



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:  
UNTAG-06/07

## Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

**DOKUMEN**  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

Revisi :  
01

Hal :  
1 dari 7

### Pengesahan

Nama Dokumen :

## **PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**

No Dokumen :

**UNTAG-06/07**

No Revisi :

**01**

Disiapkan oleh

**SUHARDIMAN, S.Sos.,M.Si.**  
Sekertaris LPM

Diperiksa oleh

**Ir. ISMAIL BAKRIE, M.P.**  
Ketua LPM

Disahkan oleh

**DR. MARJONI RACHMAN, M.Si.**  
Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**  
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa  
seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 Samarinda

	<b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA</b> Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390 Kalimantan Timur 75124, Indonesia <a href="http://untag-smd.ac.id/">http://untag-smd.ac.id/</a>		
	<b>No. Dokumen:</b> <b>UNTAG-06/07</b>	<b>Prosedur Mutu</b> <b>PENGENDALIAN</b> <b>PRODUK TIDAK SESUAI</b>	<b>DOKUMEN</b> <b>ISO 9001:2008/IWA 2</b> <b>TERINTEGRASI DENGAN</b> <b>AIPT BAN PT</b>
<b>Tgl Berlaku:</b> <b>17-08-2014</b>	<b>Revisi :</b> 01		<b>Hal :</b> 2 dari 7

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Menetapkan tata cara pengendalian pada beberapa tahapan dari proses pembelajaran, baik yang terkait dengan staf pengajar/dosen dan output mahasiswa.

### 1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi kegiatan identifikasi dan tindakan koreksi pada kondisi-kondisi yang tidak sesuai pada proses pembelajaran.

### 1.3. Referensi

- ISO 9001:2008 Klausul 8.3.
- Manual Mutu Untag 1945 Samarinda

### 1.4. Definisi.

- Produk tidak sesuai adalah hasil yang dicapai/diperoleh pada proses belajar mengajar berupa penyimpangan terhadap hasil dari persyaratan awal yang telah ditetapkan
- Perbaikan/ koreksi adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian
- Tindakan Koreksi adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya
- Pengendalian produk tidak sesuai adalah segala tindakan yang diperlukan untuk mencegah atau meminimalisasi terjadinya ketidaksesuaian.

### 1.5. Penanggung Jawab

- Rektor/Dekan bertanggung jawab dalam :
    - a. Mengendalikan produk tidak sesuai yang muncul dalam rangkaian proses pembelajaran
    - b. Mendata jenis serta jumlah ketidaksesuaian yang timbul selama 1 semester serta mengangkat hal ini pada Rapat Tinjauan Manajemen.
  - Ketua Jurusan/Program Studi bertanggung jawab dalam :
    - a. Mengambil peran secara aktif untuk menilai serta mengidentifikasi potensi terjadinya ketidaksesuaian yang muncul dalam lingkungan jurusan
    - b. Melakukan koordinasi secara pro aktif dengan dosen terkait terkait pertukaran informasi proses belajar mengajar.
-



## UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

<b>No. Dokumen:</b> UNTAG-06/07	<b>Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI</b>	<b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b>	
<b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014		<b>Revisi :</b> 01	<b>Hal :</b> 3 dari 7

### 1.6. Ketentuan Umum

Ketidaksesuaian pada proses akademik diidentifikasi pada beberapa hal yaitu :

- Kinerja Dosen
- Output mahasiswa



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:  
UNTAG-06/07

## Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

DOKUMEN  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

Revisi :  
01

Hal :  
4 dari 7

## BAB II PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

### 2.1. Alur Proses Pengendalian Produk Tidak Sesuai

**Identifikasi Produk Tidak Sesuai**

1. Produk tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses penyediaan pelayanan maupun bila pelayanan itu sudah diterima oleh stakeholder
2. Identifikasi terhadap pelayanan tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Untag 1945 Samarinda maupun oleh eksternal stakeholder
3. Produk tidak sesuai yang sudah diterima oleh stakeholder dilaporkan / disampaikan kepada Untag 1945 Samarinda ditangani sesuai dengan **Prosedur Mutu Penanganan Pengaduan**

**Penanganan Produk Tidak Sesuai**

4. Setiap pimpinan fakultas memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar maka petugas Instalasi tersebut mencatat dalam formulir **Produk Tidak Sesuai**
5. Produk tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait (sesuai tabel)
6. Jika produk tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, pimpinan fakultas terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan kecukupannya

**Tindakan Perbaikan/Koreksi**

6. Jika produk tidak sesuai yang sama terjadi berulang lebih dari 5 kali dalam 1 semester pada Lembaga yang sama, maka pimpinan fakultas melakukan tindakan perbaikan dengan mencatat produk tidak sesuai tersebut dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**
7. Investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh pimpinan fakultas terkait jika ada
8. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

**No. Dokumen:**  
**UNTAG-06/07**

## **Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**

**DOKUMEN  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT**

**Tgl Berlaku:**  
**17-08-2014**

**Revisi :**  
01

**Hal :**  
5 dari 7

### **Peninjauan Terhadap Produk yang Tidak Sesuai**

9. Wakil Manajemen Mutu akan melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian produk tidak sesuai yang berulang (yang menggunakan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan), dan dibahas dalam Tinjauan Manajemen

### **2.2. Dokumen Terkait**

- 1) Diagram Alir
- 2) Formulir Produk Tidak Sesuai
- 3) Prosedur Mutu Penanganan Pengaduan
- 4) formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- 5) Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan dan Pencegahan



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

**No. Dokumen:**  
UNTAG-06/07

## **Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**

**DOKUMEN  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT**

**Tgl Berlaku:**  
17-08-2014

**Revisi :**  
01

**Hal :**  
6 dari 7

### 2.3. Lampiran

No	Jenis Produk Tidak sesuai	Penanganan Produk Tidak sesuai
1	Kesalahan pemberian nilai terhadap hasil ujian mahasiswa (UTS atau UAS)	<ol style="list-style-type: none"><li>Penyebab dasar kesalahan pemberian nilai terhadap hasil ujian mahasiswa (UTS atau UAS) adalah ketidaksesuaian pada saat memasukkan nilai mahasiswa ke dalam daftar nilai rekapitulasi</li><li>Penanganan yang dilakukan adalah melakukan pengecekan ulang terhadap hasil nilai rekapitulasi sebelum disampaikan ke dalam BAAK.</li></ol>
2	Nilai UAS mata kuliah lebih dari 50% di bawah rata-rata	<ol style="list-style-type: none"><li>Penyebab dasar Nilai UAS mata kuliah lebih dari 50% di bawah rata-rata sebagai berikut :<ol style="list-style-type: none"><li>Penempatan dosen yang tidak sesuai dengan mata kuliah yang diajar, yang bisa disebabkan oleh kompetensi dosen yang tidak sesuai.</li><li>Pemberian tugas, quis serta tes formatif lainnya yang kurang, hal ini dapat menyebabkan mahasiswa kurang bisa mendekati diri dengan mata kuliah yang diambil.</li><li>Untuk jenis mata kuliah yang tergolong sulit, dosen mata kuliah kurang pro aktif menyusun diktat</li></ol></li><li>Untuk mencegah timbulnya ketidaksesuaian ini, perlu mengambillangkah-langkah sebagai berikut :<ol style="list-style-type: none"><li>Ketua Program Studi melakukan rekonfigurasi atas dosen yang mengajar mata kuliah dengan kompetensi yang dimiliki</li><li>Secara pro aktif dosen mata kuliah memberi tugas, quis serta tes formatif ke mahasiswa sehingga akan mendekati mahasiswa dengan mata kuliah yang bersangkutan</li><li>Dosen mata kuliah perlu menyusun diktat/ buku ajar untuk mempermudah mahasiswa menguasai mata kuliah yang yang diambil</li></ol></li></ol>
3	Mahasiswa Drop Out	<ol style="list-style-type: none"><li>Dosen Wali / PA memberi perhatian yang lebih terhadap mahasiswa yang prestasinya berada di bawah rata-rata serta bisa dikategorikan terancam Drop Out, serta melaporkan ke Ketua Program Studi dan Wakil Ketua untuk dibahas di rapat internal bulanan</li><li>Melaksanakan semester pendek sebagai bagian perbaikan nilai bagi mahasiswa yang terancam drop out</li></ol>



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

**No. Dokumen:**  
**UNTAG-06/07**

## **Prosedur Mutu PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**

**DOKUMEN**  
**ISO 9001:2008/IWA 2**  
**TERINTEGRASI DENGAN**  
**AIPT BAN PT**

**Tgl Berlaku:**  
**17-08-2014**

**Revisi :**  
01

**Hal :**  
7 dari 7

4.	Barang Tidak Sesuai (Modul/Buku salah cetak atau rusak, Peralatan penunjang Rusak (infokus, Lat top, dll)	a. Pemisahan Barang. b. Perbaiki atau Penggantian Barang yang rusak.
----	---	---