

Manual Prosedur
Pengendalian Dokumen dan Rekaman



Jurusan Bahasa dan Sastra
Fakultas Ilmu Budaya
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2010



Manual Prosedur
Pengendalian Produk Tidak Sesuai
Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	01201 05002
Revisi	:	1
Tanggal	:	September 2014
Diajukan oleh	:	Sekretaris Jurusan Ttd Eni Maharsi, M.A.
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan Ttd Ismatul Khasanah, Ph.D.

Kata Pengantar

Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya menerapkan Sistem Penjaminan Mutu untuk Pendidikan Sarjana S1 yang dijelaskan dalam manual mutu. Manual mutu ini mengacu pada Manual Prosedur Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya. Manual Mutu tersebut memuat kebijakan mutu akademik, sistem penjaminan mutu akademik, serta organisasi, tanggung jawab dan wewenang. Berdasarkan standar akademik maka disusun Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Malang, April 2010

Ketua Jurusan,

Syariful Muttaqin, M.A.

Daftar Isi

Tujuan	1
Ruang Lingkup	1
Definisi	1
Rujukan	3
Garis Besar Prosedur	4
Bagan Alur	5
Lampiran	6
1. Borang Keluhan Rektor (00009 02001 01)	6
2. Borang Klarifikasi Keluhan (00009 02001 02)	7
3. Daftar Keluhan Pelanggan (00009 02001 03)	8

Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu Jurusan Bahasa dan Sastra UB, yang meliputi Tri Dharma perguruan tinggi.

Ruang Lingkup

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Definisi

1. Produk Jurusan Bahasa dan Sastra adalah layanan pendidikan bidang bahasa dan Sastra dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai seperti yang tercantum dalam Manual Mutu fakultas dan Universitas
2. Produk tidak sesuai adalah layanan pendidikan yang tidak mematuhi prosedur atau keperluan seperti yang dipersyaratkan dalam MM
3. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :

- a. Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM PJM UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan PJM UB
 - d. Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan feedback pelanggan lainnya
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
4. Koordinator Bidang yang Diaudit adalah :
- a. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Koordinator Bidang yang lain.
5. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :
- a. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian (MP-Jurusan Bahasa dan Sastra.02) ketidaksesuaian produk kepada MR.

- b. Bersama-sama dengan MR, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.
6. Produk yang tidak sesuai adalah layanan PJM yang tidak memenuhi persyaratan Rektor dan pelanggan lain.

Rujukan

1. Manual Mutu Fakultas
2. Dokumen Mutu Fakultas

Garis Besar Prosedur

1. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastramenerima keluhan dan masukan dari Rektor mengenai produk PJM yang tidak sesuai.
2. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra mendiskusikan keluhan Rektor bersama Koordinator Bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra dan Koodinator Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra dan Koordinator Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi bersama Rektor.

TIM PENYUSUN

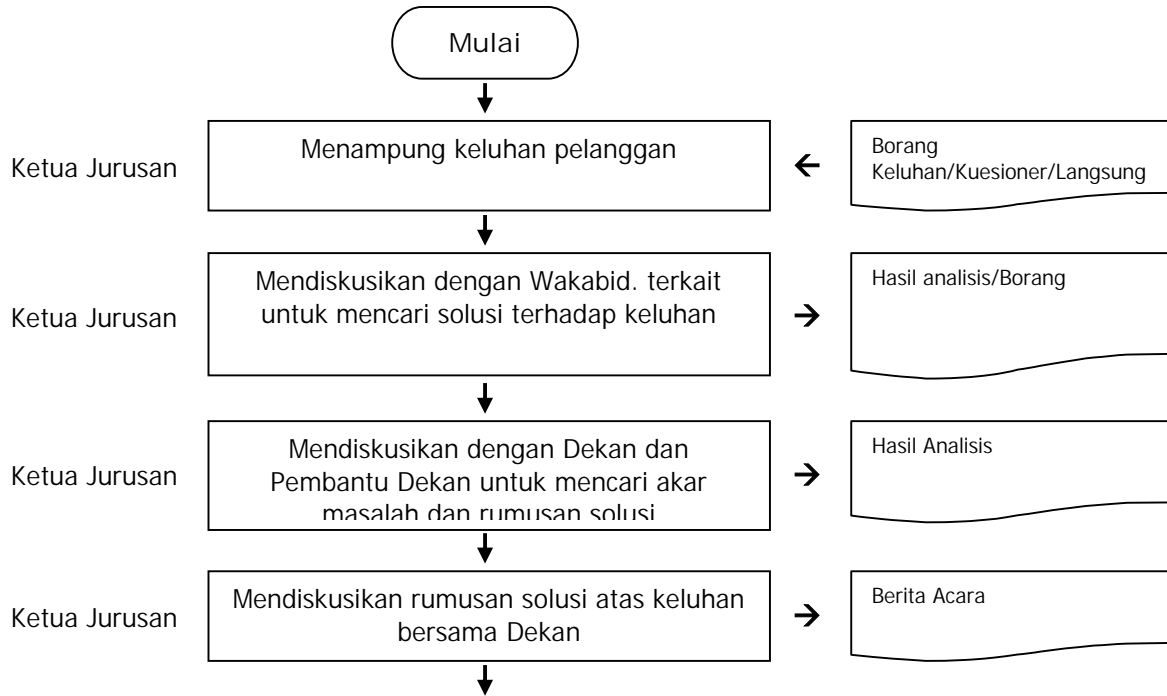
1. Prof. Ratya Anindita, PhD.
2. Juliati, M.Hum

