

# **STANDARD OPERATING PROCEDURE**

## **TINDAKAN KOREKTIF DAN PENCEGAHAN JURUSAN MATEMATIKA UB**



### **JURUSAN MATEMATIKA FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**



**UN10/F09/04/04/-/HK.01.02.a/003**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2013**

*Standard Operating Procedure*  
Tindakan Korektif dan Pencegahan  
Jurusan Matematika



Jurusan Matematika Fakultas MIPA  
Universitas Brawijaya  
Malang  
2013

## LEMBAR IDENTIFIKASI

Nama Dokumen	: SOP Tindakan Korektif dan Pencegahan Jurusan Matematika
Kode Dokumen	: UN10/F09/02/HK.01.02.a/003
Revisi	: 3
Tanggal	: 10 April 2013
Diajukan oleh	: Sekretaris Jurusan  ttd  Rahma Fitriani, S.Si., M.Sc., Ph.D.
Dikendalikan oleh	: Ketua UJM  ttd  Dr. Wuryansari Muharini K, M.Si.
Disahkan oleh	: Ketua Jurusan  ttd  Dr. Abdul Rouf Alghofari, M.Sc.

## **TIM PENYUSUN DOKUMEN**

Ketua	:	Dr. Wuryansari Muharini K., M.Si
Sekretaris	:	Dr. Isnani Darti, S.Si, M.Si
Anggota	:	
		1. Dr. Ratno Bagus Edy Wibowo, M.Sc.
		2. Drs. Bambang Sugandi, M.Si
		3. Dra. Endang Wahyu Handamari, M.Si
		4. Eni Sumarminingsih, S.Si., MM
		5. Samingun Handoyo, S.Si., M.Cs
		6. Darmanto, S.Si
		7. Ketua Lingkar Studi Matematika
		8. Ketua Studio Statistika

## **KATA PENGANTAR**

Penjaminan mutu akademik Jurusan Matematika merupakan tanggung jawab bersama seluruh warga Matematika. Untuk memperlancar pelaksanaan dan kegiatan Penjaminan Mutu akademik maka Jurusan Matematika menyusun pedoman pelaksanaan Akademik dalam bentuk buku PEDOMAN AKADEMIK JURUSAN MATEMATIKA. Salah satu buku PEDOMAN AKADEMIK di Jurusan Matematika adalah Pedoman Tindakan Koreksi dan Pencegahan.

Tujuan dari dibuatnya Manual Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan adalah standarisasi untuk proses pemberian tindakan koreksi dan pencegahannya.

Kiranya Manual Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan, yang telah disusun oleh Tim Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Matematika dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh dosen, tenaga administrasi dan mahasiswa sehingga dapat memperlancar proses belajar mengajar di lingkungan Jurusan Matematika.

Malang, 10 April 2013  
Ketua Jurusan,

Dr. Abdul Rouf Alghofari.  
NIP.19670907 199203 1001

## DAFTAR ISI

<b>TIM PENYUSUN DOKUMEN .....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>4</b>
DAFTAR ISI .....	5
I. TUJUAN .....	6
II. REFERENSI .....	6
III. PIHAK YANG TERKAIT .....	6
IV. DOKUMEN/LAMPIRAN .....	6
V. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR .....	6
VI. BAGAN ALIR .....	10
Lampiran 1. Borang Laporan Audit Internal dan Daftar ketidakesesuaian atau Corrective Action Requirement – CAR .....	11
Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian .....	12
Lampiran 3. Borang Daftar Rekaman Mutu .....	13

## **I. TUJUAN**

Tindakan korektif dan pencegahan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi serta perbaikan pengendalian produk dan dokumen-dokumen terkait di Jurusan Matematika, guna mencegah terjadinya kembali produk yang tidak sesuai.

## **II. REFERENSI**

- 2.1. Manual Mutu Universitas Brawijaya
- 2.2. Manual Mutu Fakultas MIPA
- 2.3. Manual Mutu Jurusan Matematika
- 2.4. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman
- 2.5. Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai
- 2.6. Manual Prosedur Audit Internal
- 2.7. Dokumen Mutu Jurusan Matematika

## **III. PIHAK YANG TERKAIT**

1. Koordinator Bidang Terkait
2. Management Representative
3. Ketua UJM
4. Ketua Jurusan

## **IV. DOKUMEN/LAMPIRAN**

- Borang Laporan Audit Internal dan Daftar Ketidaksesuaian
- Borang Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan

## **V. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR**

### **5.1. Definisi**

- Produk Jurusan Matematika adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya tercantum di dalam Manual Mutu (MM) Jurusan Matematika.
- Produk yang tidak sesuai adalah layanan pendidikan yang tidak mematuhi prosedur atau keperluan seperti dipersyaratkan dalam MM.

