PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI
(PM.BPM-PI.02)

Status Dokumen	√	*Master*	√	*Controlled*	*Copy No.*	
		Obsolete		*Uncontrolled*		
Status Distribusi	√	Dikendalikan		Tidak dikendalikan		

Dokumen ini adalah milik Universitas Narotama Surabaya dan tidak boleh digandakan atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya atau sebagian tanpa ijin dari Badan Penjaminan Mutu & Pengawasan Internal Universitas Narotama Surabaya

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	**Jabatan**	**Tanda Tangan**	
Disiapkan	Awalludiyah Ambarwati S.Kom., M.M.	Kepala Bidang Penjaminan Mutu		15 Juni 2025
	Cicik Nurhayati, SS	Kepala Bidang Pengawasan Internal		15 Juni 2025
Diperiksa	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Disetujui	Dr. Moh. Shaleh, SH, MH	Wakil Rektor I		15 Juni 2025
	Dr. Reswanda, S.Pi, MM	Wakil Rektor II		15 Juni 2025
Dikendalikan	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Ditetapkan	Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.	Rektor		15 Juni 2025

1. TUJUAN

1.1 Prosedur ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan produk-produk yang tidak memenuhi persyaratan selama proses penyediaan jasa berjalan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk semua jasa yang diberikan oleh setiap unit/bagian di Universitas Narotama Surabaya

3. REFERENSI

3.1 Undang-Undang no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi

3.2 Peraturan Pemerintah no 13 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan

3.3 Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelanggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

3.4 Permendibudristek no. 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

4. DEFINISI

4.1	Produk tidak sesuai	Output dari proses yang dihasilkan oleh setiap unit/bagian, yang tidak sesuai/berbeda dengan output yang diinginkan. Perbedaan tersebut dikarenakan tidak sesuainya proses penyediaan jasa oleh Universitas Narotama Surabaya, dan bukan karena pelanggan
4.2	Perbaikan	Tindakan yang dikenakan pada suatu produk atau proses untuk menghilangkan penyebab ketidak sesuaian yang terjadi.
4.3	Tindakan perbaikan	Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi
4.4	*Risk Based Thinking* (Analisis resiko)	Risiko pada setiap proses untuk memperbaiki output dan mencegah hasil yang tidak diinginkan (risiko tinggi/rendah)
4.5	Identifikasi Resiko	Identifikasi suatu risiko dengan membandingkan terhadap tingkat / kriteria risiko yang telah ditetapkan.

5. TANGGUNG JAWAB

5.1	Ka. BPM-PI	Memiliki otoritas untuk mengidentifikasi dan mengendalikan produk-produk yang tidak memenuhi persyaratan selama proses penyediaan jasa berjalan
5.2	Kepala Unit/ Bagian	Bertanggung jawab memonitor setiap proses yang dilakukan dalam lingkup unit/bagiannya dan melakukan perbaikan terhadap produk tidak sesuai

6. URAIAN PROSEDUR

6.1 Identifikasi Produk tidak Sesuai

6.1.1 Produk tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses penyediaan jasa berjalan maupun bila produk tersebut telah diserahkan atau telah digunakan oleh pelanggan

6.1.2 Produk tidak sesuai diidentifikasi dengan cara memisahkan penyimpanan copy dokumen tidak sesuai tersebut dalam tempat tersendiri dengan identifikasi khusus

6.2 Penanganan Produk tidak Sesuai

6.2.1 Kepala Unit/Bagian bertanggung jawab memonitor setiap proses yang dilakukan dalam lingkup unit/bagiannya. Proses yang tidak sesuai yang terlanjur digunakan oleh pelanggan dengan ketentuan yang ada dalam output yang diinginkan dilaporkan kepada BPMPI sebagai produk tidak sesuai dengan menggunakan formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)**

6.2.2 Selanjutnya Kepala Unit/Bagian bertanggung jawab melakukan perbaikan terhadap produk tidak sesuai tersebut

6.2.3 Jika produk tidak sesuai sudah diidentifikasi dan dilakukan perbaikan, Kepala Unit/Bagian bersama Ka. BPMPI dan pihak lain yang berkepentingan menginvestigasi ketidaksesuaian tersebut dan kemudian melakukan tindakan perbaikan

