



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



PROSEDUR MUTU

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	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

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	04	2 Januari 2020	2 dari 6

SEJARAH REVISI

Revisi	Tanggal	Deskripsi Perubahan	Keterangan
0	Februari 2016	Penerbitan perdana	
1	Maret 2016	Revisi Versi ISO 9001:2015	- Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran - Perubahan Format Header - 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

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	04	2 Januari 2020	3 dari 6

1. Tujuan

- 1.1 Mengatur tata cara pengendalian output (layanan) yang tidak sesuai yang digunakan pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM)
- 1.2 Menjamin efektivitas penerapan sistem pengendalian output (layanan) yang tidak sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015.

2. Ruang Lingkup

- 2.1 Lingkup penerapan dimulai dari identifikasi output sampai dengan penetapan tata cara pengendalian output (layanan) yang tidak sesuai.
- 2.2 Lingkup penerapan pada seluruh bidang Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM).

3. Acuan

- 3.1 Standar ISO 9001:2015 klausul 8.6
- 3.2 Pedoman Sistem Mutu Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM) sub-bab 8.6

4. Definisi

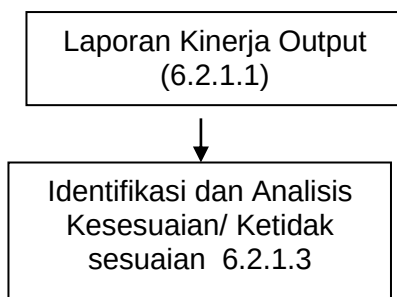
- 4.1 Output tidak sesuai : Layanan yang tidak memenuhi persyaratan karena tidak memenuhi sasaran mutu, komplain dari pelanggan dan kritik atau saran dari pelanggan baik dari kotak saran, hasil survei kepuasan atau informasi media cetak atau elektronik.

5. Tanggung Jawab dan wewenang

- 5.1 Ketua LPM bertanggung jawab mengesahkan semua output tidak sesuai dari laporan hasil kegiatan LPM ULM.
- 5.2 Wakil Manajemen Mutu (WMM) bertanggung jawab mengesahkan berita acara pengendalian output tidak sesuai yang ada di LPM ULM.
- 5.3 Kepala Pusat bertanggung jawab memeriksa dan mensahkan semua output tidak sesuai hasil kegiatannya.
- 5.4 Sekretaris bertanggung jawab terhadap kegiatan arsip pengendalian output tidak sesuai.

6. Prosedur

- 6.1 Bagan Alir Mekanisme Pengendalian Output tidak sesuai seperti berikut ini





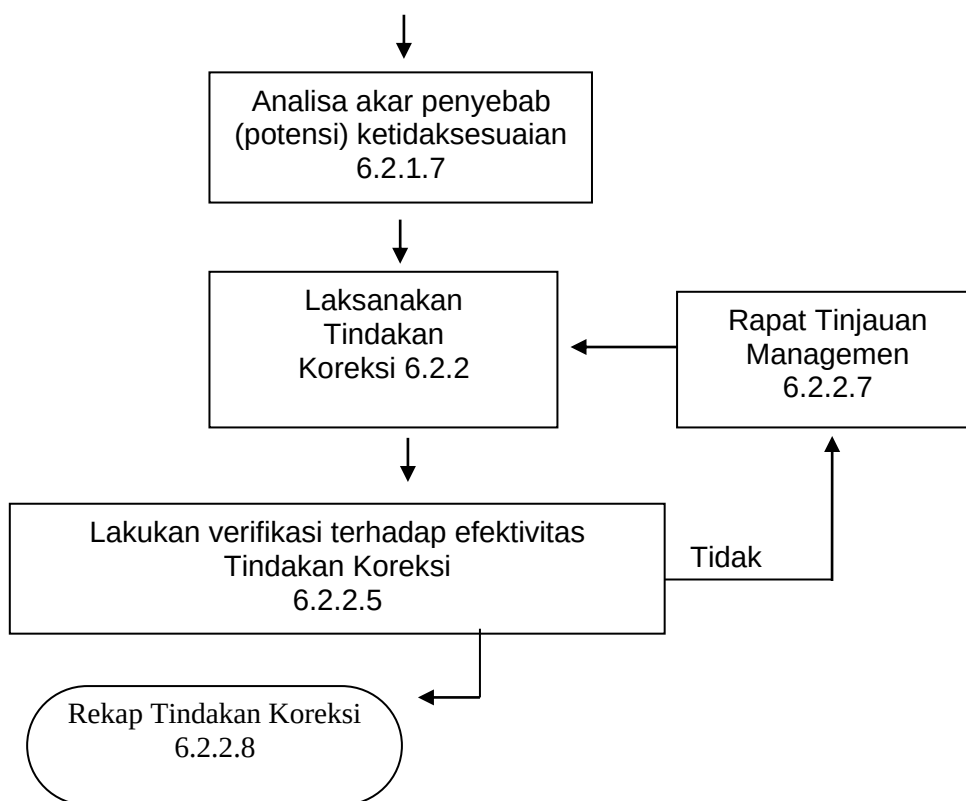
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	04	2 Januari 2020	4 dari 6



6.2. Tindakan Perbaikan

6.2.1. Setiap adanya ketidaksesuaian atas output layanan yang terjadi, harus secepatnya dilakukan tindakan perbaikan oleh Ketua LPM dimana ketidaksesuaian tersebut terjadi.

6.2.2. Kepala Pusat mengambil tindakan sesuai dengan ketidaksesuaian yang terjadi dan pengaruhnya pada mutu output layanan. Ketidaksesuaian yang terjadi serta keputusan atas tindakan yang dilakukan atas ketidaksesuaian tersebut harus dicatat di Laporan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan .

6.2.3. Setiap tindakan yang dilakukan berkaitan dengan terjadinya ketidaksesuaian output harus mengacu pada kepentingan akan pemenuhan kepuasan pelanggan, pertimbangan biaya serta kepentingan mutu layanan.



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



PROSEDUR MUTU

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	04	2 Januari 2020	5 dari 6

6.2.4. Apabila tindakan yang harus dilakukan Kepala Pusat di luar kewenangan, maka hal tersebut harus secepatnya disampaikan kepada Ketua LPM. Ketua LPM akan mengevaluasi tindakan perbaikan yang akan dilakukan dan menetapkan tindakan yang akan dilakukan pada Laporan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

6.2.5. Tindakan Perbaikan yang akan dilakukan dapat berupa/ tetapi tidak terbatas pada :

- mengerjakan ulang agar dapat memenuhi persyaratan.
- mengubah dokumen
- layanan jasa tidak digunakan/tidak diterima / dimusnahkan

6.3. Tindak lanjut atas Tindakan Perbaikan Ketidaksesuaian output

6.3.1. Ketua Pusat yang mengambil keputusan atas ketidaksesuaian produk yang terjadi harus menyerahkan Laporan Permintaan Tindakan perbaikan dan Pencegahan atas Ketidaksesuaian Produk yang telah diisi kepada Wakil Manajemen.

6.3.2. Wakil Manajemen harus meninjau ketidaksesuaian yang terjadi serta keputusan yang telah diambil guna menentukan tindak lanjut yang harus dilakukan berdasarkan pengaruh ketidaksesuaian tersebut atas pencapaian sasaran mutu/kepuasan pelanggan/persyaratan produk.

6.3.3. Apabila ketidaksesuaian tersebut perlu dianalisa lebih jauh, maka Wakil Manajemen harus membahas ketidaksesuaian tersebut dengan pusat terkait dan Pimpinan.

6.4 Deskripsi Bagan Alir Mekanisme Pengendalian output tidak sesuai

6.4.1 Setiap selesai melaksanakan suatu kegiatan, penanggung jawab kegiatan dan atau ketua pusat segera mengidentifikasi **output produk tidak sesuai** dan mendatanya menggunakan **formulir LPM-FRM-WMM.02**.

6.4.2 Penyimpanan output tidak sesuai di tempat yang aman, terhindar dari kerusakan dan kehilangan, selalu terjamin dalam keadaan baik dan tetap mudah terbaca selama masa simpannya serta siap ditunjukkan bila diperlukan. Bila ada pihak lain yang membutuhkan suatu rekaman, maka peminjamannya harus tercatat.



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



PROSEDUR MUTU

PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-05	04	2 Januari 2020	6 dari 6

7. Lampiran

- 7.1 LPM-FRM-SEK-17 Keluhan Pelanggan
- 7.2 LPM-FRM-WMM-21 Permintaan Tindakan Perbaikan (koreksi).