

Manual Prosedur
Pengendalian Produk Tidak Sesuai



PROGRAM PASCASARJANA

Universitas Brawijaya

Malang

2012



Manual Prosedur
Pengendalian Produk Tidak Sesuai
PROGRAM PASCASARJANA
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 0140002001
Revisi	: 1
Tanggal	: 3 September 2012
Diajukan oleh	: Ketua GJM PPS UB ttd Amin S. Leksono
Dikendalikan oleh	: Manajemen Representatif Ttd Prof. Dr. Sukoso, M.Sc., Ph.D
Disetujui oleh	: Direktur Program Pascasarjana ttd Prof. Dr. Soemarno, MS.

Daftar Isi

Tujuan..... 1

Ruang Lingkup..... 1

Definisi 1

Rujukan..... 1

Garis Besar Prosedur 3

Bagan Alir 3

Lampiran 5

- 1. Borang Keluhan Rektor (01400 02001 01) 5
- 2. Borang Klarifikasi Keluhan (01400 02001 02) 6
- 3. Daftar Keluhan Pelanggan (01400 02001 03) 7

Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu di Program Pascasarjana UB, baik jasa layanan, produk dan dokumen

Ruang Lingkup

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis jasa layanan produk dan dokumen yang tidak sesuai pada saat realisasi di PPS UB.

Definisi

1. *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 GJM UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan GJM PPS UB
 - d. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Direktur dan *feedback* pelanggan lainnya
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
2. 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.
3. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :
 - a. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian 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.
4. Produk yang tidak sesuai adalah jasa layanan, produk dan dokumen PPS yang tidak memenuhi persyaratan Direktur dan pelanggan lain.
5. Produk adalah semua out put proses bisnis PPS seperti alumni (master dan doktor) atau lulusan pelatihan, publikasi, tesis, disertasi, laporan penelitian, paten, copy right (HAKI) laporan pengabdian kepada masyarakat, beasiswa, tes bahasa (TOEFL) dan TPA serta tanda penghargaan (sertifikat)

Rujukan

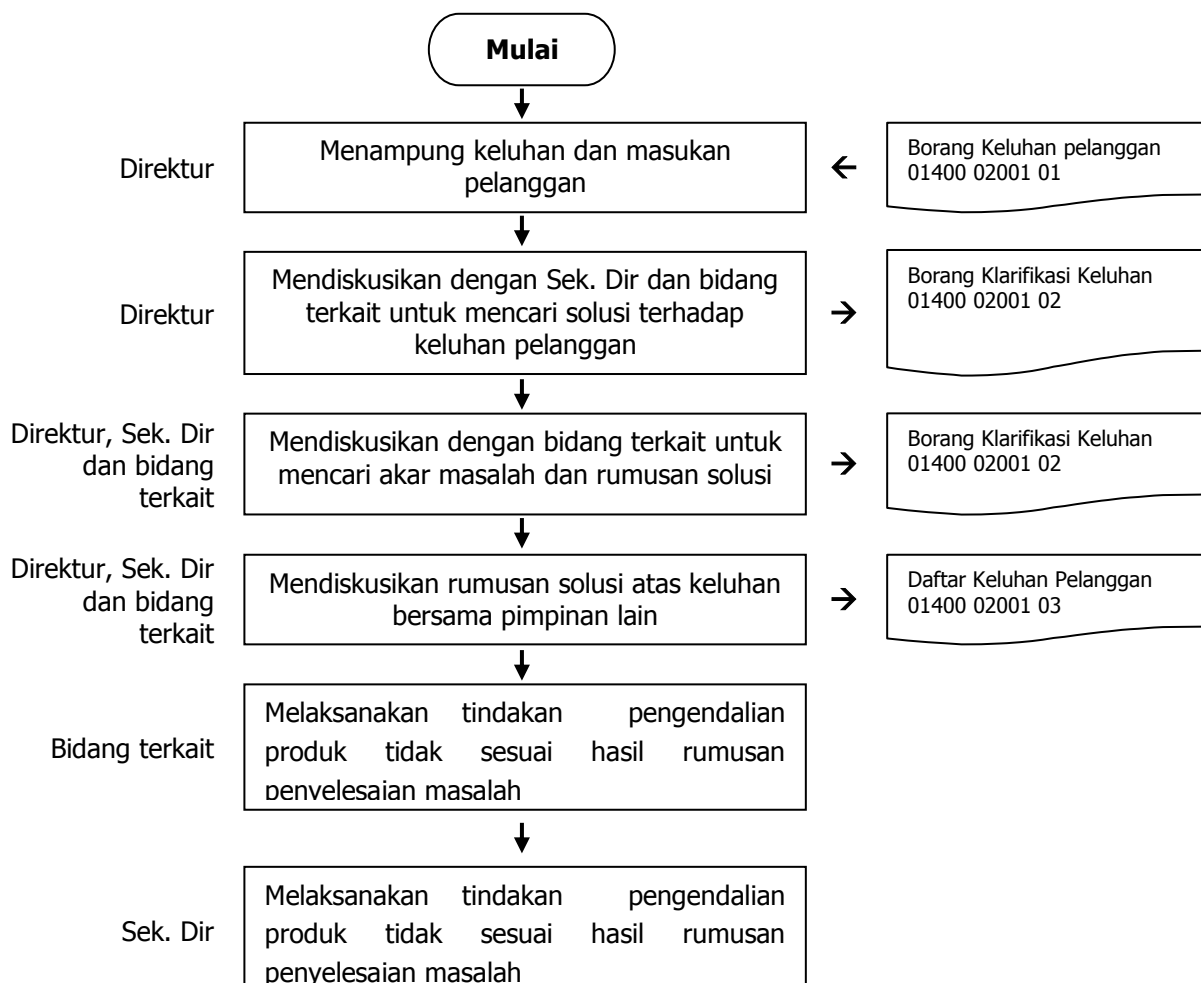
1. Manual Mutu GJM PPS UB (01400 05000)

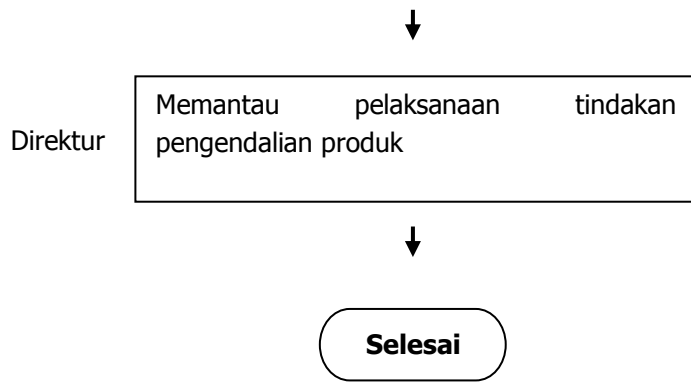
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

1. Direktur menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk PPS yang tidak sesuai.
2. Direktur mendiskusikan keluhan bersama Sekretaris serta bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Direktur, Sekretaris dan Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Direktur, Sekretaris dan Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Direktur, Sekretaris dan Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi
6. Bidang terkait melaksanakan tindakan pengendalian produk tidak sesuai hasil rumusan penyelesaian masalah dan dilakukan sesuai MP terkait
7. Sekretaris direktur mengendalikan penyelesaian masalah sesuai
8. Direktur memantau tindakan penyelesaian masalah

Bagan Alir





Lampiran

1. Borang Keluhan Rektor/Pimpinan Fakultas (01400 02001 01)

Keluhan Ke/Nomor Keluhan :

Tgl Keluhan :

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

3. Daftar Keluhan Pelanggan (01400 02001 03)

No	Nama Pelanggan	Unit kerja	Tgl	Bidang layanan	Uraian Keluhan	Solusi	Status