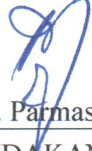




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN
PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT

NOMOR SOP	:	SOP/07/UN8/BPKH/PS/2022
TANGGAL REVISI	:	03 Januari 2022
TANGGAL DISAHKAN	:	03 Januari 2022
TANGGAL EFEKTIF	:	03 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	:	Kepala Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  Drs. Parmasihah
NAMA SOP	:	TINDAKAN PERBAIKAN

DASAR HUKUM:

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
2. Pedoman Mutu Biro BPKH ULM

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Mampu mengidentifikasi masalah dan potensi masalah yang harus diselesaikan
2. Mampu merumuskan dengan cepat tindakan perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan tingkat urgensinya
3. Mampu melakukan perbaikan sesuai dengan kewenangannya

KETERKAITAN:

1. SOP Pengendalian Arsip
2. SOP Tinjauan Manajemen

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Form permintaan Tindakan perbaikan
2. Form rekapitulasi Tindakan perbaikan
3. Alat tulis kantor

PERINGATAN:

- Dalam melakukan upaya Tindakan perbaikan, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:
- Bukti dan data yang berkaitan dengan masalah tersebut
 - Persyaratan ataupun peraturan yang tidak dapat dipenuhi dengan adanya masalah tersebut
 - Manfaat yang akan didapat jika masalah tersebut dipecahkan atau dilakukan Tindakan perbaikan
 - Resiko yang akan terjadi jika masalah tersebut tidak dilakukan perbaikan

PENCATATAN PENDATAAN:

1. Permintaan Tindakan perbaikan
2. Rekapitulasi Tindakan perbaikan

2. Tujuan

Sebagai panduan melakukan tindakan koreksi perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian dalam lingkup fakultas teknik universitas lalu oleo.

4. Definisi

4.1 Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan atau ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan

4.2 Tindakan Perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.

5. Ketentuan Umum

5.1 Usulan Tindakan Perbaikan

5.1.1 Setiap pihak yang terkait dengan penyedia jasa dapat memberikan usulan tindakan perbaikan dengan masalah yang timbul

5.1.2 Usulan tindakan perbaikan dapat berasal dari:

5.1.2.1 Audit mutu internal

5.1.2.2 Audit mutu eksternal

5.1.2.3 Keluhan pelanggan

5.1.2.4 Komplain dan banding dari mahasiswa.

5.2 Identifikasi Ketidaksesuaian.

5.2.1 Ketidaksesuaian yang ditemukan dari audit mutu internal akan diidentifikasi sesuai dengan prosedur audit mutu internal

5.2.2 Ketidaksesuaian yang terkait dengan penyedia jasa dari luar atau rekanan dapat diidentifikasi dari PP No. 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang dan jasa.

5.2.3 Ketidaksesuaian yang terkait dengan pihak terkait dapat diidentifikasi melalui prosedur penanganan keluhan pelanggan

6 Detail Aktivitas

6.1 Tinjauan Permintaan Tindakan Perbaikan.

6.1.1 Pengusul akan mencatat setiap ketidaksesuaian yang perlu ditindaklanjuti pada formulir permintaan tindakan perbaikan. formulir tersebut dan bukti pendukungnya disampaikan kepada Pengelola Sistem (PS).

6.1.2 Pengelola Sistem (PS) akan meninjau apakah permintaan tindakan perbaikan tersebut perlu untuk ditindaklanjuti.

6.1.3 Jika tidak perlu untuk ditindaklanjuti, maka permintaan tindakan perbaikan tersebut akan disimpan.

- 6.1.4 Jika perlu ditindaklanjuti, Pengelola Sistem (PS) akan memberikan nomor pada formulir permintaan tindakan perbaikan tersebut.
- 6.1.5 Pengelola Sistem (PS) akan meneruskan permintaan tindakan perbaikan tersebut kepada bagian terkait dan salinannya disimpan oleh pengendali dokumen.
- 6.2 Analisa Penyebab Masalah
 - 6.2.1 Koordinator Unit terkait harus menganalisis penyebab ketidaksesuaian/potensi ketidaksesuaian guna menetapkan tindakan perbaikan yang harus diambil.
 - 6.2.2 Analisa ini dapat dilakukan dengan cara mengevaluasi rekaman mutu yang ada termasuk rekaman hasil audit, laporan keluhan pelanggan, rekaman tinjauan manajemen, evaluasi rekanan, statistik dll.
 - 6.2.3 Hasil analisa mengenai penyebab ketidaksesuaian akan dicantumkan pada formulir permintaan tindakan perbaikan termasuk juga rencana implementasi, batas waktu pelaksanaan dan pihak yang bertanggung jawab.
- 6.3 Tindakan Perbaikan
 - 6.3.1 Tindakan perbaikan dapat ditetapkan setelah penyebab ketidaksesuaian teridentifikasi dengan jelas melalui analisa masalah.
 - 6.3.2 Bagian yang terkait harus menerapkan tindakan perbaikan sesuai dengan keputusan dalam pembahasan analisa masalah.
- 6.4 Monitoring Tindakan Perbaikan.
 - 6.4.1 Koordinator Unit terkait harus memastikan bahwa tindakan perbaikan yang direncanakan telah dilaksanakan dan efektif untuk menyelesaikan masalah.
 - 6.4.2 Pengelola Sistem (PS) akan memverifikasi dan menilai keefektifan setiap Tindakan Perbaikan yang telah selesai ditindaklanjuti.
 - 6.4.3 Pengelola Sistem (PS) akan mencatat semua tindakan perbaikan pada Formulir Log Status Permintaan Tindakan Perbaikan. Hasil penerapan tindakan perbaikan akan dilaporkan pada saat rapat tinjauan manajemen.

7. Lampiran

- 7.1 Formulir Log Status Permintaan Tindakan Perbaikan
- 7.2 Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit
FM/07/01/UN8/BPKH/PS/2022	00	03 Januari 2022

No. PTP :		
Bagian/Unit :		
Tgl. PTP :		
<input type="checkbox"/>	Temuan oleh Dosen/Karyawan/Kepala Unit	<input type="checkbox"/> Keluhan Stakeholder
<input type="checkbox"/>	Eksternal Audit	<input type="checkbox"/> Lain-lain
<i>Uraian Ketidaksesuaian</i>		
<i>(disi oleh pelapor)</i>		
Pelapor	Penerima	Tanggal
Nama/TTD	Nama/TTD	
<i>Analisis Penyebab Masalah</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
<i>Tindakan Perbaikan</i>		
<i>Tanggal Rencana Penyelesaian Tindakan Perbaikan:</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan	Pelaksana Tindakan Perbaikan	Kepala Unit/PS
	Nama/TTD	Nama/TTD
Verifikasi Tindakan Perbaikan:		Tanggal Verifikasi
		<i>Pengelola Sistem</i>
		Nama/TTD



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

LOG STATUS PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit
FM/07/02/UN8/BPKH/PS/2022	00	03 Januari 2022

PERIODE:

KETIDAKSESUAIAN			INVESTIGASI		PERBAIKAN YANG SUDAH DILAKUKAN	TGL.	STATUS
TGL.	No. PTPP	URAIAN	PS	TGL.			

Ket. PTPP: Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

Disiapkan oleh,

Pengelola Sistem