

**PROSEDUR MUTU
TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN
(PM.BPM-PI.04)**



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



PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.04

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 01 dari 01

1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini dibuat untuk menjamin kegiatan tindakan perbaikan dan pencegahan diterapkan dan dikendalikan secara efektif untuk menghilangkan ketidaksesuaian (KTS) dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali di masa yang akan datang

2. RUANG LINGKUP

Lingkup prosedur ini mencakup semua aktivitas perbaikan dan pencegahan terhadap semua kegiatan yang tidak sesuai yang berasal dari pelanggan maupun yang berasal dari proses penyediaan jasa 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 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.4 Permendibudristek no. 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

4. DEFINISI

- 4.1 Tindakan Perbaikan Tindakan yang dilakukan untuk menghi-langkan penyebab ketidaksesuaian agar keti-daksesuaian tidak terjadi lagi
- 4.2 Tindakan Pencegahan Tindakan yang dilakukan untuk menghi-langkan potensial penyebab ketidaksesuaian
- 4.3 *Closed out* Suatu kondisi dimana tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sudah dilakukan dan dinyatakan selesai
- 4.4 *Auditee* Personil/Bagian/Unit yang diaudit
- 4.5 Ketidak sesuaian (KTS) Temuan yang menunjukkan tidak terpenuhinya pelaksanaan standar dengan Standar Pendidikan Tinggi yang telah ditetapkan dan atau Kebijakan/ Peraturan/ Prosedur Mutu yang berlaku yang memiliki dampak terhadap sistem mutu

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Ka. BPM-PI Bertanggung jawab melakukan investigasi untuk mencari penyebab ketidaksesuaian dan menentukan tindakan perbaikan yang akan diambil
Bertanggung jawab memantau pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan
- 5.2 Ka. Unit Bersama Ka. BPM bertanggung jawab melakukan investigasi untuk mencari penyebab ketidaksesuaian dan menentukan tindakan perbaikan yang akan diambil



PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.04

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 02 dari 01

6. KETENTUAN UMUM

- 6.1 Permintaan terhadap tindakan perbaikan bisa berasal dari:
 - 6.1.1 Laporan/temuan karyawan/dosen
Ketidaksesuaian yang ditemukan dari pemeriksaan penyampaian jasa diidentifikasi dengan Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai (PM.BPM-PI.02)
 - 6.1.2 Audit Mutu Internal (AMI)
Ketidaksesuaian yang ditemukan dari Audit Mutu Internal (AMI) akan diidentifikasi sesuai dengan Prosedur Audit Mutu Internal (PM.BPM-PI.03)
 - 6.1.3 Keluhan Pelanggan
Ketidaksesuaian yang terkait dengan pelanggan dapat diidentifikasi melalui Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (PM.BPM-PI.09)
- 6.2 Pelaksanaan tindakan pencegahan bisa merupakan tindak lanjut atas tindakan perbaikan yang sudah diambil untuk menutup semua potensial ketidaksesuaian yang mungkin muncul, atau bisa berasal dari hasil laporan pencapaian Sasaran Mutu
- 6.3 Mekanisme permintaan tindakan pencegahan dilakukan sama dengan mekanisme permintaan tindakan perbaikan. Dalam melaksanakan tindakan pencegahan, Ka. Unit harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhannya

7. PROSEDUR

7.1 Tindakan Perbaikan/ pencegahan

- 7.1.1 Pengusul akan mencatat setiap ketidaksesuaian yang perlu ditindaklanjuti dengan menggunakan formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)** dan disampaikan kepada Ka. BPM-PI
- 7.1.2 Tindakan perbaikan/ pencegahan dapat ditetapkan setelah penyebab potensial terjadinya masalah teridentifikasi dengan jelas
- 7.1.3 Tindakan perbaikan/ pencegahan dapat juga diambil berdasarkan hasil statistik yang menunjukkan adanya suatu kecenderungan potensi terjadinya masalah. Penetapan tindakan pencegahan harus berdasarkan pada tingkat potensi permasalahan Ka. BPM-PI bersama unit terkait melakukan investigasi untuk mencari penyebab ketidaksesuaian dan menentukan tindakan perbaikan/ pencegahan yang akan diambil
- 7.1.4 Ka. BPM-PI bersama unit terkait memantau pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan menggunakan formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)**
- 7.1.5 Tindakan perbaikan/ pencegahan yang bisa dilaksanakan sesuai dengan/ sebelum tanggal rencana pelaksanaannya maka ketidaksesuaian dinyatakan selesai (*closed-out*) oleh Ka. BPM-PI



PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.04

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 03 dari 01

- 7.1.6 Ka. BPM-PI memberikan surat peringatan untuk tindakan perbaikan yang sudah jatuh tempo dan belum dilaksanakan, agar tindakan perbaikan segera dilaksanakan dengan mencantumkan target baru untuk pelaksanaan tindakan perbaikan tersebut
- 7.1.7 Tindakan perbaikan/ pencegahan yang diambil dan berpengaruh pada proses kerja, maka unit terkait harus merevisi **Prosedur Mutu/ Instruksi Kerja** yang terkait sesuai dengan **Prosedur Pengendalian Dokumen (PM.BPM-PI.01)**
- 7.1.8 Tindakan perbaikan/ pencegahan yang diterapkan diverifikasi oleh Ka. BPM-PI setelah tindakan perbaikan dilaksanakan
- 7.1.9 Hasil verifikasi dituliskan dalam kolom yang sudah ditentukan, jika tindakan perbaikan/ pencegahan belum memuaskan atau tidak dapat diatasi maka Ka. BPM-PI mengagendakan masalah tersebut ke dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk dimintakan keputusan dari Rektor
- 7.1.10 Semua rekaman yang berhubungan dengan prosedur ini disimpan oleh Staf BPM
- 7.2 **Keluhan Pelanggan**
Penanganan keluhan pelanggan diatur dalam **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (PM.BPM-PI.09)**
- 7.3 **Temuan Audit**
 - 7.3.1 Penanganan terhadap temuan Audit Mutu Internal dilakukan sesuai **Prosedur Audit Mutu Internal (PM.BPM-PI.03)**.
 - 7.3.2 Penanganan terhadap temuan audit oleh pihak eksternal dikoordinir langsung oleh BPM untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya dan yang perlu perbaikan akan dituangkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)**
- 8 **LAMPIRAN**
 - 8.1 Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)
 - 8.2 Monitoring Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)



