



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 1 dari 8

PEDOMAN
PENERAPAN ISO 9001:2015
KLAUSUL 10.2
KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF

Pengesahan

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si	H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.	Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom
Wakil Rektor I	Ketua SPI	Rektor
Dokumen Sistem Mutu ini milik UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu		



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 2 dari 8

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Mengenali serta mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kegiatan belajar mengajar di Universitas Pasundan dengan melakukan pencegahan kesalahan yang berulang serta menghilangkan penyebab masalah termasuk potensi penyebab masalah.

1.2. Ruang Lingkup

Berlaku terhadap seluruh pengambilan keputusan terkait tindakan pencegahan serta perbaikan di Universitas Pasundan terkait dengan ketidaksesuaian yang muncul selama proses belajar mengajar baik yang berhubungan dengan pelanggan internal maupun eksternal.

1.3. Referensi

- ISO 9001:2015 Klausul 10.2.
- Pedoman Mutu Universitas Pasundan.

1.4. Definisi

- Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya persyaratan yang telah ditetapkan.
- Tindakan Pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang potensial mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian (ketidaksesuaian belum terjadi).
- Tindakan Perbaikan adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi (ketidaksesuaian sudah terjadi).
- Pelanggan Internal meliputi dosen serta karyawan Universitas Pasundan Bandung
- Pelanggan Eksternal meliputi mahasiswa, dunia industri/pengguna lulusan, orang tua & masyarakat yang berhubungan dengan Universitas Pasundan Bandung.

1.5. Penanggung Jawab

- Manajemen (pimpinan Prodi, Fakultas ,Biro, Rektor) bertanggung jawab dalam :
 - a. Mengidentifikasi & menentukan potensi ketidaksesuaian
 - b. Menentukan tindakan pencegahan /perbaikan yang sesuai untuk menangani ketidaksesuaian
 - c. Menentukan waktu penyelesaian tindakan pencegahan / perbaikan



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 3 dari 8

- d. Memantau keefektifan tindakan pencegahan / perbaikan yang diambil
- Wakil Manajemen Mutu (Ketua UPM/GKM/SPM) bertanggung jawab dalam :
Mengkoordinasi serta melakukan pemantauan pengambilan tindakan pencegahan & perbaikan yang dijalankan.
 - Dosen & karyawan bertanggung jawab dalam :
 - a. Mengidentifikasi serta mendeteksi ketidaksesuaian.



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

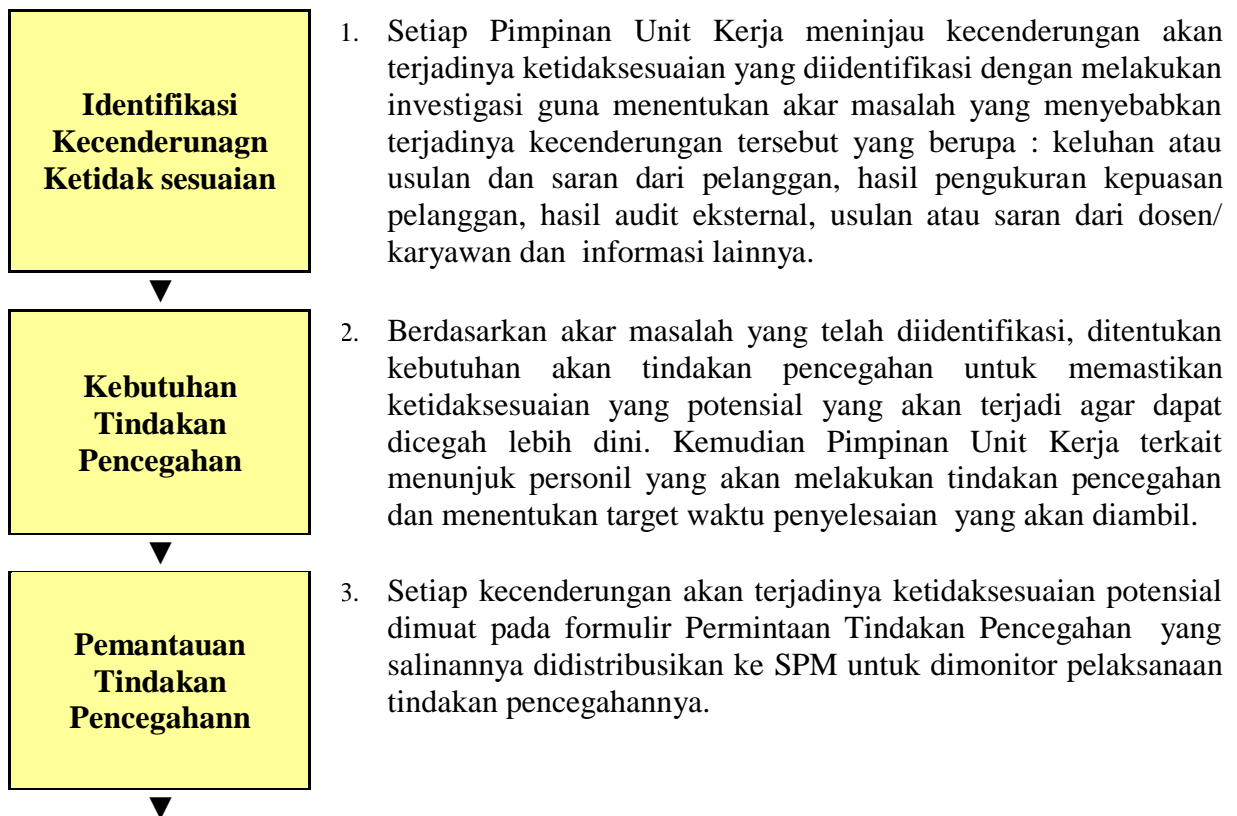
No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 4 dari 8