- Manual Mutu (MM) Jurusan Matematika adalah pedoman mendokumentasikan sistem mutu organisasi untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.
- Instruksi kerja (IK) adalah urutan instruksi kerja yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan sesuai standar yang berlaku di jurusan Matematika.
- Dokumen mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen akademik, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dokumen Mutu Jurusan Matematika meliputi Manual Mutu (MM), Manual Prosedur (MP), Instruksi Kerja (IK), Borang dan Dokumen Pendukung. Semua dokumen harus memenuhi standar sistem mutu yang ditetapkan Universitas Brawijaya.

## **5.2. Alur Prosedur**

### **5.1. Petunjuk Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan :**

1. Menyelidiki penyebab ketidaksesuaian.
2. Menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, dsb.
3. Mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan.
4. Memastikan bahwa tindakan yang diambil telah dilaksanakan secara efektif.
5. Melaksanakan dan merekam perubahan prosedur yang diakibatkan dari tindakan korektif, menggunakan laporan Ketidaksesuaian, Tindakan Korektif dan Pencegahan.

### **5.2. Pemrakarsa Tindakan Korektif**

1. Dalam mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, Koordinator Bidang terkait harus mengusulkan tindakan korektif.
2. Identifikasi ketidaksesuaian harus lengkap dan terinci, jika memungkinkan, akar penyebab kejadian diidentifikasi sehingga tindakan korektif dapat dilaksanakan dengan tepat.
3. Usulan tindakan korektif akan didiskusikan dengan MR.



### 5.3. Permohonan Pemrosesan Tindakan Korektif

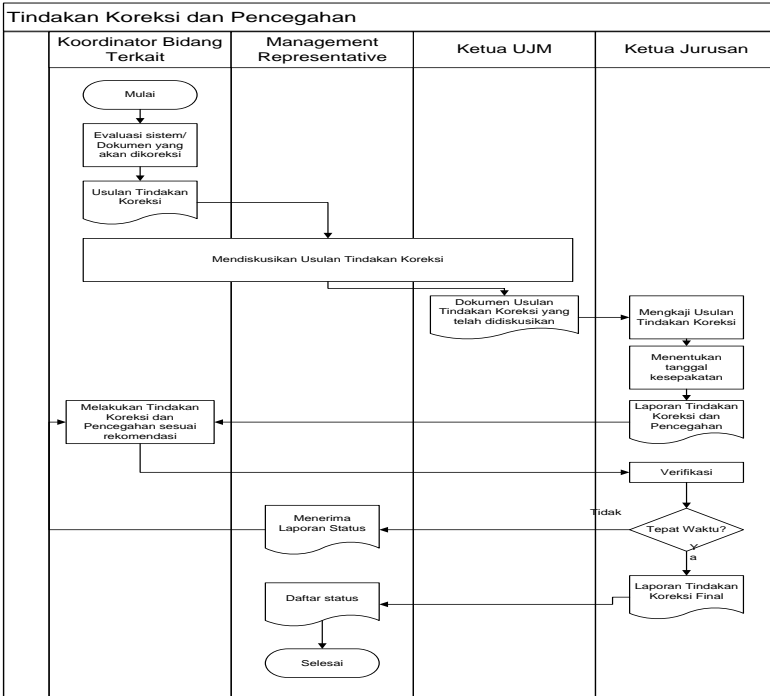
1. Ketua Jurusan akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama-sama bagian terkait guna memastikan bahwa tindakan korektif telah dideskripsikan secara benar dan memadai serta menjelaskan kondisi yang memerlukan tindakan korektif tersebut.
2. Untuk kondisi yang memerlukan tindakan korektif, kesepakatan Tim UJM beserta tanggal penyelesaiannya akan dicatat dalam laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan.
3. Ketua Jurusan harus memastikan bahwa tindakan korektif yang disepakati telah dilaksanakan pada tanggal yang ditetapkan dan menginformasikan kapan verifikasi dapat dilakukan.
4. Ketua Jurusan harus melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif.
5. Ketua Jurusan harus menandatangani verifikasi borang Rekaman Ketidaksesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan bila hasil tindakan korektif disetujui dan dilaksanakan secara efektif.
6. Ketua Jurusan harus memelihara daftar status (MP-ISO.PJM-UB.04-02) guna memastikan usulan tindakan korektif pada semua jenis pekerjaan telah diselesaikan.
7. Jika tindakan korektif yang disepakati tidak dilaksanakan, maka akan dilaporkan kepada MR beserta salinan data pendukung.

