



# 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-06/08

## Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

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

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

Revisi :  
01

Hal :  
1 dari 6

### Pengesahan

Nama Dokumen :

## **PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN**

No Dokumen :

**UNTAG-06/08**

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

	<p align="center"><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></p>		
<p><b>No. Dokumen:</b> UNTAG-06/08</p>	<p align="center"><b>Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b></p>		<p align="center"><b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b></p>
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014</p>			<p><b>Revisi :</b> 01</p>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Tujuan

Mengenali serta mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kegiatan belajar mengajar di Untag 1945 Samarinda 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 Untag 1945 Samarinda terkait dengan ketidaksesuaian yang muncul selama proses belajar mengajar baik yang berhubungan dengan pelanggan internal maupun eksternal.

### 1.3. Referensi

- ISO 9001:2008 Klausul 8.5.2 ; 8.5.3
- Manual Mutu Untag 1945 Samarinda

### 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)
- Stakeholders Internal meliputi mahasiswa, dosen serta karyawan Untag 1945 Samarinda
- Stakeholders Eksternal meliputi dunia industri/pengguna lulusan, orang tua & masyarakat yang berhubungan dengan Untag 1945 Samarinda

### 1.5. Penanggung Jawab

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

	<p align="center"><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></p>		
<p><b>No. Dokumen:</b> UNTAG-06/08</p>	<p align="center"><b>Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</b></p>		<p align="center"><b>DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</b></p>
<p><b>Tgl Berlaku:</b> 17-08-2014</p>			<p><b>Revisi :</b> 01</p>

## BAB II PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN & PENCEGAHAN

### 2.1. Identifikasi Ketidak sesuaian dan Potensi Ketidaksesuaian

Dosen dan Tenaga Kependidikan 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 Fakultas terkait.

### 2.2. Alur Proses Penetapan Tindakan Pencegahan

**Identifikasi  
Kecenderunagn  
Ketidak sesuaian**



**Kebutuhan  
Tindakan  
Pencegahan**



**Pemantauan  
Tindakan  
Pencegahann**



1. Setiap Pimpinan Fakultas 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(stakeholder), hasil audit internal dan eksternal, usulan atau saran dari dosen/ karyawan dan informasi lainnya.
2. 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 Fakultas terkait menunjuk personil yang akan melakukan tindakan pencegahan dan menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.
3. Setiap kecenderungan akan terjadinya ketidaksesuaian potensial dimuat pada formulir Permintaan Tindakan Pencegahan yang salinannya didistribusikan ke LPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan pencegahannya.



# 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-06/08

## Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

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

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

Revisi :  
01

Hal :  
4 dari 6

**Pencatatan  
Kecenderungan  
terjadinya ketidak  
sesuaian**

4. Sekretariat LPM 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.

**Pemastian  
Keefektifan  
Tindakan yang  
diambil**

5. Dalam melaksanakan tindakan pencegahan, setiap Pimpinan Fakultas 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**

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

**Kebutuhan  
Tindakan  
Perbaikan**

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.

**Penetapan  
Penanggung Jawab  
Tindakan  
Perbaikan**

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

**Distribusi Form  
Permintaan  
Tindakan  
Perbaikan &  
Pencegahan**

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



# 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-06/08

## Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

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

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

Revisi :  
01

Hal :  
5 dari 6

### Pencatatan Status Tindakan Perbaikan

5. Sekretariat LPM 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 Fakultas terkait dan Sekretariat LPM memantau pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan melalui **Log status Tindakan Pencegahan/Perbaikan**

#### Verifikasi Tindakan Pencegahan/ Perbaikan

3. Satu minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan Wakil Manajemen Mutu (WMM)/Ketua LPM 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 akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan kembali. Surat Peringatan ditembuskan kepada Rektor.



# 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-06/08

## **Prosedur Mutu TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN**

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

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

**Revisi :**  
01

**Hal :**  
6 dari 6

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

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

**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 LPM merevisi Prosedur Mutu atau dokumen yang terkait, sesuai dengan Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen

**Arsip Pelaksanaan  
Tindakan  
Pencegahan dan  
Perbaikan**

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

### **2.5. Dokumen Terkait**

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