3. Yusri

Fajar,

M.A.

Bagan Alur



Selesai

Lampiran

1. Borang Keluhan Pelanggan (00009 02001 01)

Keluhan Ke/Nomor Keluhan :

Tgl Keluhan :

No	Ringkasan Temuan	Kode Dokumen	Bidang	Status		Tandatangan			
				Open	Closed	Auditor/Penyusun		MR	
						Open	Closed	Open	Closed

2. Borang Klarifikasi Keluhan (00009 02001 02)

Bidang /Jenis yang dikeluhkan:	Keluhan Ke :
	Tgl Keluhan :
	No. CAR/Keluhan :
Uraian Keluhan:	Kategori: 1. KTS 2. Observasi
Penyebab/Akar Masalah:	Tanda tangan Wakabid/MR
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee:	Target Waktu Selesai
Verifikasi:	
Status CAR 1. OPEN 2. CLOSED	Tanda tangan Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra

3. Daftar Keluhan Pelanggan (00009 02001 03)

No	Nama Pelanggan	Unit kerja	Tgl	Bidang layanan	Uraian Keluhan	Solusi	Status
1.	Sri Mulyaningsih	Ilmu Ekonomi Pembangunan-FE	30 Nop. 2009	AIMA B II	Sistem penilaian pada AIMA Batch II point C.3a Teaching Quality - Rasio dosen dan mahasiswa (RT) = jumlah dosen tetap/jumlah mahasiswa S-1 Sangat Baik: $RT \geq 0,1$ Baik: $0,075 \leq RT < 0,1$ Cukup: $0,005 \leq RT < 0,075$ Kurang : $0,025 \leq RT < 0,005$ Sangat Kurang: $RT \leq 0,025$ Pertanyaan: Bagaimana jika dikaitkan dengan standar dari DIKTI yaitu 1:25 (daya tampung mahasiswa) apakah memang dibuat lebih rendah dari standar DIKTI?	Memang standar World Class University (WCU) lebih tinggi dari pada standar DIKTI atau BAN PT	Closed
2	Endang Arisoesilaningih	Auditor	30 Nop. 2009	AIMA B II	Jumlah hari audit untuk Fakultas cukup satu (1) hari, sedangkan untuk jurusan tiga (3) hari Kontak person teraudit diketahui lokasi dan jadwal audit, ditentukan pada saat rapat koordinasi	Akan usulkan untuk perbaikan MP AIMA	Closed
3	Surisdiarto	Fakultas Peternakan	8 Des. 2009	AIMA B II	Persentase bobot UBAQA masuk di AIMA Batch II (point ABC)	Telah dibahas dalam MR PJM, yang termasuk AIMA II hanya komponen D, sisanya masuk UBAQA	Closed
4	Retno Mastuti	Biologi	9 Des. 2009	AIMA B II	Beberapa masukan untuk PJM berdasarkan proses audit yang berjalan di Fakultas Ekonomi 1. Butir mutu B.3.b.: perlu ditinjau kembali pedoman penilaian yang ditetapkan. Penilaian Dikti hanya ada dua bentuk, valid dan tidak valid. Sedangkan penilaian PJM	1. Saran diusulkan dalam rapat terkait UBAQA, valid diberi nilai 4, kurang valid dinilai 2, tidak menyerahkan dinilai 0 2-4. Adalah standar	Open