### 5.4. Tindakan Pencegahan


1. Bila tindakan korektif dilaksanakan, perhatian khusus harus diberikan pada tindakan pencegahan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.
2. Tindakan korektif berorientasi pada kondisi sekarang, sedangkan tindakan pencegahan berorientasi ke masa yang akan datang. Tindakan yang dapat direkomendasikan sebagai tindakan pencegahan antara lain sebagai berikut:
  - a) Perbaiki suatu Proses
  - b) Perbaiki Dokumentasi
  - c) Perbaiki Sistem
  - d) Perbaiki Peralatan

- e) Perbaikan Mutu
  - f) Peningkatan Pelatihan
  - g) Peningkatan Kesadaran
  - h) Perbaikan Prosedur
3. Terlepas dari apakah tindakan korektif dan pencegahan diperlukan atau tidak, rapat akan dilaksanakan secara periodik untuk memperbaiki metode dan cara kerja agar mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan. Hasil rapat akan didiskusikan pada rapat tinjauan manajemen.
- 5.5. Tindakan Korektif dan Pencegahan untuk Keluhan Pelanggan  
Ketika ketidaksesuaian produk yang dikeluhkan oleh pelanggan telah diselidiki oleh MR dan Tim UJM maka dibuatkan laporan diberikan ke Ketua UJM yang merupakan penanggung jawab untuk memastikan bahwa keluhan tersebut telah dijawab sampai terdapat kesepakatan dengan pelanggan.
- 4.6 Rekaman  
Salinan Rekaman Ketidakesuaian dan Laporan Tindakan Korektif dan Pencegahan harus dipelihara oleh MR sebagai rekaman mutu.

## VI. BAGAN ALIR



**Lampiran 1.** Borang Laporan Audit Internal dan Daftar ketidaksesuaian atau Corrective Action Requirement – CAR

 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><b><u>BORANG LAPORAN AUDIT INTERNAL DAN DAFTAR KETIDAK SESUAIAN</u></b></p> <p>Gedung Graha Santa Lt.2 Jalan Mayjen Haryono 169 Malang Telp/Fax. 0341-571142 Email : <a href="mailto:ujm-math@ub.ac.id">ujm-math@ub.ac.id</a></p>	<p>No. Dokumen _____</p> <p>Revisi _____</p> <p>Tanggal Efektif _____</p> <p>Halaman _____</p>
--	--	--


No	Tanggal	Kategori	Status Temuan	Auditor	Teraudit	Dokumen yang diaudit	Uraian ketidaksesuaian	Tindakan perbaikan	Target waktu selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

Management Representative,

Tandatangan

(1) Nomor temuan (2) Tanggal temuan (3) Kategori temuan : KTS, Observasi (4) Status : New, Open, closed (5) Nama Auditor (6) Personil/Unit kerja yang diaudit (7) Bidang yang diaudit (8) Deskripsi temuan ketidaksesuaian (9) Tindakan perbaikan yang dilakukan (10) Tanggal waktu penyelesaian (11) Verifikasi dokumen yang diperbaiki (12) status akhir : open/closed

## Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian

 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><b><u>BORANG LAPORAN TINDAKAN KOREKTIF DAN PENCEGAHAN</u></b></p> <p>Gedung Graha Santa Lt.2          Jalan Mayjen Haryono 169          Telp/Fax. 0341-571142          Email : ujm-math@ub.ac.id</p>	No. Dokumen
		Revisi
		Tanggal Efektif
		Halaman

<b>Bidang ter-audit</b>	<b>Auditor</b>	:	
	<b>Tanggal Audit</b>	:	
	<b>No. Temuan</b>	:	
Uraian Ketidaksesuaian	Kategori 1. Mayor 2. Minor 3. Observasi		
Penyebab/Akar Masalah	Tanda tangan Auditee		
Rencana Perbaikan	Target Waktu Selesai		
Verifikasi			
<b>STATUS CAR</b>		<b>Tanda Tangan Management Representative</b>	
OPEN	CLOSED		

### Lampiran 3. Borang Daftar Rekaman Mutu

No	Nama Dokumen	Kode	Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan Revisi	Keterangan
1.	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan	<b>009046003</b>	0	1 November 2010	--	Dokumen Baru
2.	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan	<b>009046003</b>	1	1 Juni 2011	Perubahan prosedur dan penyesuaian	
3.	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan	<b>0090406003</b>	2	11 Agustus 2012	Perubahan kode, pengendali dan tim penyusun dokumen	Peninjauan isi
3.	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan	<b>0090406003</b>	3	10 April 2013	Perubahan tim penyusun dokumen	Peninjauan isi