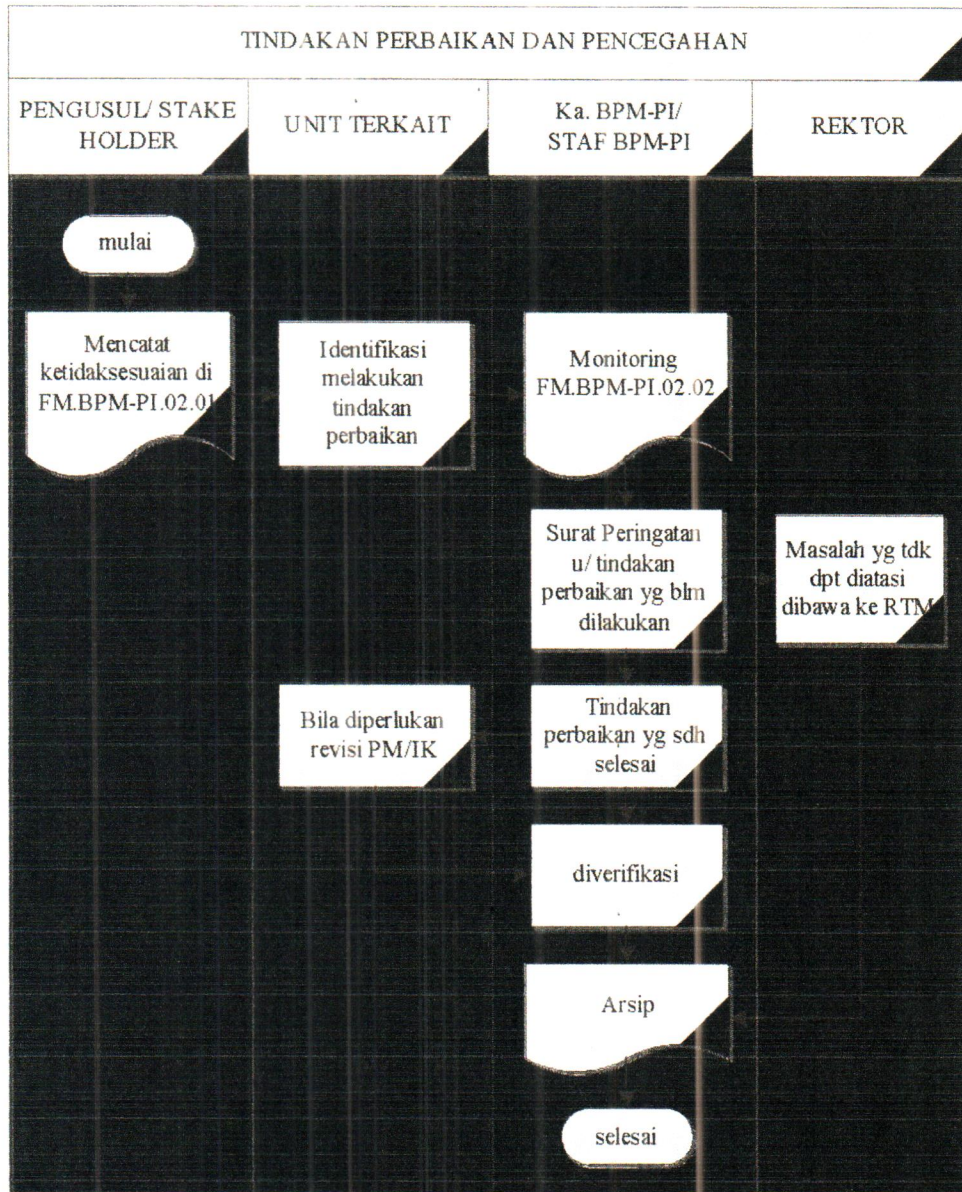
PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.04

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 04 dari 01





PERMINTAAN TINDAKAN
PERBAIKAN/PENCEGAHAN

No. Dokumen
Tgl. Terbit
Revisi
Halaman

PM.BPM-PI.02.01
1 Maret 2025
00
01 dari 01

No. :			
Bagian :			
Tanggal :			
Jenis Ketidaksesuaian/ Potensi Masalah :			
<input type="checkbox"/> Temuan Internal <input type="checkbox"/> Audit Eksternal <input type="checkbox"/> Keluhan Pelanggan <input type="checkbox"/> Lain-lain:			
URAIAN KETIDAKSESUAIAN/POTENSI MASALAH (* :			
Dilaporkan oleh:	Jabatan:	Tanggal:	Penanggung jawab:
INVESTIGASI PENYEBAB MASALAH/POTENSI MASALAH (* :			
Penanggung jawab:	Badan Penjaminan Mutu:	Tanggal perkiraan penyelesaian:	
TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN YANG DIAMBIL (* :			
Penanggung jawab:	Tanggal:	BPM-PI:	Tanggal:
VERIFIKASI ATAS TINDAKAN YANG DIAMBIL :			
Badan Penjaminan Mutu & Pengawasan Internal:		Tanggal:	
Catatan: Setelah Tindakan Perbaikan/Pencegahan diterapkan, distribusi formulir kepada: ASLI : Badan Penjaminan Mutu Copy : Bagian yang bersangkutan			
(* Coret yang tidak perlu			

