

PROSEDUR SISTEM MUTU

**Pengendalian Ketidaksesuaian,  
Tindakan Perbaikan dan  
Pencegahan**



Kode Dokumen : PM-UII-05

Versi / Revisi : 2008/0

Tanggal Berlaku : 25 Agustus 2009

Disahkan oleh,

**Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec.**  
R e k t o r

Diperiksa oleh,

**Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak.**  
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Disiapkan oleh,

**Ir. Pratikno Hidayat, M.Sc.**  
Kepala Bidang  
Pengendali Sistem Mutu

<b>PROSEDUR SISTEM MUTU PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN, TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b>	Tanggal Revisi : Tanggal Berlaku : 25 Agustus 2009 Kode Dokumen : PM-UII-05
---	---

- 1. TUJUAN** : a. Menjamin bahwa keluhan, ketidaksesuaian, dan ketidakpuasan yang terjadi pada proses, pelayanan, fasilitas dan produk dalam Sistem Manajemen Mutu teridentifikasi dan ditangani/dikendalikan dengan benar.
- b. Menjamin terpenuhinya tindakan perbaikan terhadap keluhan, ketidaksesuaian dan ketidakpuasan yang terjadi pada proses, pelayanan, fasilitas dan produk.
- c. Menjamin terpenuhinya tindakan pencegahan terhadap keluhan, ketidaksesuaian dan ketidakpuasan yang terjadi pada proses, pelayanan, fasilitas dan produk agar tidak terulang kembali.
- 2. RUANG LINGKUP** : Semua aktivitas identifikasi, penanganan, pengendalian, tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap keluhan, ketidaksesuaian dan ketidakpuasan proses, pelayanan, fasilitas dan produk yang ada dan berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Universitas Islam Indonesia.
- 3. DEFINISI** : a. **Pelanggan dan stakeholders** adalah orang atau organisasi yang menerima, menikmati, menggunakan atau berkaitan dengan proses, pelayanan dan produk yang diberikan atau dihasilkan. Pelanggan dan *stakeholders* UII antara lain mahasiswa, dosen, karyawan, orang tua mahasiswa, user dan institusi UII sendiri.
- b. **Proses** adalah semua aktifitas yang berkaitan dengan desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian dan evaluasi proses pembelajaran
- c. **Pelayanan** adalah semua aktivitas yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang terkait dengan realisasi produk

<b>PROSEDUR SISTEM MUTU PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN, TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b>	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Berlaku	: 25 Agustus 2009
	Kode Dokumen	: PM-UII-05

- d. **Fasilitas** adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar dan pemberian pelayanan pendidikan
- e. **Produk** adalah hasil dari semua proses dalam membentuk kompetensi lulusan
- f. **Ketidaksesuaian Produk** adalah penyimpangan hasil dari semua proses dalam membentuk kompetensi lulusan
- g. **Keluhan** adalah penyampaian kekurangan, ketidaksesuaian atau ketidakpuasan oleh pelanggan atau *stakeholders* terhadap proses, pelayanan, fasilitas dan produk yang diterima/ada dalam Sistem Manajemen Mutu.
- h. **Ketidaksesuaian** atau **Ketidakpuasan** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan terhadap proses, pelayanan, fasilitas dan produk yang diterima/ada.
- i. **Tindakan Perbaikan** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian atau ketidakpuasan yang ditemukan atau situasi yang tidak diketahui.
- j. **Tindakan Pencegahan** adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian atau ketidakpuasan yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.

