



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA**

**PROSEDUR  
TINDAKAN PERBAIKAN  
SOP/UPM/DJBM-05**

Disahkan di Jakarta pada tanggal 01 Juli 2016

DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA

**HEDIYANTO W. HUSAINI**

Nomor Salinan

Status Dokumen

**TERKENDALI**

Nomor Dokumen	: SOP/UPM/DJBM-05	Tanggal Berlaku	: 01 Juli 2016
Nomor Revisi	: 00	Halaman	: 1 dari 5

## 1. TUJUAN

- 1.1. Memberikan panduan pengelolaan Pengendalian Tindakan Perbaikan kepada seluruh Unit Kerja/Satuan Kerja/Unit Pelaksana Kegiatan dilingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga.
- 1.2. Agar tidak terjadi kegagalan berulang pada kegiatan yang sama, yang dilaksanakan dilingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi pelayanan dan penanganan Keluhan Pelanggan atas produk dan jasa yang diterimanya, penyimpangan terhadap ketidaksesuaian proses (internal) yang ditemukan pada saat Audit Internal maupun saat proses produksi/operasi berlangsung sampai dengan penyelesaian.

## 3. REFERENSI

- 3.1. Peraturan Menteri PU No. 04/PRT/M/2009, tanggal 16 Maret 2009, tentang Sistem Manajemen Mutu Departemen Pekerjaan Umum.
- 3.2. Manual Sistem Terintegrasi (Mutu, K3 dan Lingkungan) Direktorat Jenderal Bina Marga, MMK3L/DJBM/2016 tanggal 01 Juli 2016 rev.00.
- 3.3. Prosedur Audit Internal Direktorat Jenderal Bina Marga, SOP/UPM/DJBM-03 tanggal 01 Juli 2016 rev.00.
- 3.4. Prosedur Penanganan Hasil Pekerjaan/Produk Tidak Sesuai Direktorat Jenderal Bina Marga, SOP/UPM/DJBM-04 tanggal 01 Juli 2016 rev.00.

## 4. DEFINISI

Tindakan Perbaikan : Suatu tindakan yang diambil karena terjadinya ketidaksesuaian atas proses dan sistem manajemen terintegrasi (Mutu, K3 dan Lingkungan) guna menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian tersebut dan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian tersebut dimasa mendatang.

## 5. KETENTUAN UMUM

- 5.1. Tindakan Perbaikan dapat diusulkan oleh seluruh pegawai dilingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga dengan menggunakan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP).
- 5.2. Tindakan Perbaikan mungkin muncul dari :
  - a. Hasil rapat tinjauan manajemen.
  - b. Proses Produksi.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

Nomor Dokumen	: SOP/UPM/DJBM-05	Tanggal Bertaku	: 01 Juli 2016
Nomor Revisi	: 00	Halaman	: 2 dari 5

- c. Audit sistem manajemen terintegrasi (Mutu, K3 dan Lingkungan) yang dilakukan oleh Auditor Internal atau dari pihak kedua atau ketiga.
- d. Keluhan pelanggan.
- e. Produk yang tidak sesuai dari rekanan atau sub-kontrak.
- f. Kondisi yang tidak sesuai dengan dokumentasi sistem manajemen terintegrasi (Mutu, K3 dan Lingkungan).

## 6. RINCIAN PROSEDUR

### 6.1. PERSIAPAN TINDAKAN PERBAIKAN

- a. Berdasarkan Laporan Bulanan HPTS, Pelaksana Kegiatan melaporkan HPTS kepada Sekretariat SMMK3L untuk dilakukan identifikasi ketidaksesuaian, jika ditemukan ketidaksesuaian maka Sekretariat SMMK3L akan mengusulkan untuk perubahan atau perbaikan.
- b. Usulan perubahan atau perbaikan disampaikan kepada Pimpinan Puncak untuk pelaksanaan rapat koordinasi oleh seluruh unit kerja terkait.
- c. Masing-masing pejabat unit kerja terkait membuat uraian ketidaksesuaian & analisa faktor penyebab, dan menetapkan tindakan perbaikan.

### 6.2. PELAKSANAAN TINDAKAN PERBAIKAN

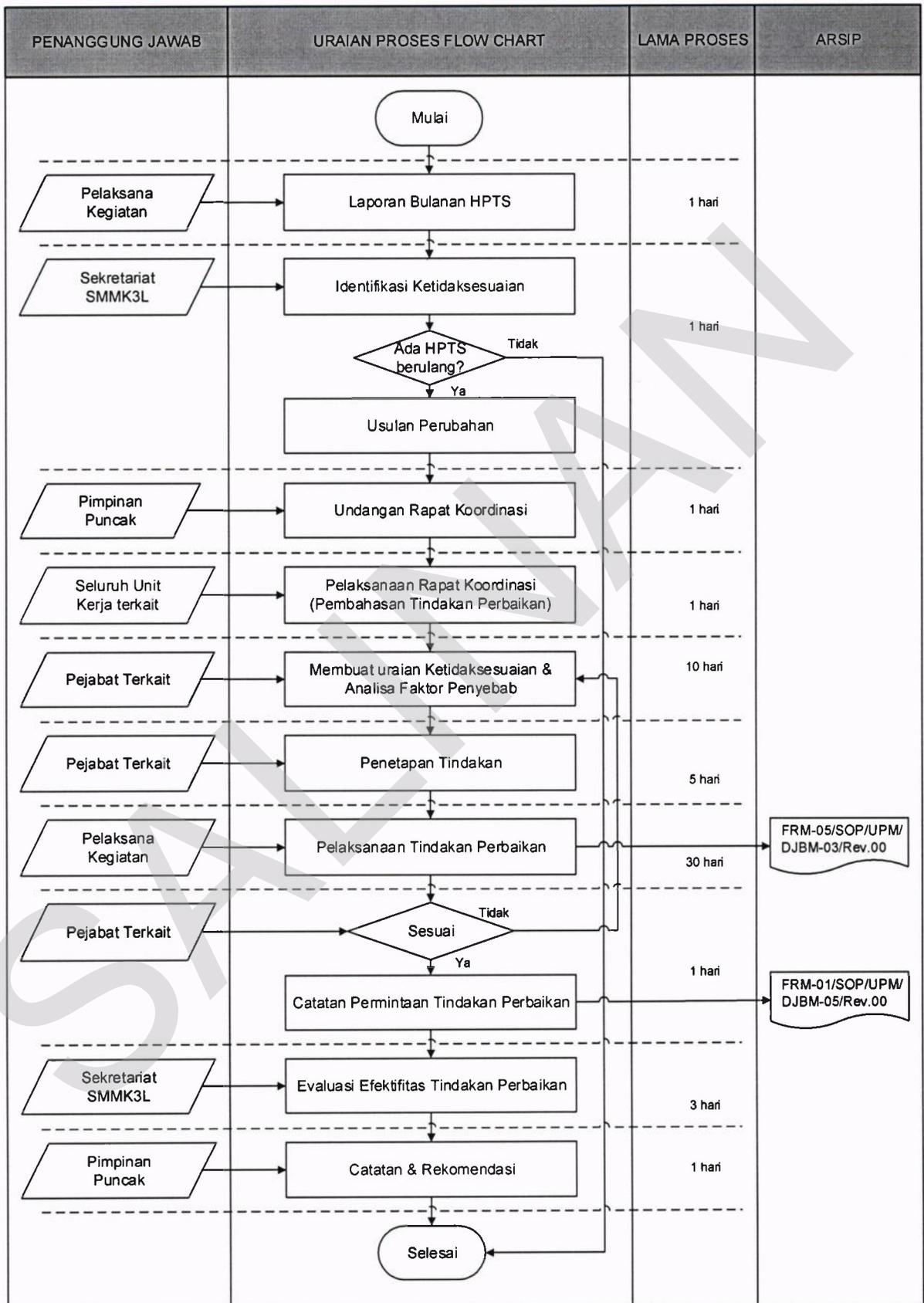
- a. Pelaksana Kegiatan melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan ketidaksesuaian berdasarkan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP).
- b. Setiap Permintaan Tindakan Perbaikan harus diberitahukan kepada Sekretariat SMMK3L untuk diberi Nomor dan dicatat dalam daftar Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP).
- c. Berdasarkan Permintaan Tindakan Perbaikan yang diterima, personel yang bertanggung jawab harus segera menyelidiki penyebab ketidaksesuaian dan mencatatkannya kedalam kolom penyelidikan ketidaksesuaian pada formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP). Hasil penyelidikan mungkin memerlukan diskusi lebih lanjut dengan Sekretariat SMMK3L atau personel yang terkait.
- d. Jika ketidaksesuaian yang terjadi ada hubungannya dengan Rekanan atau Sub-kontraktor maka Tindakan Perbaikan yang dilakukan harus mengacu kepada prosedur tentang evaluasi dan seleksi rekanan/sub-kontrak.
- e. Hasil tindakan perbaikan direkapitulasi pada formulir Catatan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

Nomor Dokumen	: SOP/UPM/DJBM-05	Tanggal Beraku	: 01 Juli 2016
Nomor Revisi	: 00	Halaman	: 3 dari 5

### 6.3. EVALUASI DAN PELAPORAN TINDAKAN PERBAIKAN

- a. Dari hasil tindakan perbaikan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan, melalui arsip Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) dan Catatan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, serta bukti-bukti *backup* perbaikan, Sekretariat SMMK3L melakukan evaluasi efektivitas tindakan perbaikan.
- b. Sekretariat SMMK3L atau personel yang terkait termasuk para kepala unit kerja, harus meninjau ulang efektivitas tindakan yang dijalankan. Jika tindakan yang dijalankan dinilai efektif, maka permintaan tindakan perbaikan tersebut dapat ditutup oleh Sekretariat SMMK3L. Tetapi jika tindakan tersebut tidak menyelesaikan masalah, maka personel terkait harus membuat usulan tindakan perbaikan dengan menggunakan formulir PTPP yang baru. Proses nya akan kembali ke BUTIR 6.2 PELAKSANAAN TINDAKAN PERBAIKAN.
- c. Permintaan Tindakan Perbaikan yang belum ditutup harus disimpan difile yang berbeda dengan permintaan yang sudah ditutup, dicatat statusnya kedalam daftar Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) pada kolom keterangan.
- d. Sekretariat SMMK3L harus memastikan bahwa informasi yang relevan atas Tindakan Perbaikan yang dijalankan, dibicarakan dalam Rapat Tinjauan Manajemen, melalui laporan tindakan perbaikan untuk disampaikan ke pimpinan puncak sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.

#### 6.4. FLOWCHART TINDAKAN PERBAIKAN



Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat