

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)		
PROSEDUR MUTU			
TINDAKAN KOREKSI			
Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	1 dari 6

PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh	Muzdalifah, SP.,M.Sc	Wakil Manajemen Mutu	
Disahkan Oleh	Prof. Dr. Ir. M. Ahsin Rifa'i, M.Si	Ketua LPM	

PERINGATAN !

**Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari
Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Lambung Mangkurat**

Rektorat Unlam Lt.III

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin
Telp. (0511) 3306694 , Fax. (0511) 3306694
Email: lpm@unlam.ac.id

Status Distribusi *) :

☐ **DIKENDALIKAN**

☐ **TIDAK DIKENDALIKAN**

Penerima Distribusi :

Tanggal Distribusi :

***) Beri tanda ✓ untuk yang sesuai**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

TINDAKAN KOREKSI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	2 dari 6

SEJARAH REVISI

Revisi	Tanggal	Deskripsi Perubahan	Keterangan
0	Juli 2012	Penerbitan perdana	
1	Maret 2016	Revisi Versi ISO 9001:2015	- Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran - Perubahan Format <i>Header</i> - Penyesuaian Kode Klausul yang dirujuk berdasarkan versi ISO 9001:2008 menjadi versi ISO 9001:2015
2	1 November 2017	Revisi mengacu pada perubahan struktur organisasi LPM	- Penyesuaian terhadap perubahan Struktur Organisasi LPM - Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran
3	2 Januari 2019	Revisi mengacu pada perubahan Statuta ULM	- Perubahan pada lambang dan logo LPM - Perubahan singkatan nama Universitas dari Unlam menjadi ULM
4	2 Januari 2020	Revisi mengacu pada perubahan Kelembagaan dan struktur organisasi LPM	- Perubahan pada nama kementerian - Perubahan pada struktur organisasi LPM



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**



PROSEDUR MUTU

TINDAKAN KOREKSI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	3 dari 6

1. Tujuan

- 1.1** Guna menjamin pelaksanaan tindakan koreksi dapat dilaksanakan sesuai persyaratan pelanggan dan sistem manajemen mutu, dan guna meraih koreksi secara berkesinambungan.
- 1.2** Sebagai pedoman untuk melaksanakan tindakan koreksi pada semua aktivitas LPM yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu.

2. Lingkup

- 2.1** Prosedur ini diterapkan mencakup Pelaksanaan Tindakan Koreksi pada seluruh aktivitas LPM yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu.
- 2.2** Ruang lingkup penerapan prosedur ini meliputi kegiatan Identifikasi Potensi Ketidaksesuaian, Identifikasi Terjadinya Penyimpangan, Analisa Akar Penyebab Ketidaksesuaian

3. Acuan

- 3.1** Standar ISO 9001:2015 klausul 10.1 dan 10.2.
- 3.2** Pedoman Sistem Mutu Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (Unlam) sub bab 10.
- 3.3** POS Audit Internal, LPM-POS-SEK-06.

4. Definisi

- 4.1** Ketidaksesuaian adalah kondisi penyimpangan yang tidak sesuai dengan persyaratan standard Sistem Manajemen Mutu, penyimpangan terhadap penerapan Sistem Dokumentasi (Pedoman, POS, IKM, Form) yang telah ditetapkan, dan penyimpangan terhadap peraturan, persyaratan atau kriteria dan parameter yang telah ditetapkan perusahaan.
- 4.2** Tindakan Koreksi adalah tindakan sistematis untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan standard sistem manajemen mutu, sesuai sistem dokumentasi yang diacu, peraturan, persyaratan atau kriteria penerapan sistem dan untuk menghindari terulangnya ketidaksesuaian.
- 4.3** Tindakan Pencegahan adalah tindakan yang diambil untuk menghilangkan sumber potensi ketidaksesuaian agar ketidaksesuaian tidak terjadi
- 4.4** Laporan Ketidaksesuaian adalah lembar berisi informasi ketidaksesuaian (atau potensi) yang harus ditindaklanjuti dan diisi oleh penanggung jawab.
- 4.5** Tinjauan Manajemen adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengevaluasi efektifitas pengembangan, penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu organisasi.