#### 4. REFERENSI

- a. *Prosedur Tinjauan Manajemen (PM-UII-01)*
- b. *Prosedur Identifikasi dan Pengendalian Dokumen (PM-UII-03)*
- c. *Prosedur Monitoring dan Evaluasi (PM-UII-06)*
- d. *Prosedur Audit Mutu Internal (PM-UII-07)*
- e. *Prosedur Pengukuran Kepuasan Stakeholder (PM-UII-08)*

<b>PROSEDUR SISTEM MUTU PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN, TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b>	Tanggal Revisi :
	Tanggal Berlaku : 25 Agustus 2009
	Kode Dokumen : PM-UII-05

**5. DISTRIBUSI KEPADA** : Seluruh pemegang Salinan Terkendali Dokumen Sistem Manajemen Mutu.

**6. PROSEDUR** :

### **6.1 Ketidaksesuaian Produk**

- 6.1.1 Ketidaksesuaian produk terjadi karena adanya penyimpangan proses dan atau hasil yang tidak memenuhi persyaratan produk.
- 6.1.2 Ketidaksesuaian produk dapat terjadi pada masukan, proses dan keluaran. Ketidaksesuaian pada masukan apabila tidak terpenuhinya persyaratan calon pelanggan. Ketidaksesuaian pada proses apabila tidak terpenuhinya persyaratan desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian dan evaluasi proses pembelajaran. Ketidaksesuaian pada keluaran terjadi apabila tidak memenuhi kompetensi lulusan.
- 6.1.3 Ketidaksesuaian produk mengakibatkan timbulnya keluhan, ketidaksesuaian dan ketidakpuasan dapat berupa :
  - a) Keluhan pelanggan dan *stakeholders*
  - b) Laporan ketidaksesuaian
  - c) Laporan Audit Mutu Internal
  - d) Hasil pengukuran sasaran mutu, rencana mutu, kepuasan pelanggan dan *stakeholders* serta pengukuran proses
  - e) Hasil Evaluasi Diri
  - f) Hasil Analisis Data
  - g) Hasil Rapat Tinjauan Manajemen

### **6.2. Keluhan, Ketidaksesuaian dan Ketidakpuasan**

- 6.2.1 Ketidaksesuaian atau ketidakpuasan dapat ditemukan dalam kegiatan monitoring, pemeriksaan, pengujian, pengukuran, evaluasi diri dan audit mutu atau diperoleh dari keluhan, saran dan pernyataan ketidakpuasan pelanggan dan/atau *stakeholders* Universitas Islam Indonesia atau dapat berasal dari peraturan pemerintah dan kondisi serta situasi yang berkembang di luar Universitas Islam Indonesia.

<b>PROSEDUR SISTEM MUTU PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN, TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b>	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Berlaku	: 25 Agustus 2009
	Kode Dokumen	: PM-UII-05

- 6.2.2 Keluhan, saran atau pernyataan ketidakpuasan pelanggan terhadap proses, pelayanan, fasilitas dan produk yang terjadi/ada di lingkungan Universitas Islam Indonesia dapat disampaikan melalui Badan Penjaminan Mutu (BPM) atau langsung ke Pimpinan Universitas atau Pimpinan Fakultas atau pimpinan unit tempat ketidaksesuaian atau ketidakpuasan itu terjadi.
- 6.2.3 Penyampaian keluhan ketidaksesuaian atau ketidakpuasan dapat dilakukan secara tertulis melalui **Surat, Kotak Kendali Mutu, E-mail: [BPM@uii.ac.id](mailto:BPM@uii.ac.id), E-mail PSM** Fakultas masing-masing, atau melalui layanan **SMS komplain ke : 081 392 880000**.
- 6.2.4 **Pimpinan Unit** dan **KBPSM/PSMF** secara periodik harus mengidentifikasi semua ketidaksesuaian yang terjadi pada proses, pelayanan, fasilitas dan produk.
- 6.2.5 Pimpinan unit tempat terjadinya ketidaksesuaian atau ketidakpuasan melakukan analisis penyebab, tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian atau ketidakpuasan tersebut paling lambat 4 (empat) hari setelah ketidaksesuaian atau ketidakpuasan ditemukan/diketahui dan dicatat dalam *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*.
- 6.2.6 Semua tindak lanjut yang dilakukan untuk menangani ketidaksesuaian atau ketidakpuasan harus diverifikasi oleh **KBPSM/PSMF** dalam *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*.
- 6.2.7 Penanganan ketidaksesuaian atau ketidakpuasan yang dicatat dalam Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (*FM-UII-AM-FSM-05.02*) juga harus dicatat dalam *Formulir Registrasi Ketidaksesuaian (FM-UII-AM-FSM-05.01)* untuk memudahkan pemantauan penanganan ketidaksesuaian atau ketidakpuasan tersebut.
- 6.2.8 Untuk keluhan mahasiswa terhadap nilai hasil ujian ditangani oleh bagian akademik menggunakan *Formulir Ketidakpuasan Nilai (FM-UII-AM-FSM-11.04)* dan *Formulir Daftar Perubahan Nilai Ujian (FM-UII-AM-FSM-11.05)* sesuai dengan *Prosedur Proses Pembelajaran (PM-UII-09)*.

