

	PANDUAN MUTU	No. Dok : PM - 10
	PENINGKATAN	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 1 dari 2

10. Peningkatan

10.1 Umum

Setiap Bidang/ Bagian menentukan dan memilih peluang untuk perbaikan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, meliputi:

- a. Meningkatkan layanan jasa untuk mengatasi keadaan di masa depan.
- b. Mengoreksi, mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diinginkan.
- c. Meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

Jika terjadi ketidaksesuaian layanan jasa termasuk yang timbul dari keluhan, maka Setiap Bidang/ Bagian akan:

- a. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian:
 1. Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki.
 2. Sepakat dengan konsekuensi.
- b. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi di tempat lain:
 1. Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian.
 2. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
 3. Menentukan ketidaksesuaian yang pernah terjadi, atau yang berpotensi akan terjadi.
- c. Menerapkan tindakan yang diperlukan.
- d. Meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil.
- e. Memutakhirkan resiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan.
- f. Melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu.

Setiap Bidang/ Bagian akan menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari setiap tindakan korektif.

10.3 Perbaikan Berkelanjutan

	PANDUAN MUTU	No. Dok : PM - 10
	PENINGKATAN	Edisi : 4 Revisi : 0 Tgl. efektif : 01/02/2019 Halaman : 2 dari 2

BBK mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan hasil Kaji Ulang Manajemen untuk memilih peluang perbaikan secara terus- menerus dalam peningkatan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu.