,  
Kompleks Perkantoran Pemkab Aceh Tamiang  
Kabupaten Aceh Tamiang





## MAHKAMAH SYAR'YAH KUALASIMPANG

### PROSEDUR MUTU

### TINDAKAN PERBAIKAN

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/09
TGL. PEMBUATAN	:	04/09/2018
TGL. REVISI	:	29/10/2018
TGL. EFEKTIF	:	29/10/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 <b>Dangas Siregar, S.HI., M.H</b> Ketua TPM Mahkamah Syar'iyah Kuala Lumpur	 <b>M. Syauqi, S.HI., S.H., M.H.</b> Ketua Mahkamah Syar'iyah Kuala Lumpur

DOKUMEN MASTER	:				
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO. SALINAN	:	— — —
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:				
DOKUMEN KADALUARSA	:				

*Dokumen ini adalah milik MAHKAMAH SYAR'YAH KUALASIMPANG  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin MAHKAMAH SYAR'YAH KUALASIMPANG*

#### 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.



**MAHKAMAH SYARIAH KUALASIMPANG**  
Jl. Sekerak Kampung Bundar Karang Baru, Kompleks Perkantoran  
Pemb. Aceh Tamiang, Website : ms-kualasimpang.go.id,  
Email : mskualasimpang@yahoo.co.id  
Telpon (0641) 7447025

### **PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>Tgl. Pembuatan</b>	<b>Tgl. Revisi</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
PM/AM/09	04/09/2017	29/10/2018	29/10/2018

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.

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

## **5. URAIAN PROSEDUR**

### **5.1. Identifikasi Ketidaksesuaian**



**MAHKAMAH SYARIAH KUALASIMPANG**  
Jl. Sekerak Kampung Bundar Karang Baru, Kompleks Perkantoran  
Pemb. Aceh Tamiang, Website : ms-kualasimpang.go.id,  
Email : mskualasimpang@yahoo.co.id  
Telpon (0641) 7447025

**PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>Tgl. Pembuatan</b>	<b>Tgl. Revisi</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
PM/AM/09	04/09/2017	29/10/2018	29/10/2018

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 Preventive 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.

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 Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)* yang



**MAHKAMAH SYARIAH KUALASIMPANG**  
Jl. Sekerak Kampung Bundar Karang Baru, Kompleks Perkantoran  
Pemb. Aceh Tamiang, Website : ms-kualasimpang.go.id,  
Email : mskualasimpang@yahoo.co.id  
Telpon (0641) 7447025

### **PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>Tgl. Pembuatan</b>	<b>Tgl. Revisi</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
PM/AM/09	04/09/2017	29/10/2018	29/10/2018

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

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 Mahkamah Syariah Kualasimpang/ Wakil Ketua Mahkamah Syariah Kualasimpang/ Sekretaris/ Hakim.



**MAHKAMAH SYARIAH KUALASIMPANG**  
Jl. Sekerak Kampung Bundar Karang Baru, Kompleks Perkantoran  
Pemb. Aceh Tamiang, Website : ms-kualasimpang.go.id,  
Email : mskualasimpang@yahoo.co.id  
Telpon (0641) 7447025

**PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>Tgl. Pembuatan</b>	<b>Tgl. Revisi</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
PM/AM/09	04/09/2017	29/10/2018	29/10/2018

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 Ketua Mahkamah Syar'iyah Kualasimpang.

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. *Corrective Preventive Action Request* (CPAR) (FM/AM/09/01)
- 6.2. Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)
- 6.3. Surat Peringatan (FM/AM/05/04)