

	UPN “VETERAN” YOGYAKARTA
	M A N U A L M U T U

Nomor	UPN/MM/10	BAB X PENINGKATAN
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

10.1. Peningkatan

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan dan memilih peluang untuk perbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mencakup:

- a) Meningkatkan produk/layanan untuk memenuhi kebutuhan serta untuk memenuhi kebutuhan masa depan dan harapan
- b) Memperbaiki proses untuk mencegah ketidaksesuaian;
- c) Memperbaiki produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan yang dikenal dan diperkirakan;
- d) Memperbaiki hasil sistem manajemen mutu.

10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, UPN “Veteran” Yogyakarta melakukan tindakan sebagai berikut:

10.2.1.1. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian, dan berlaku sebagai berikut:

10.2.1.1.1. Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;

10.2.1.1.2. Berurusan dengan konsekuensi;

10.2.1.2. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab - penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan cara:

10.2.1.2.1. Meninjau ketidaksesuaian;

10.2.1.2.2. Menentukan penyebab ketidaksesuaian;

10.2.1.2.3. Menentukan apakah ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi;

10.2.1.3. Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan;

10.2.1.4. Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan;

	UPN “VETERAN” YOGYAKARTA
	M A N U A L M U T U

Nomor	UPN/MM/10	BAB X PENINGKATAN
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

10.2.1.5. Membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika perlu.

10.2.1.6. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan efek dari ketidaksesuaian yang dihadapi.

UPN “Veteran” Yogyakarta menyimpan informasi didokumentasikan sebagai bukti:

10.2.2. Sifat ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya;

10.2.3. Hasil dari setiap tindakan korektif.

10.3. Perbaikan Berkelanjutan

UPN “Veteran” Yogyakarta terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu.

UPN “Veteran” Yogyakarta mempertimbangkan output dari analisis dan evaluasi, dan output dari tinjauan manajemen, untuk mengkonfirmasi apakah ada bidang kinerja yang kurang atau peluang yang akan ditangani sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan.