



## SOP PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

COPY Nomor : 01-02

No. Dokumen	: PM-UDINUS-08
Revisi Ke / Tanggal	: - / -
Berlaku Tanggal	: 27 Oktober 2008

1. **TUJUAN** : Mengatur tata cara tindakan perbaikan dan pencegahan untuk memastikan kekurangan atau ketidaksesuaian yang terjadi, dapat diatasi dan tidak terulang kembali.
2. **RUANG LINGKUP** : Universitas Dian Nuswantoro
3. **TARGET MUTU** : Semua permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan direspon oleh PSM sesuai ketentuan
4. **DEFINISI** :
5. **REFERENSI** :
  - a. Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen (PM-UDINUS-04).
  - b. Prosedur Pengendalian Dokumen dan Data (PM-UDINUS-02).
  - c. Prosedur Audit Mutu Internal (PM-UDINUS-06).
  - d. Prosedur Pelatihan (PM-UDINUS-05).
6. **DIDISTRIBUSIKAN KEPADA** : Semua pemegang *controlled copy*.
7. **PROSEDUR**
  - 7.1 **Umum**
    - 7.1.1 Prosedur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Setiap perubahan atas langkah dalam prosedur dan formulir yang digunakan harus menggunakan mekanisme yang diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen ( PM-UDINUS-02).
    - 7.1.2 Penyusun prosedur dan pemeriksa prosedur bertanggung jawab untuk memastikan :
      - a. Semua personel yang terlibat dalam prosedur ini mengerti dan memahami setiap langkah dan ketentuan dalam prosedur ini.
      - b. semua personel yang terlibat dalam prosedur ini harus memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam pedoman wewenang dan tanggungjawab.
  - 7.2 **Ketentuan Umum**
    - 7.2.1 Semua fungsi bertanggung jawab untuk mengidentifikasi masalah/penyimpangan di areanya yang membutuhkan tindakan perbaikan dan/atau pencegahan. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya masalah/penyimpangan yang berkelanjutan.
    - 7.2.2 Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan dapat berasal dari :
      - a. mahasiswa/dosen/pegawai administrasi;
      - b. hasil audit/Rapat Tinjauan Manajemen;
      - c. peraturan baru;
      - d. fungsi-fungsi dalam organisasi/unit kerja yang ada di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro
      - e. lingkungan di luar kampus Universitas Dian Nuswantoro;
  - 7.3 **Tindakan Perbaikan**
    - 7.3.1 Penanggung jawab setiap fungsi mampu mengidentifikasi masalah dan potensi masalah yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh fungsi tersebut dengan mengisi *formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM-UDINUS-SM-08-01)* pada kolom yang sesuai.
    - 7.3.2 Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah diisi, diserahkan kepada **PSM** untuk ditindaklanjuti.
    - 7.3.3 PSM berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mengupayakan solusi atas permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan.
    - 7.3.4 **PSM** bertanggung jawab untuk menindaklanjuti semua permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan paling lambat **7 (tujuh) hari** setelah PSM menerima permintaan tersebut.



## SOP PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen	: <b>PM-UDINUS-08</b>
Revisi Ke / Tanggal	: - / -
Berlaku Tanggal	: 27 Oktober 2008

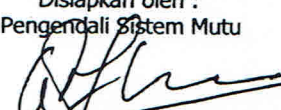


- 7.3.5 Tindakan lanjut yang dilakukan oleh PSM dapat berupa :
- a. Jawaban langsung kepada pihak pemohon dan unit terkait
  - b. Jawaban ditempelkan di papan pengumuman,
- 7.3.6 Pada setiap Rapat Tinjauan Manajemen (PM-UDINUS-04) dilakukan review terhadap:
- a. ketidaksesuaian yang terjadi,
  - b. keluhan mahasiswa yang terjadi,
  - c. penyimpangan yang ditemukan,
  - d. masalah lain yang ditemukan di tempat kerja,
  - e. masalah-masalah yang belum ditemukan penyelesaiannya dan perlu dibahas dalam **RTM**.
- 7.3.7 Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dapat berupa rencana tindakan pencegahan dan/atau rencana tindakan perbaikan untuk masalah yang belum terselesaikan.
- 7.3.8 Rencana tindakan perbaikan dan pencegahan yang dicatat dalam *formulir Notulen Rapat (FM-UDINUS-SM-04-07)* tersebut di atas harus mencantumkan juga waktu dan penanggung jawab pelaksanaan untuk masing-masing rencana tindakan pencegahan.
- 7.3.9 Berdasar *formulir Notulen Rapat (FM-UDINUS-SM-04-07)*, **PSM** bertugas memastikan pelaksanaan tindakan **perbaikan dan pencegahan** yang disepakati.
- 7.3.10 Semua catatan yang dilakukan sebagai tindakan perbaikan dan pencegahan harus diarsipkan.
- 7.3.11 Penanggung jawab tindakan perbaikan dan pencegahan harus melaporkan efektifitas atau perkembangan pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahannya kepada **PSM**.
- 7.3.12 Tindakan perbaikan dan pencegahan atas ketidaksesuaian yang terjadi pada sistem mutu yang diterapkan oleh Universitas Dian Nuswantoro, diatur dalam prosedur Audit Mutu Internal (PM-UDINUS-06).
- 7.3.13 Bila terjadi masalah ketidaksesuaian yang sangat serius, maka Rapat Tinjauan Manajemen untuk membahas tindakan pencegahan/perbaikan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu.

### 7.4 Pencegahan

- 7.4.1 Jika diputuskan suatu tindakan pencegahan oleh Universitas Dian Nuswantoro yang bukan berasal dari Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, maka **KKPM** menentukan personil-personil yang akan terlibat untuk perencanaan dan pelaksanaan tindakan pencegahan tersebut.
- 7.4.2 **KKPM** bertanggung jawab untuk melaksanakan rapat yang dihadiri oleh personil yang telah ditunjuk untuk membahas:
- a. Informasi yang sesuai dengan rencana tindakan pencegahan yang akan dilakukan,
  - b. Penentuan personil yang bertanggung jawab untuk tindakan pencegahan yang akan dilakukan,
  - c. Langkah-langkah umum yang diperlukan.
- 7.4.3 Penanggungjawab tindakan pencegahan harus melaporkan semua langkah-langkah yang diambil dan hasil yang telah dicapai kepada **KKPM**. **KKPM** melaporkan semua laporan tindakan pencegahan tersebut dalam **RTM** terdekat sebagai bahan evaluasi manajemen.
- 7.4.4 **RTM** dapat memutuskan apakah tindakan pencegahan tersebut dapat terus dilanjutkan atau tidak dan kapan tindakan tersebut harus dihentikan.

### 8. LAMPIRAN:

formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (**FM-UDINUS-SM-08-01**)

Disiapkan oleh : Pengendali Sistem Mutu  <u>Drs. Agus Prayitno, Drs. MM.</u>	Diperiksa oleh : Kepala Kantor Penjaminan Mutu  <u>Heribertus Himawan, M.Kom.</u>	Disahkan oleh : Rektor  <u>Dr. Ir. Edi Nopersongko, M.Kom.</u>
--	---	--