



PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE



**TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :

Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهوسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen
PM/AM/09

Tgl. Pembuatan
16/07/2018

Tgl. Revisi
-

Tgl. Efektif
16/07/2018



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

KODE DOKUMEN	:	PM / AM / 09
TGL. PEMBUATAN	:	16/07/2018
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	16/07/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 Drs. Muhammad Amin, SH, MH Ketua APM	 Drs. Surya, SH Wakil Ketua Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe

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

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



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهوكسماوى

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

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).

a. 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.

B. REFERENSI

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

c. 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.



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهوكسماوى

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

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 APM 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



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهوكسماوى

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

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 Perventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01) yang salinannya didistribusikan kepada Ketua TPM/Sekretaris TPMuntuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.

5.2.5. Ketua APM/Sekretaris APM memperbarui 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 APM 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 TPMmelakukan verifikasi



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهوكسماوى

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen PM/AM/09	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir *Corrective Perventive Action Request (CPAR)*(FM/AM/09/01).

5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua APM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe/ Wakil Ketua Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe/Sekretaris/ Hakim.

5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua APM/Sekretaris APM 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 Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.

5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris APM 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 APM dan Sekretaris/Penitera/Hakimterkait.

6. LAMPIRAN TERKAIT

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

**TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :
Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>