### **6.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**

- 6.3.1 Pimpinan Unit mengisi uraian hasil identifikasi ketidaksesuaian produk pada *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*, menuliskan hasil analisis penyebab ketidaksesuaian produk, dan

<b>PROSEDUR SISTEM MUTU PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN, TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b>	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Berlaku	: 25 Agustus 2009
	Kode Dokumen	: PM-UII-05

kemudian menuliskan tindakan perbaikan yang dilakukan serta menetapkan tindakan pencegahan yang akan dilakukan.

- 6.3.2 Apabila tindakan perbaikan dan pencegahan telah diselesaikan, Pimpinan Unit menuliskan tanggal penyelesaian tindakan tersebut pada *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*
- 6.3.3 Tindakan perbaikan dan pencegahan yang sudah selesai dilaksanakan dilakukan verifikasi dan ditetapkan status penyelesaiannya sampai pada tingkat efektifitasnya oleh KBPSM/PSMF pada *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*.
- 6.3.4 Data tindakan perbaikan dan pencegahan harus dicatat dalam *Formulir Registrasi Ketidaksesuaian (FM-UII-AM-FSM-05.01)* oleh Pimpinan Unit.
- 6.3.5 Jika tindakan perbaikan dan pencegahan tidak dapat diselesaikan oleh Pimpinan ditingkat Unit, KBPSM/PSMF mengajukan permintaan untuk dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen Fakultas (RTMF)/Rapat Tinjauan Manajemen Universitas (RTMU).
- 6.3.6 KBPSM/PSMF memastikan bahwa tindakan perbaikan dan pencegahan yang dibahas di RTMF/RTMU telah ditetapkan dalam bentuk keputusan dan tindak lanjutnya serta harus didokumentasikan dalam *Formulir Notulen Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.05)*.

## **7. LAMPIRAN :**

- a. *Formulir Registrasi Ketidaksesuaian (FM-UII-AM-FSM-05.01)*
- b. *Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UII-AM-FSM-05.02)*



REGISTRASI KETIDAKSESUAIAN

No	Ringkasan Ketidaksesuaian	Tanggal Kejadian	Kelompok Masalah	Unit	Tanggal Penyelesaian	Status Penyelesaian		Tanggal Verifikasi	Pemverifikasi	
						Selesai	Belum		KBPSM	PSMF

**Keterangan :** PIC = Penanggung Jawab



## PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

Nomor :

Tanggal :

Penanganan untuk <input type="checkbox"/> Ketidaksesuaian <input type="checkbox"/> Keluhan <input type="checkbox"/> Pencegahan <input type="checkbox"/> Saran	
Uraian :	
Dibuat oleh : Tanggal : Tanda tangan :	Diterima oleh : Unit : Tanggal : Tanda tangan
<b>Penyebab (Cause Analysis) :</b>	Tgl / Paraf
<b>Tindakan perbaikan (Correction):</b>	Tgl / Paraf
<b>Tindakan pencegahan (Corrective Action):</b>	Tgl / Paraf
<b>Evaluasi Efektivitas Tindakan Pencegahan</b>	Tgl / Paraf
Verifikasi Efektifitas *) Tanggal : Tanda tangan :	Status Penyelesaian Keluhan:  Selesai/Belum *)

\*) KBPSM/PSMF