

Standard Operating Procedure
Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai




Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F06/2/HK.01.02.a/004
		10 November 2017
	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	Revisi 1
		Halaman i dari iii

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Oktyas Muzaky L,ST.,M.Sc	Sekretaris Jurusan PSPK	ttd	7-11-2017
2. Pemeriksaan	Dr. Ir. Daduk Setyohadi, MP	Ketua Jurusan PSPK	ttd	7-11-2017
3. Persetujuan	Andi Kurniawan, S.Pi, M.Eng	Wakil Dekan I FPIK	ttd	8-11-2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Happy Nursyam., MS	Dekan FPIK	ttd	10-11-2017
5. Pengendalian	Rarasrum Dyah K, S.Kel, M.Sc, M.Si	Ketua UJM PSPK	ttd	13-11-2017

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	1
C. Standar Mutu yang Terkait	1
D. Istilah dan Definisi	1
E. Urutan Prosedur	2
F. Bagan Alir	3
G. Referensi	3
H. Lampiran	4
1. <i>Borang Keluhan (00702 06201)</i>	4
2. <i>Borang Klarifikasi Keluhan (00702 06202)</i>	5

A. Tujuan

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

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

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

C. Standar Mutu yang Terkait

Ketua Jurusan bertanggung jawab mengendalikan produk yang tidak sesuai

D. Istilah dan Definisi

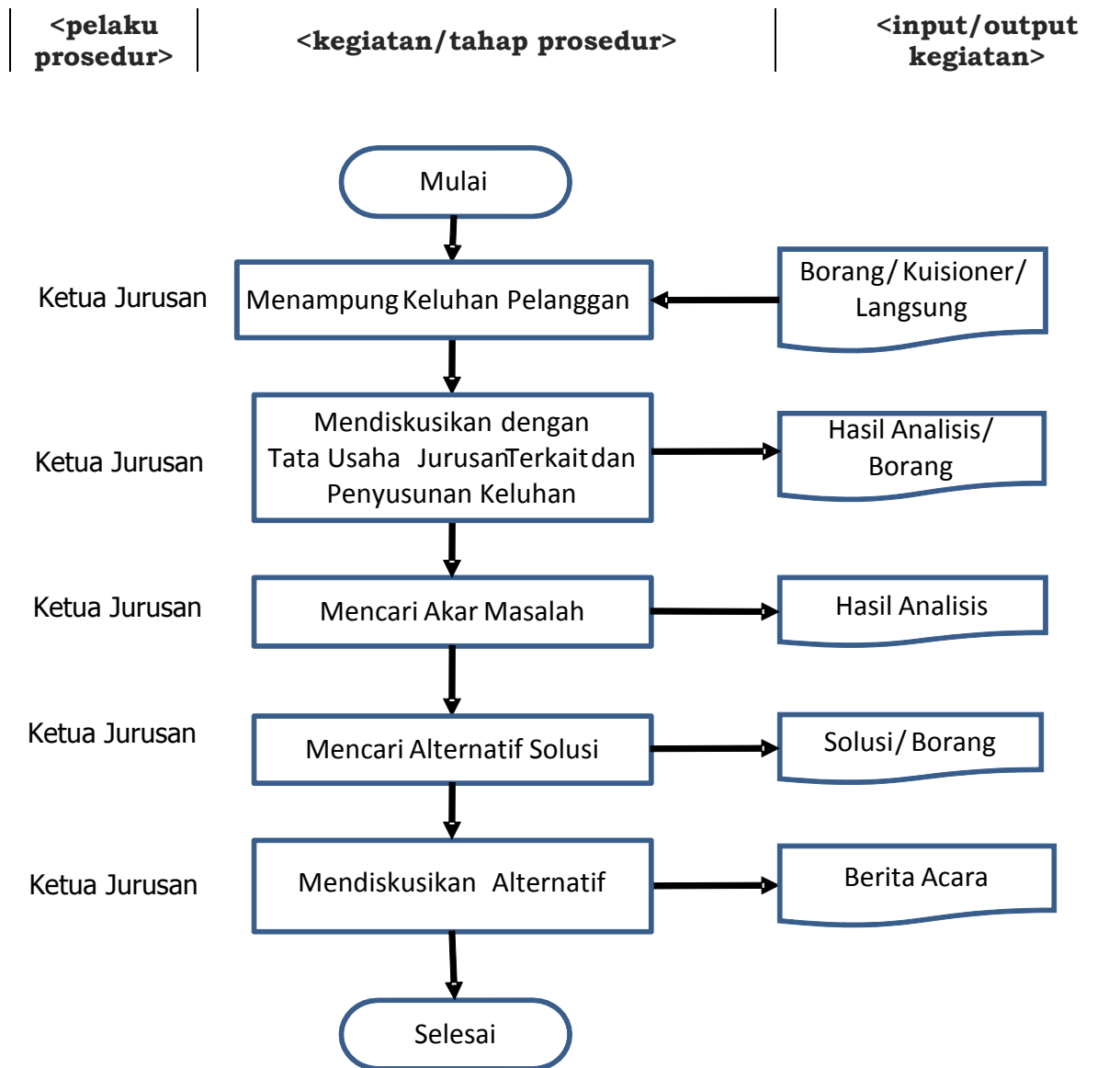
1. Produk Jurusan adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (creating value) sesuai dengan manual mutu
2. Produk tidak sesuai adalah layanan UB yang tidak memenuhi persyaratan Tri Dharma dan kepuasan pelanggan yang diprasyaratkan di manual mutu
3. Management Representative (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 PSPK UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan jurusan PSPK 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. Tata Usaha Jurusan yang Diaudit adalah :
 - a. Tata Usaha Jurusan yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Tata Usaha Jurusan yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidak sesuaian.
 - c. Tata Usaha Jurusan yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Tata Usaha Jurusan yang lain.
5. Tata Usaha Jurusan yang Mengaudit adalah :

- a. Tata Usaha Jurusan yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian 00702- 04003 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.

E. Urutan Prosedur

- A. Ketua Jurusan menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk PSPK UB yang tidak sesuai.
- B. Ketua Jurusan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama Tata Usaha Jurusan terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
- C. Ketua Jurusan dan Tata Usaha Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
- D. Ketua Jurusan dan Tata Usaha Jurusan terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
- E. Ketua Jurusan didampingi Tata Usaha Jurusan terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.

F. Bagan Alir



G. Referensi

1. Manual Mutu Jurusan PSPK (00702 05000)
2. Dokumen Mutu Jurusan PSPK

H. Lampiran

1. Borang Keluhan (00702 06201)

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>

