|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Prosedur ini ditetapkan untuk menjadi acuan dalam tindakan perbaikan dan pencegahan pada lingkup internal Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. |
| **Ruang Lingkup** | Lingkup prosedur meliputi identifikasi ketidaksesuaian & potensinya, identifikasi akar permasalahan, verifikasi tindakan perbaikan & pencegahan. |
| **Definisi/Penjelasan Umum** | 1. Tindakan perbaikan dimaksudkan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terjadinya ketidaksesuaian berulang. 2. Tindakan pencegahan dimaksudkan sebagai proses pengendalian atas potensi ketidaksesuaian . |
| **Referensi** | ISO 9001;2008 klausal 8.4;8.5.  UU RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  PERMENDIKNAS RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  Departemen Pendidikan Nasional Dirjen Pendidikan Tinggi Indonesia :”Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi” Tahun 2010;  BAN PT Instrumen dan Pedoman Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (Buku I,II,III,IV,V,Vi,VII) Tahun 2011 |
| **Rekaman Mutu** | Form ketidaksesuaian, form permintaan tindakan perbaikan & pencegahan. |
| **Sasaran Kinerja** | Tindakan perbaikan dan pencegahan dilaksanakan untuk semua proses. |

| **No** | **Aktifitas** | **Pelaksana** | **Penanggung Jawab** | **Rekaman Mutu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Identifikasi Ketidaksesuaian dan Potensinya** | | | | |
| 1. | Mengidentifikasi ketidaksesuaian dari hasil internal audit, kebijakan, sistem, proses | Pimpinan dan jajarannya, WMM | Kepala BPM | PTPP |
| 2. | Mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian | Pimpinan dan jajarannya, WMM | Kepala BPM | PTPP |
| 3. | Mengklarifikasi dengan pihak terkait dan mengelompokkan sesuai jenisnya | Pimpinan dan jajarannya, WMM | Kepala BPM | PTPP |
| 4. | Mencatat ketidaksesuaian dan potensi ketidaksesuaian pada laporan ketidaksesuaian | Pimpinan dan jajarannya, WMM | Kepala BPM | PTPP |
| 1. **Identifikasi Akar Permasalahan** | | | | |
| 5. | Melakukan analisa dan menetapkan akar permasalahan | Kabid/Kapus/ Kasubag TU/Sekretaris | Kepala BPM | PTPP |
| 6. | Mengkoordinasikan tindakan perbaikan dan pencegahan yang akan dilaksanakan kepada pihak yang ditunjuk/terkait dan waktu penyelesaian | Kabid/Kapus/ Kasubag TU/ Sekretaris | Kepala BPM | PTPP |
| 1. **Verifikasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** | | | | |
| 7. | Melakukan verifikasi efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan | Auditor | Auditor/Lead Auditor/ WMM | Notulen |
| 8. | Mengkonfirmasikan efektifitas hasil tindakan perbaikan dan pencegahan | Auditor | Auditor/Lead Auditor/ WMM | Notulen |
| 9. | Menyepakati kembali tindakan perbaikan / pencegahan dan batas waktu penyelesaiannya | Auditor | Auditor/Lead Auditor/ WMM | Notulen |
| 10. | Mengendalikan rekaman hasil tindakan perbaikan dan pencegahan | Auditor | Auditor/Lead Auditor/ WMM | Rekaman hasil tindakan |

**Diagram Alir Tindakan Perbaikan Pencegahan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Diagram Alir** | **Deskripsi** | **Doc Terkait** | **PIC** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. | Indentifikasi Ketidaksesuaian | 1. Pimpinan dan jajaran, WMM mengidentifikasi ketidaksesuaian dari hasil audit kebijakan, sistem dan proses 2. Identifikasi potensi ketidaksesuaian 3. Melakukan klarifikasi dengan pihak terkait 4. Mencatat ketidaksesuaian dan potensi ketidaksesuaian pada laporan ketidaksesuaian | PTPP | Pimpinan Jajaran WMM |
| 3. | Identifikasi Akar Permasalahan | 1. Kabid/Kapus/Kasubag lakukan analisis dan tetapkan akar permasalahan 2. Melakukan koordinasi tindakan perbaikan dan pencegahan yang akan dilaksanakan kepada pihak yang ditunjuk dan menentukan waktu penyelesaian | PTPP | Ka. BPM |
| 4. | Verifikasi tindakan perbaikan dan pencegahan | 1. Auditor melakukan verifikasi efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan 2. Auditor mengkonfirmasi efektifitas hasil tindakan perbaikan dan pencegahan 3. Auditor menyerahkan kembali tindakan perbaikan dan pencegahan dan batas waktu penyelesian 4. Auditor mengendalikan rekaman hasil tindakan perbaikan dan pencegahan | Berita Acara  Rekaman Hasil Tindakan | Lead Auditor  WMM |
| 5. |  |  |  |  |