5. Tanggung Jawab dan Wewenang

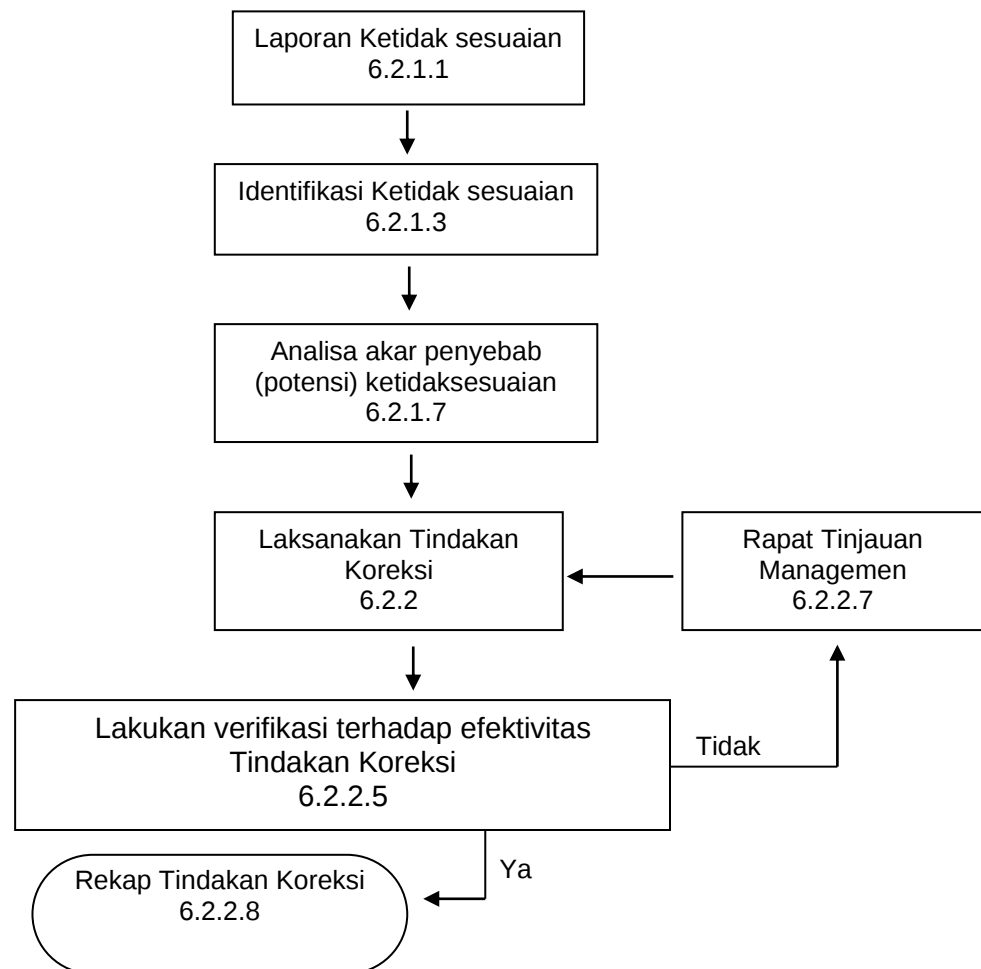
- 5.1.** Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab mengkoordinir tindakan koreksi terhadap ketidaksesuaian maupun (potensi) ketidaksesuaian yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu dan melaporkan hasil penerapan sistem manajemen mutu pada rapat tinjauan manajemen.

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)		
PROSEDUR MUTU			
TINDAKAN KOREKSI			
Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	4 dari 6

5.2. Masing-masing Kepala Pusat bertanggungjawab melakukan tindakan koreksi dan yang sesuai untuk menghilangkan (potensi) ketidaksesuaian, yang terjadi pada lingkup bidangnya

6. Prosedur

6.1 Bagan alir Mekanisme Tindakan Koreksi:



6.2 Deskripsi mekanisme tindakan koreksi sebagai berikut :

6.2.1. Identifikasi Ketidaksesuaian

6.2.1.1. Kondisi penyimpangan yang tidak sesuai dapat teridentifikasi berdasarkan dari masukan/keluhan pelanggan, hasil laporan monitoring kegiatan dan pelaksanaan internal audit.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

TINDAKAN KOREKSI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	5 dari 6

- 6.2.1.2. Kondisi penyimpangan dapat berupa tidak terpenuhinya persyaratan yang diminta oleh pelanggan (tata waktu, tidak terpenuhinya sarana yang diminta, kualitas layanan, dll).
- 6.2.1.3. Masing-masing Pusat ataupun WMM melakukan identifikasi (potensi) ketidaksesuaian atau penyimpangan yang terjadi berdasarkan hasil :
 - 1) Pemantauan, Pengukuran, dan Evaluasi kegiatan.
 - 2) Hasil Audit Mutu.
 - 3) Adanya keluhan dari pelanggan/audit dari pelanggan
 - 4) Rekomendasi Tinjauan Manajemen
- 6.2.1.4. Apabila terdapat kondisi penyimpangan yang tidak sesuai, maka LPM melakukan tindak lanjut berupa :
 - 1) Tindakan koreksi ataupun pencegahan untuk menghindari terjadinya masalah berulang.
 - 2) Menetapkan tindakan yang perlu dilakukan terhadap pelanggan maupun pihak terkait lainnya yang telah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai.
- 6.2.1.5. Penentuan tindakan koreksi dilakukan sesuai dengan poin 6.2.1 dan 6.2.2. pada prosedur ini.
- 6.2.1.6. Ketua pusat terkait melakukan analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian berdasarkan hasil identifikasi (potensi) ketidaksesuaian tersebut.
- 6.2.1.7. Analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian dapat ditetapkan dengan metode analisa tulang ikan (Fish Bone Analysis), dengan mempertimbangkan alternatif faktor penyebab meliputi :
 - 1) Faktor pekerja/karyawan (Human).
 - 2) Faktor metode/cara yang digunakan (Method) pekerja.
 - 3) Faktor penggunaan peralatan (Machine).
 - 4) Faktor penggunaan bahan baku dan atau bahan pendukung (Material).
 - 5) Faktor kondisi lingkungan (Working Environment).
- 6.2.1.8. Kelima faktor tersebut dapat dipertimbangkan melalui kegiatan diskusi antara ketua pusat terkait, dan atau melibatkan pihak eksternal terkait.
- 6.2.1.9. Hasil kesepakatan dan analisa bersama dari diskusi, dapat ditetapkan salah satu atau lebih sebagai penyebab (potensi) ketidaksesuaian, sehingga dapat disimpulkan tindakan koreksi yang dapat dilakukan secara tepat.
- 6.2.1.10. Jika memungkinkan, untuk menetapkan faktor penyebab tersebut perlu dilakukan pengukuran dan atau pengujian, guna didapat sebuah keputusan tindakan koreksi yang tepat berdasarkan analisis data yang representatif.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

TINDAKAN KOREKSI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-04	04	2 Januari 2020	6 dari 6

6.2.2. Pelaksanaan Tindakan Koreksi

- 6.2.2.1. Sesuai hasil analisa akar penyebab (potensi) ketidaksesuaian, ketua pusat terkait bersama WMM dapat memutuskan :
 - 1) Suatu kondisi (potensi) ketidaksesuaian untuk diusulkan permintaan tindakan koreksi.
 - 2) Suatu kondisi (potensi) ketidaksesuaian, tindakan koreksi langsung dilaksanakan sesuai proses kegiatan.
- 6.2.2.2. Kondisi (potensi) ketidaksesuaian yang memerlukan permintaan tindakan koreksi dapat dipertimbangkan dari:
 - 1) Adanya kebutuhan waktu untuk menyelesaikannya.
 - 2) Adanya kebutuhan biaya untuk menyelesaikannya.
 - 3) (Potensi) Ketidaksesuaian yang terulang dari temuan sebelumnya.
- 6.2.2.3. Tindakan Koreksi terhadap hasil pemantauan dan pengukuran, evaluasi rekaman kegiatan dan adanya keluhan/klaim pelanggan dapat disampaikan kepada WMM, kemudian akan dikoordinasikan kepada ketua bidang terkait, dan didokumentasikan.
- 6.2.2.4. Wakil Manajemen Mutu menerbitkan **Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan (LPM-FRM-WMM-19)** untuk dilakukan tindak lanjut terhadap (Potensi) ketidaksesuaian yang teridentifikasi
- 6.2.2.5. Wakil Manajemen Mutu melakukan verifikasi terhadap efektivitas tindakan koreksi atau tindakan pencegahan yang dilakukan. Apabila tindakan koreksi dinyatakan telah efektif, WMM mengisi kolom verifikasi pada Formulir Tindakan Koreksi dan Pencegahan.
- 6.2.2.6. Tindakan Koreksi atau Pencegahan dari hasil Audit Internal, direkomendasikan oleh tim Auditor, dengan penetapan temuan ketidaksesuaian sesuai **Prosedur Audit Internal (LPM-POS-MNV-02)**
- 6.2.2.7. Tindakan koreksi yang belum selesai/statusnya belum dapat menghilangkan penyebab (potensi) ketidaksesuaian, dapat ditetapkan oleh WMM untuk dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.
- 6.2.2.8. Seluruh hasil dan status tindakan koreksi direkapitulasi ke dalam Form **Rekapitulasi Tindakan Koreksi (LPM-FRM-WMM-20)**

7. Lampiran

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 7.1. LPM-FRM-WMM-19 | Tindakan Koreksi |
| 7.2. LPM-FRM-WMM-20 | Rekapitulasi Tindakan Koreksi |