


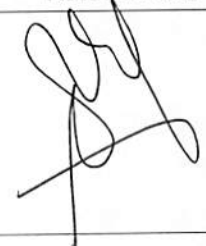


**UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
LEMBAGA PENGEMBANGAN
PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN (LP3MP)**

**PROSEDUR MUTU (PM)
KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN KOREKTIF**

Nomor Dokumen : PM-LP3MP.MR-04
Nomor Revisi : 00
Tanggal Terbit : 19 SEPTEMBER 2019
Kode Distribusi : 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06
Status Distribusi :

	Induk
	Salinan Terkendali
	Salinan Tidak Terkendali

PERSETUJUAN		
Jabatan	Disiapkan Oleh Management Representative	Disahkan Oleh Ketua LP3MP
Tanda Tangan		
Nama		
NIP		



UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

LEMBAGA PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LP3MP)

1.0. TUJUAN

Prosedur ini dibuat dan ditetapkan oleh manajemen LP3MP Universitas Trunojoyo Madura sebagai acuan dalam pengendalian ketidaksesuaian yang terjadi dalam pelayanan LP3MP dan penetapan tindakan korektif yang dibutuhkan sehingga dapat memenuhi persyaratan, peraturan perundangan dan harapan pelanggan.

2.0. RUANG LINGKUP

Lingkup dari prosedur ini menjelaskan bagaimana pengendalian ketidaksesuaian yang telah terjadi dan tindakan korektif yang dilakukan oleh manajemen LP3MP Universitas Trunojoyo Madura agar masalah jangan sampai terulang kembali.

3.0. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 Klausul 8.7 : tentang Pengendalian Ketidaksesuaian Hasil
- 3.2. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 : tentang Pemantauan, Pengukuran, Analisis & Evaluasi
- 3.3. ISO 9001:2015 Klausul 10.2 : tentang Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif
- 3.4. Pedoman SPMP Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

4.0. DEFINISI

- 4.1. Pelanggan : adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan Pusat Penjaminan Mutu Unesa terkait implementasi standarisasi Undang-undang Pendidikan Nasional.
- 4.2. Ketidaksesuaian : Hasil dari suatu pelayanan ataupun output yang tidak dapat memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan atau peraturan perundangan yang menjadi acuan.
- 4.3. Pengendalian : tindakan yang dilakukan untuk dapat mencegah atau mengurangi (meminimalkan) ketidaksesuaian sehingga pelayanan atau output tersebut dapat dipertanggungjawabkan penggunaannya.
- 4.4. Tindakan Perbaikan : suatu tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian yang terjadi sehingga tidak terulang kembali

5.0. KETENTUAN

- 5.1. Manajemen LP3MP Universitas Trunojoyo Madura menetapkan jenis ketidaksesuaian yang ada dari hasil kegiatan antara lain:
 - a. Surat yang dikirimkan oleh LP3MP Universitas Trunojoyo Madura tidak sampai kepada pelanggan.
 - b. Jadwal kegiatan yang diinformasikan kepada pelanggan namun tidak dilakukan konfirmasi ulang dan koreksi jika terjadi perubahan.

Nomor Dokumen PM-LP3MP.MR-04	Nomor Revisi 00	Tanggal Terbit 19 September 2019	Halaman 1/1
---------------------------------	--------------------	-------------------------------------	----------------



UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

LEMBAGA PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LP3MP)

