|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Prosedur ini ditetapkan untuk menjadi acuan dalam pengendalian ketidaksesuaian pada tingkat Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. |
| **Ruang Lingkup** | Lingkup prosedur meliputi identifikasi ketidaksesuaian, identifikasi akar permasalahan, tindakan perbaikan dan verifikasi. |
| **Definisi/ Penjelasan Umum** | 1. Pengendalian ketidaksesuaian dilakukan oleh pelaksana proses serta penanggungjawab proses secara langsung maupun bertingkat (struktural) sesuai dengan klasifikasi ketidaksesuaian. 2. Ketidaksesuaian proses bisa terjadi di proses audit, pengukuran, pemantauan maupun penilaian. 3. Teknis pengendalian ketidaksesuaian dilaksanakan sesuai masing-masing permasalahanya. 4. Efektifitas pengendalian ketidaksesuaian dilakukan verifikasinya oleh auditor atau pimpinan. |
| **Referensi** | ISO 9001;2008 klausal 8.2.3  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** | Pengendalian ketidaksesuaian dilaksanakan untuk semua proses. |

| **No.** | **Aktifitas** | **Pelaksana** | **Penanggung Jawab** | **Rekaman Mutu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Identifikasi Ketidaksesuaian** | | | | |
| 1. | Mengidentifikasi ketidaksesuaian proses, data, masukan atau keluaran | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM | Formulir ketidaksesuaian atau form PTPP |
| 2. | Mengklarifikasi dengan pihak terkait dan mengelompokkan sesuai jenisnya | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM | Formulir ketidaksesuaian atau form PTPP |
| 3. | Mencatat ketidaksesuaian pada laporan ketidaksesuaian | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM | Formulir ketidaksesuaian atau form PTPP |
| 1. **Identifikasi Akar Permasalahan** | | | | |
| 4. | Analisa akar permasalahan yang bersumber dari proses, orang, metode atau pihak eksternal | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM |  |
| 5. | Menetapkan akar permasalahan | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM | Formulir ketidaksesuaian atau form PTPP |
| 1. **Tindakan Perbaikan dan Verfikasi** | | | | |
| 6. | Mengkoordinasikan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan kepada pihak yang ditunjuk/terkait dan waktu penyelesaian | Pimpinan dan Jajarannya | Kepala BPM dan WMM | Notulen |
| 7. | Melakukan verifikasi efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan | Auditor /Pimpinan/  WMM /Lead Auditor | Kepala BPM dan WMM | Notulen |
| 8. | Mengkonfirmasikan efektifitas hasil tindakan perbaikan | Auditor /Pimpinan/  WMM /Lead Auditor | Kepala BPM dan WMM | Laporan perbaikan |
| 9. | Menyepakati kembali tindakan perbaikan dan batas waktu penyelesaiannya | Auditor /Pimpinan/  WMM /Lead Auditor | Kepala BPM dan WMM | Laporan perbaikan |
| 10. | Mencatat status penyelesaian ketidaksesuaian dalam register PTPP | Auditor /Pimpinan/  WMM /Lead Auditor | Kepala BPM dan WMM | Register PTPP |

**Diagram Alir Pengendalian Ketidaksesuaian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Diagram Alir** | **Deskripsi** | **Doc Terkait** | **PIC** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. | Identifikasi Ketidaksesuian | 1. Identifikasi ketidaksesuaian proses, data maukan atau keluaran 2. Lakukan klarifikasi dengan pihak terkait dan kelompokkan sesuai jenisnya 3. Mencari ketidaksesuaian pada laporan ketidaksesuaian | Formulir Ketidaksesuaian atau Form PTPP | Ka. BPM  WMM |
| 3. | Identifikasi Akar Permasalahan | 1. Pimpinan dan jajaran melakukan analisa akar permasalahan yang bersumber dari proses, orang, metode atau pihak eksternal 2. Menetapkan akar permasalahan | Formulir Ketidaksesuaian atau Form PTPP | Ka. BPM  WMM |
| 4. | Tindakan Perbaikan dan Verifikasi | 1. Mengkoordinasikan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan kepada pihak yang di tunjuk/terkait dan waktu penyelesiannya 2. Melakukan verifikasi efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan 3. Mengkonfirmasikan efektifitas hasil tindakan perbaikan 4. Menyepakati kembali tindakan perbaikan dan batas waktu penyelesaiannya 5. Mencatat status penyelesaian ketidaksesuaian dalam register PTPP | Berita Acara  Berita Acara  Laporan Perbaikan  Laporan Perbaikan  Register PTPP | Ka. BPM  WMM |
| 6. |  |  |  |  |