BAB II PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN & PENCEGAHAN

2.1. Identifikasi Ketidak sesuaian dan Potensi Ketidaksesuaian

Dosen dan karyawan menemukan terjadinya ketidaksesuaian untuk tindakan perbaikan dan menguraikannya pada **Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** atau mengidentifikasi adanya kecenderungan akan terjadinya suatu ketidaksesuaian potensial untuk tindakan pencegahan dan menguraikannya pada **Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**, dan untuk selanjutnya disampaikan ke Pimpinan Unit Kerja terkait.

2.2. Alur Proses Penetapan Tindakan Pencegahan





UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 5 dari 8

**Pencatatan
Kecenderungan
terjadinya ketidak
sesuaian**



**Pemastian
Keefektifan
Tindakan yang
diambil**

4. Sekretariat SPM mendaftarkan setiap kecenderungan akan terjadinya ketidaksesuaian potensial dalam **Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** pada **Log Status Tindakan Pencegahan & Perbaikan** untuk pemantauan pelaksanaan tindakan pencegahan.

5. Dalam melaksanakan tindakan pencegahan, setiap Pimpinan Unit Kerja terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan potensi penyebab ketidaksesuaian, serta menentukan target waktu penyelesaian atas tindakan tersebut.

2.3. Alur Proses Penetapan Tindakan perbaikan

**Identifikasi
Ketidaksesuaian**



**Kebutuhan
Tindakan
Perbaikan**



**Penetapan
Penanggung Jawab
Tindakan
Perbaikan**



1. Setiap Pimpinan Unit Kerja terkait meninjau ketidaksesuaian yang terjadi yang diidentifikasi dengan melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian.

2. Berdasarkan akar masalah yang telah diidentifikasi, ditentukan kebutuhan akan tindakan perbaikan untuk memastikan ketidaksesuaian yang telah terjadi tidak terulang kembali, berdasarkan penyebab ketidaksesuaian tersebut.

3. Setiap Pimpinan Unit Kerja terkait menunjuk personil yang akan melakukan tindakan perbaikan dan menentukan target waktu penyelesaian tindakan perbaikan yang akan diambil.



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 6 dari 8

**Distribusi Form
Permintaan
Tindakan
Perbaikan &
Pencegahan**



**Pencatatan Status
Tindakan
Perbaikan**

4. Setiap laporan ketidaksesuaian yang dimuat dalam formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, yang salinannya didistribusikan ke Sekretariat SPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikan yang akan diambil.

5. Sekretariat SPM mendaftarkan ketidaksesuaian yang terjadi dalam Log status Tindakan Pencegahan & Perbaikan untuk memudahkan pemantauan pelaksanaan tindakan perbaikan.

2.4. Verifikasi Tindakan Perbaikan & Pencegahan

**Penanggung Jawab
Tindakan**

1. Penanggung jawab tindakan :

Tindakan pencegahan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**.

Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**.

**Pemantauan
Tindakan
Pencegahan/Perbaikan**

2. Setiap Pimpinan Unit Kerja terkait dan Sekretariat SPM memantau pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan melalui **Log status Tindakan Pencegahan/Perbaikan**.



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 7 dari 8

**Verifikasi
Tindakan
Pencegahan/
Perbaikan**

3. Satu minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan WMM/Ketua SPM melakukan verifikasi atau menugaskan personil untuk melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan dan melengkapi formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan sesuai jenis tindakannya.

Surat Peringatan

4. Apabila ternyata tindakan pencegahan atau perbaikan belum dilakukan, maka WMM/Ketua SPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan kembali. Surat Peringatan ditembuskan kepada Rektor.

**Keputusan Close
atas Tindakan
Pencegahan/Perbai
kan**

5. Apabila tindakan pencegahan atau perbaikan telah memuaskan, Sekretariat SPM perlu dilengkapi dengan Log status Tindakan Pencegahan / Perbaikan dengan pernyataan closed out

**Verifikasi
Efektifitas
Tindakan
Pencegahan/
Perbaikan**

6. Efektivitas hasil tindakan pencegahan atau perbaikan diverifikasi oleh WMM atau personil yang ditunjuk. Jika hasil tindakan pencegahan atau perbaikan belum memuaskan dan efektif menghilangkan potensi penyebab ketidaksesuaian maka masalah tersebut dibawa ke Tinjauan Manajemen untuk dicarikan solusi dari Rektor sesuai dengan Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen.

**Perubahan
Dokumen yang
diperlukan**

7. Apabila tindakan pencegahan atau perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka SPM merevisi Prosedur Mutu atau dokumen yang terkait, sesuai dengan Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen.



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

No. Dokumen : UNPAS-ISO 9001:2015 - 10.2	PEDOMAN 10.2	Tgl Berlaku : 16-04-2018	
PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 1 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF	Revisi : 00	Hal : 8 dari 8

**Arsip Pelaksanaan
Tindakan
Pencegahan dan
Perbaikan**

8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan pencegahan dan Perbaikan disimpan oleh Sekretariat SPM dan bagian terkait.

2.5. Dokumen Terkait

- 1) Form Permintaan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan
- 2) Log Status Tindakan Pencegahan dan Perbaikan