- c. Standar yang ditetapkan oleh Senat tidak sesuai dengan acuan yang digunakan.
 - d. Laporan Kegiatan baik itu Monevin, AMAI, maupun audit Borang yang tidak sesuai dengan acuan.
 - e. Keluhan Pelanggan terhadap pelayanan dan atau hasil pelayanan yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.
 - f. Nilai hasil Survey Kepuasan Pelanggan yang mendapat skor terendah atau kurang memuaskan.
 - g. Untuk ketidaksesuaian yang didapat dari penjelasan poin a s/d f diatas menggunakan **Form Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (FM-LP3MP.MR-04.01)**
- 5.2. Hasil pengukuran sasaran mutu yang tidak mencapai target menggunakan **Form Pengukuran Sasaran Mutu (FM-LP3MP.MR-04.02)**.
 - 5.3. Semua tindakan perbaikan dan pencegahan yang sudah ditindaklanjuti ataupun yang belum tuntas harus dibahas dalam Tinjauan Manajemen sesuai Prosedur Tinjauan Manajemen (PM-LP3MP.MR-03).
 - 5.4. Tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan harus dipastikan kembali oleh MR apakah sudah tuntas dan efektif. Pengertian efektif, jika ketidaksesuaian tersebut tidak terulang kembali dan kasus ketidaksesuaian tersebut dapat segera di tuntaskan (case closed).
 - 5.5. Penanganan/Pengendalian Ketidaksesuaian yang dilakukan oleh manajemen LP3MP Universitas Trunojoyo Madura adalah:
 - a. Tindakan yang dilakukan harus dapat mengurangi kesalahan yang terjadi.
 - b. Melakukan konsensi terhadap output ataupun pelayanan yang tidak sesuai oleh penanggung jawab yang berwenang.
 - c. Melakukan tindakan pencegahan sehingga hal ini tidak terulang kembali.
 - d. Adanya proses verifikasi dan validasi ulang sebelum hasil perbaikan tersebut telah dilakukan.

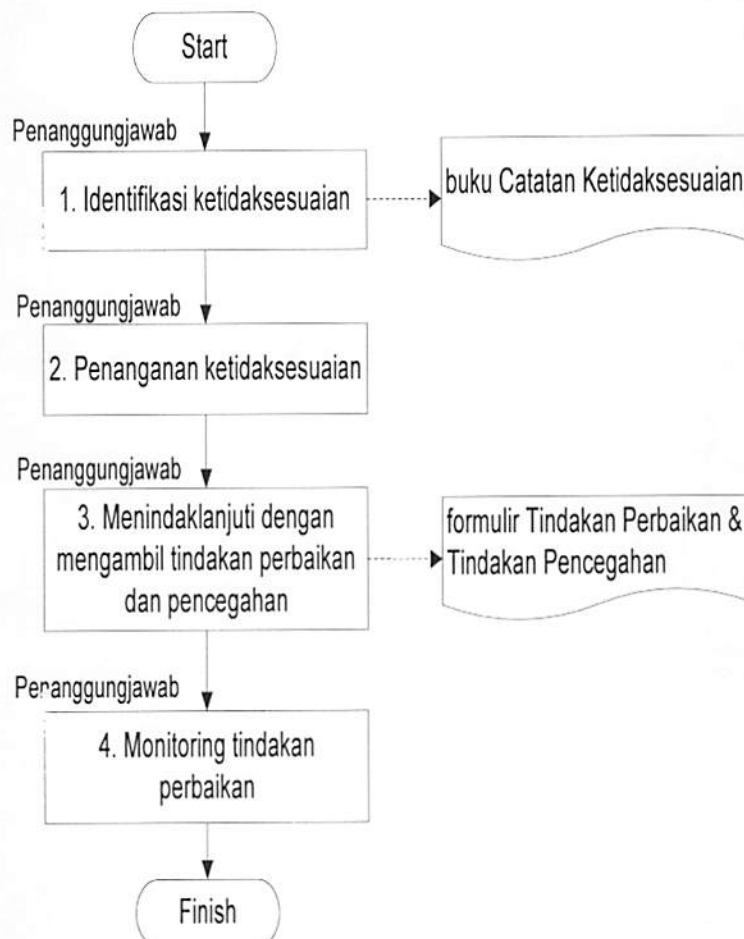
Nomor Dokumen PM-LP3MP.MR-04	Nomor Revisi 00	Tanggal Terbit 19 September 2019	Halaman 1/1
---------------------------------	--------------------	-------------------------------------	----------------



UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

LEMBAGA PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LP3MP)

6.0. RINCIAN PROSEDUR



7.0. DAFTAR REKAMAN

- 7.1. Buku Ketidaksesuaian
- 7.2. Form Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan
- 7.3. Form Pengukuran Sasaran Mutu
- 7.4. Form Keluhan Pelanggan

8.0. CATATAN PERUBAHAN

- REV. 00, 19 September 2019 : Penerapan awal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Nomor Dokumen PM-LP3MP.MR-04	Nomor Revisi 00	Tanggal Terbit 19 September 2019	Halaman 1/1
---------------------------------	--------------------	-------------------------------------	----------------