

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	PROSEDUR MUTU	No. Dokumen : FPBS/PM-MR/06
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

1. TUJUAN

Prosedur Pengendalian Layanan Tidak Sesuai bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan dapat berjalan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dan menjamin bahwa ketidaksesuaian layanan yang terjadi dapat ditangani dengan baik dan benar sehingga tidak terulang kembali.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi petunjuk tentang tata cara penanganan, penyelesaian, dan pengendalian terhadap temuan/ketidaksesuaian layanan mulai tahap identifikasi, verifikasi, dokumentasi, penilaian, dan pemberitahuan/penjelasan kepada fungsi yang terkait dengan temuan tersebut di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI).

3. DEFINISI

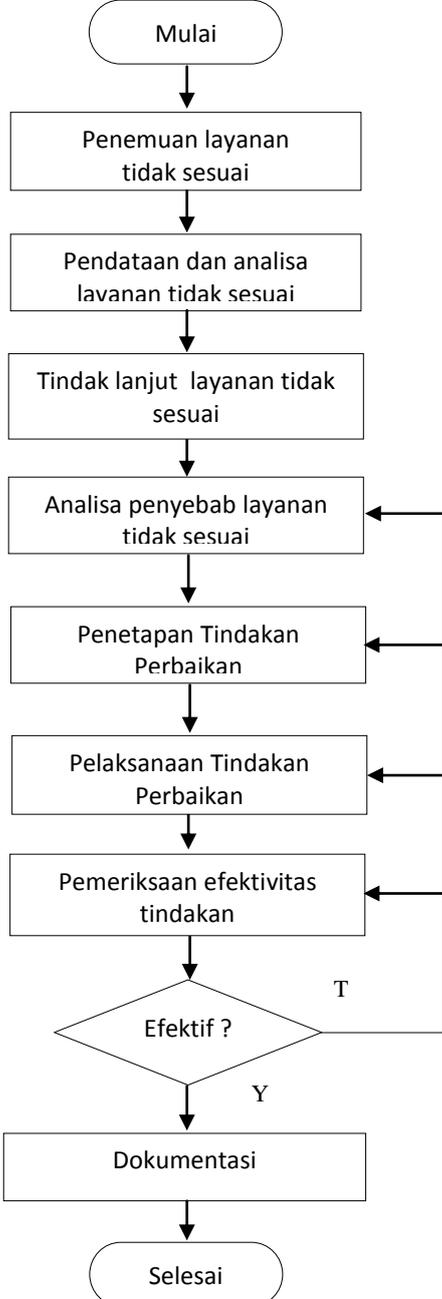
Layanan Tidak Sesuai adalah segala sesuatu yang menyimpang dari ketentuan prosedur/instruksi kerja dan kesepakatan dengan mahasiswa.

4. DOKUMEN TERKAIT

Matriks Pedoman Mutu VS Prosedur Mutu.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	PROSEDUR MUTU	No. Dokumen : FPBS/PM-MR/06
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

5. ALUR KERJA PROSEDUR MUTU

PENANGGUNG JAWAB	PROSES	DOKUMEN
	 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Penemuan layanan tidak sesuai] Step1 --> Step2[Pendataan dan analisa layanan tidak sesuai] Step2 --> Step3[Tindak lanjut layanan tidak sesuai] Step3 --> Step4[Analisa penyebab layanan tidak sesuai] Step4 --> Step5[Penetapan Tindakan Perbaikan] Step5 --> Step6[Pelaksanaan Tindakan Perbaikan] Step6 --> Step7[Pemeriksaan efektivitas tindakan] Step7 --> Decision{Efektif?} Decision -- T --> Step4 Decision -- Y --> Step8[Dokumentasi] Step8 --> End([Selesai]) </pre>	
Penemu/unit kerja terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Penemu/unit kerja terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Penemu/unit kerja terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Pihak terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Pihak terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Pihak terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
MR,Kajur atau Kaprodi terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan
Staf Unit Kerja/Jurusan terkait		Permintaan Tindakan Perbaikan