No	Nama Pelanggan	Unit kerja	Tgl	Bidang layanan	Uraian Keluhan	Solusi	Status
					<p>ada lima komponen (sangat valid, valid, cukup valid, kurang valid, tidak menyerahkan) sehingga ada kebingungan dalam penyampaian nilai Dikti sesuai dengan komponen PJM. Valid sebagai nilai tertinggi dari Dikti apakah bisa disetarakan dengan nilai 'sangat valid' (nilai 4) yang ada di PJM, atau harus tetap dianggap nilai 'valid' (nilai 3).</p> <p>2. Butir mutu 2.4.6 : perlu ditinjau bentuk pernyataan standar penilaiannya. Pertanyaannya adalah "Dalam penilaian hasil belajar, tidak ada dosen yang terlambat menyerahkan nilai akhir", tetapi pilihan jawabannya adalah "ya" dan "tidak". Agar lebih sesuai dengan pertanyaan diusulkan pilihan jawabannya adalah "ada" dan "tidak ada". Menurut auditee yang dimaksud dosen adalah hanya dosen tetap</p> <p>3. Butir 2.7.7 : Bagaimana kalau bentuk fisik 'roadmap'nya belum ada ?</p> <p>4. Butir 2.4.4 : pertanyaannya kurang menunjukkan kinerja, karena selama tidak ada perubahan peraturan maka otomatis kepatuhannya akan selalu 100%. Usulan : yang ditanyakan adalah persentase mahasiswa yang bisa mengikuti ujian akhir (dengan persentase kehadiran minimal 80%).</p>	yang ditentukan oleh unit kerja, bukan PJM.	
5	Pak. Tri Wahono Pak. Osfar	Auditor	9 Des. 2009	AIMA B II	<p>Bagaimana Kebijakan/Tindakan PJM terkait dengan Unit kerja yang :</p> <ol style="list-style-type: none"> membuat laporan evaluasi kinerja hanya 10 % terlambat mengumpulkan evaluasi kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> Tetap dilakukan audit Saat ini masih dalam taraf pembinaan, kalau terlambat diberi bobot direkapitulasi kepatuhan 	Closed

No	Nama Pelanggan	Unit kerja	Tgl	Bidang layanan	Uraian Keluhan	Solusi	Status
6	Pak Sigmawan dan Bu Rahmi	Auditor	11 Des. 2009	AIMA B II	FP membuat SA tetapi terlambat tersosialisasikan ke SOSEK sehingga belum menggunakan SA Fakultas yang terbaru, sehingga point-point yang ada di Instrumen berbeda sehingga tidak bisa direkap	Hal itu menjadi temuan di Fakultas	Closed
7	Bu Endang	Auditor	11 Des. 2009	AIMA B II	Kesalahan penyerahan SA Jurusan Teknik Sipil saat audit ke Jurusan PWK, karena PWK tidak menyerahkan SA yang diacu	Kelengkapan dokumen AIMA diberi bobot kepatuhan	Closed
8	Bu Sri Rahayu (Kajur Biologi)	Biologi	11 Des. 2009	AIMA B II	Untuk auditor : 1. Auditor tidak tepat waktu 2. Salah satu auditor (Dr. Ir. Imam Hanafi) tidak datang tanpa memberitahu PS teraudit sehingga proses audit hanya dilakukan oleh seorang auditor. Hal itu menyebabkan borang temuan klarifikasi menjadi tertunda Saran untuk PJM : 1. Perlu dibuatkan MP untuk Auditor apabila salah satu auditor tidak dapat hadir	Ybs saat itu mendapat tugas lain dan kurang sehat. Sudah minta dan mendapat teguran. IK MP AIMA sudah direvisi sehingga ada kejelasan prosedur apabila salah satu auditor tidak dapat hadir, misal ada pemberitahuan ke PJM, diklarifikasi dan tetap mengaudit walau sendirian jika terpaksa.	Closed