


	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b> <b>01</b>	<b>Tgl Berlaku</b> <b>16 April 2018</b>


# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

## Prosedur Mutu

# TINDAKAN PERBAIKAN

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
		
<b>Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si</b>	<b>H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.</b>	<b>Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom</b>
<b>Wakil Rektor I</b>	<b>Ketua SPI</b>	<b>Rektor</b>

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b>  01	<b>Tgl Berlaku</b>  16 April 2018

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk mengenali serta mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kegiatan tridharma dan proses-proses pendukungnya di Universitas Pasundan Bandung 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 lingkungan Universitas Pasundan Bandung terkait dengan ketidaksesuaian yang muncul selama proses pembelajaran baik yang berhubungan dengan pelanggan internal maupun eksternal.

#### 1.3. Referensi

- 1.3.1. ISO 9001:2015 Klausul 8.7.
- 1.3.2. Pedoman Penerapan Klausul 8 Universitas Pasundan Bandung.

#### 1.4. Definisi.

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

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018

## 1.5. Penanggung Jawab

1.5.1. Ketua Unit bertanggung jawab dalam :

- 1.5.1.1. Mengidentifikasi & menentukan potensi ketidaksesuaian.
- 1.5.1.2. Menentukan tindakan pencegahan/perbaikan yang sesuai untuk menangani ketidaksesuaian.
- 1.5.1.3. Menentukan waktu penyelesaian tindakan pencegahan/perbaikan.
- 1.5.1.4. Memantau keefektifan tindakan pencegahan/perbaikan yang diambil.


1.5.2. Ketua SPM bertanggung jawab dalam :

Mengkoordinasi serta melakukan pemantauan pengambilan tindakan pencegahan & perbaikan yang dijalankan.

1.5.3. Dosen & karyawan bertanggung jawab dalam :


Mengidentifikasi serta mendeteksi ketidaksesuaian

AKTIF, dokumen ini TERKENDALI saat diambil dari web. Menjadikan TIDAK TERKENDALI saat dicetak/di simpan di komputer pengguna

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018

AKTIF; dokumen ini TERKENDALI saat diambil dari web. Menjadi TIDAK TERKENDALI saat dicetak/disimpan di komputer pengguna

---

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b> <b>01</b>	<b>Tgl Berlaku</b> <b>16 April 2018</b>

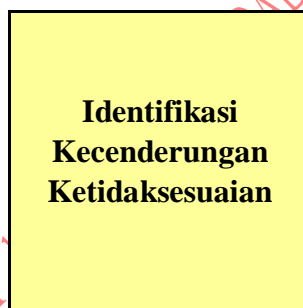
## BAB II

### PROSEDUR TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PERBAIKAN

#### 2.1. Identifikasi Ketidaksesuaian 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 Ketua Universitas Pasundan Bandung.


#### 2.2. Alur Proses Penetapan Tindakan Pencegahan



1. Setiap pimpinan unit kerja terkait meninjau kecenderungan akan terjadinya ketidaksesuaian yang diidentifikasi dengan melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya kecenderungan tersebut yang berupa : keluhan atau usulan dan saran dari pelanggan, hasil pengukuran kepuasan pelanggan, hasil audit eksternal, usulan atau saran dari dosen dan tenaga kependidikan dan informasi lainnya.

AKTIF

ALI diambil dari web: [www.aktif.com](http://www.aktif.com)

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT</b>
	<b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		
<b>No. Dokumen</b> UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.7-1	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018	<b>Halaman</b> 6 dari 4

**Kebutuhan  
Tindakan  
Pencegahan**

- Berdasarkan akar masalah yang telah diidentifikasi, ditentukan kebutuhan akan tindakan pencegahan untuk memastikan ketidaksesuaian yang potensial yang akan terjadi agar dapat dicegah lebih dini. Kemudian setiap pimpinan unit kerja terkait menunjuk personil yang akan melakukan tindakan pencegahan dan menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.