6.3 Monitoring Tindakan Perbaikan

6.3.1 Selama tindakan perbaikan belum selesai, Kepala Unit/Bagian bertanggung jawab memonitor dan melakukan tindak lanjut dengan mengisi formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)**

6.3.2 Jika produk tidak sesuai sudah dilakukan tindakan perbaikan, Ka. BPMPI bersama Kepala Unit/Bagian memverifikasi tindakan dengan memberikan tanda tangan pada formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)**

6.3.3 Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM.BPM-PI.04)**

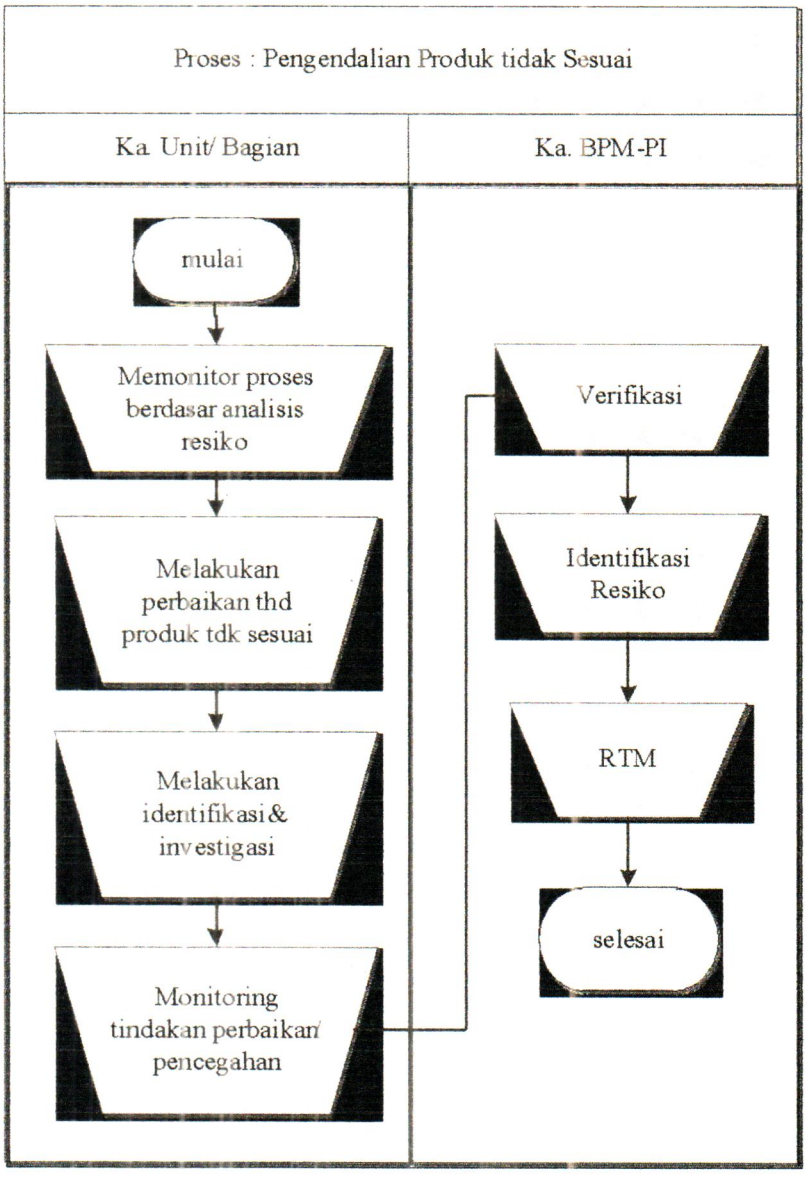
6.4 Evaluasi

6.4.1 Jika produk tidak sesuai terjadi berulang kali dan sering, maka BPMPI melakukan evaluasi dan akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen

7 LAMPIRAN

7.1 Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)

7.2 Monitoring Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)


Proses : Pengendalian Produk tidak Sesuai
Ka. Unit/ Bagian
Ka. BPM-PI
mulai
Memonitor proses berdasar analisis resiko
Melakukan perbaikan thd produk tdk sesuai
Melakukan identifikasi & investigasi
Monitoring tindakan perbaikan/ pencegahan
Verifikasi
Identifikasi Resiko
RTM
selesai