

**Manual Prosedur
Pengendalian Produk Tidak Sesuai**

Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Brawijaya

01200 08002





Manual Prosedur
Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	01200 08002
Revisi	:	2
Tanggal	:	17 November 2013
Dibuat oleh	:	Pembantu Dekan I Ttd Prof. Ir. Ratya Anindita, MS., Ph.D
Disetujui oleh	:	Pjs. Dekan Ttd Prof. Dr. Ir. Bambang Suharto, MS

Daftar Isi

Daftar Isi	iii
I. Tujuan dan Pengertian	1
II. Referensi	2
III. Ruang Lingkup	2
IV. Garis Besar Prosedur	2
Bagan Alir Pengendalian Produk Tidak Sesuai	3
Lampiran 1. Borang Laporan Audit Internal untuk Keluhan Pelanggan (01200 08002 01)	4

I. Tujuan dan Pengertian

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan bisnis proses UB, yang meliputi bidang *Tri Dharma* Perguruan Tinggi.

Pengertian :

1. Produk Fakultas adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*) sesuai dengan manual mutu
2. Produk tidak sesuai adalah layanan UB yang tidak memenuhi persyaratan *Tri Dharma* dan kepuasan pelanggan yang diprasyartatkan di manual mutu
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 UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumber daya di lingkungan UB
 - d. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan pelanggan 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 produk kepada *MR* dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.
 - 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.

II. Referensi

1. Manual mutu fakultas (01200 05000)

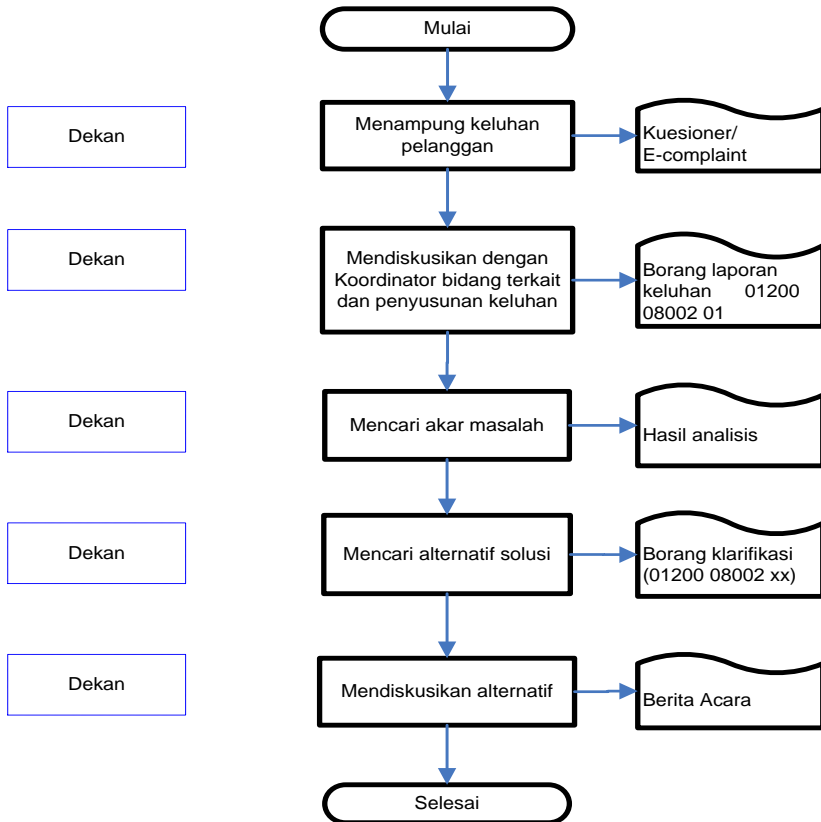
III. Ruang Lingkup

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi *Tri Dharma* di UB

IV. Garis Besar Prosedur

1. Dekan menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk UB yang tidak sesuai.
2. Dekan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama koordinator bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Dekan dan koordinator bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Dekan dan koordinator bidang terkait mencari dan merumuskan alternative solusi untuk akar masalah.
5. Dekan didampingi koordinator bidang terkait mendiskusikan rumusan alternative solusi.

Bagan Alir Pengendalian Produk Tidak Sesuai



Lampiran 1. Borang Laporan Audit Internal untuk Keluhan Pelanggan (01200 08002 01)

Borang Laporan Audit untuk Keluhan Pelanggan Fakultas Ilmu Budaya UB (01200 08002 xx)

1. No. keluhan :
2. Tanggal :

No.	No Temuan	Tanggal Temuan	Kategori Temuan	Status Temuan	Auditor	Teraudit	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

(1) No

(2) Nomer temuan

(3) Tanggal temuan

(4) Kategori temuan: KTS, Observasi

(5) Status: *New, open, closed*

(6) Nama Auditor

(7) Personil /unit kerja yang diaudit

(8) Bidang yang diaudit

(9) Deskripsi temuan ketidaksesuaian

(10) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(11) Tanggal waktu penyelesaian

(12) Status Akhir: *open, closed*