**Pemantauan  
Tindakan  
Pencegahan**

- Setiap kecenderungan akan terjadinya ketidaksesuaian potensial dimuat pada formulir Permintaan Tindakan Pencegahan yang salinannya didistribusikan ke BPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan pencegahannya.


**Pencatatan  
Kecenderungan  
terjadinya  
Ketidaksesuaian**

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

**Pemastian  
Keefektifan  
Tindakan yang  
Diambil**

- 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

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT</b>
	<b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		
<b>No. Dokumen</b> UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.7-1	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018	<b>Halaman</b> 7 dari 4

**Identifikasi  
Ketidaksesuaian**



**Kebutuhan  
Tindakan  
Perbaikan**



**Penetapan  
Penanggung Jawab  
Tindakan  
Perbaikan**




**Distribusi Form  
Permintaan  
Tindakan  
Perbaikan &  
Pencegahan**



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.
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.

AKTIF

DALAM SAAT DIAMBILNYA MENJADI TIDAK BERKUALITAS SAAT DICETAK/DISIMPAN DI KOMPUTER PENGGUNA

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b> <b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO</b> <b>9001:2015 KLAUSUL 8</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>SNPT</b>
	<b>No. Dokumen</b> <b>UNPAS-PM-ISO</b> <b>9001:2015-8.7-1</b>	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018

**Pencatatan Status  
Tindakan  
Perbaikan**

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**

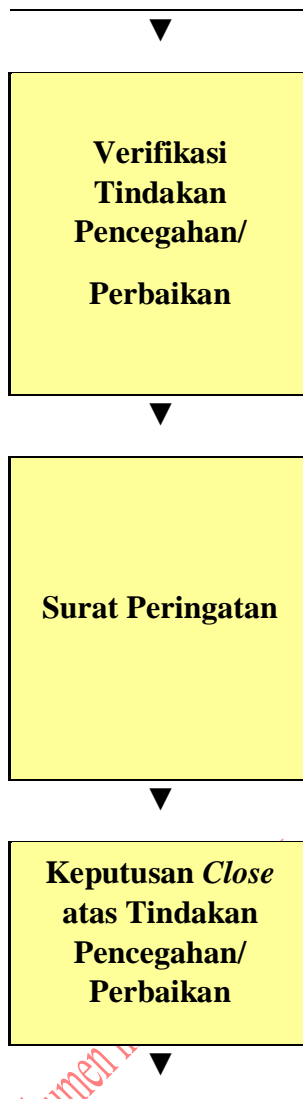
2. Setiap pimpinan unit kerja terkait dan Sekretariat SPM memantau pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan melalui **Log status Tindakan Pencegahan/Perbaikan**

AKTIF

Saat diambil dari Web Menjadikan Tindakan Terkendali Saat dicetak/diunggah ke komputer pengguna



	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT</b>
	<b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		
<b>No. Dokumen</b> UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.7-1	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018	<b>Halaman</b> 9 dari 4




3. Satu minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan 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

4. Apabila ternyata tindakan pencegahan atau perbaikan belum dilakukan, maka Wakil Rektor bidang yang membawahnya akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan kembali. Surat Peringatan ditembuskan kepada Rektor Universitas Pasundan Bandung.

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

AKTIF, dokumen ini

Saat diambil dari web: [www.unpas.ac.id](http://www.unpas.ac.id) Tidak Terkendali, Saat diinput di komputer pengguna

	<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b>		
	<b>Prosedur Mutu</b>		<b>DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT</b>
	<b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>		
<b>No. Dokumen</b> UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.7-1	<b>No. Revisi</b> 01	<b>Tgl Berlaku</b> 16 April 2018	<b>Halaman</b> 10 dari 4

**Verifikasi  
Efektifitas  
Tindakan  
Pencegahan/  
Perbaikan**

6. Efektivitas hasil tindakan pencegahan atau perbaikan diverifikasi oleh Ketua SPM 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 Universitas Pasundan Bandung 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 Pedoman Pengendalian Dokumen

**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

2.5.1. Form Permintaan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan

2.5.2. Log Status Tindakan Pencegahan dan Perbaikan