



MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

JURUSAN KETEKNIKAN PERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

01002 07002

| | | |
|-------------------|---|---------------------------|
| Revisi | : | 2 |
| Tanggal | : | 17 Oktober 2012 |
| Dikaji ulang oleh | : | Management Representative |
| Dikendalikan oleh | : | Unit Jaminan Mutu |
| Disetujui oleh | : | Ketua Jurusan |

| Jurusan | | Manual Prosedur | Disetujui Oleh |
|--|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Keteknikan Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian | | Jurusan Keteknikan Pertanian | |
| Revisi ke- 2 | Tanggal 17 Oktober 2012 | 01002 07002 | Ketua Jurusan TEP |

1. TUJUAN :

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu UB, baik berupa pengembangan sistem penjaminan mutu, pendampingan untuk standarisasi akreditasi Program Studi, Monev PHK maupun audit internal sistem mutu.

2. RUANG LINGKUP :

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi di UJM.

3. TANGGUNG JAWAB

Ketua Jurusan bertanggung jawab untuk mengendalikan produk yang tidak sesuai

4. DEFINISI :

4.1 Produk Fakultas adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (creating value) sesuai dengan manual mutu

4.2 Produk tidak sesuai adalah layanan FP-UB yang tidak memenuhi persyaratan Tri Dharma dan kepuasan pelanggan yang diprasyarkan di manual mutu

4.3 *Management Representative* (MR) adalah seseorang yang bertugas :

1. Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
2. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM UJM TEP FTP-UB
3. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumber daya di lingkungan UJM TEP FTP-UB
4. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan *feedback* pelanggan lainnya
5. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

4.4 Koordinator Bidang yang Diaudit adalah :

1. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
2. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
3. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Koordinator Bidang yang lain.

4.5 Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :

1. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian produk kepada MR.
2. Bersama-sama dengan MR, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.
3. Produk yang tidak sesuai adalah layanan UJM yang tidak memenuhi persyaratan Ketua Program dan pelanggan lain.

5. REFERENSI :

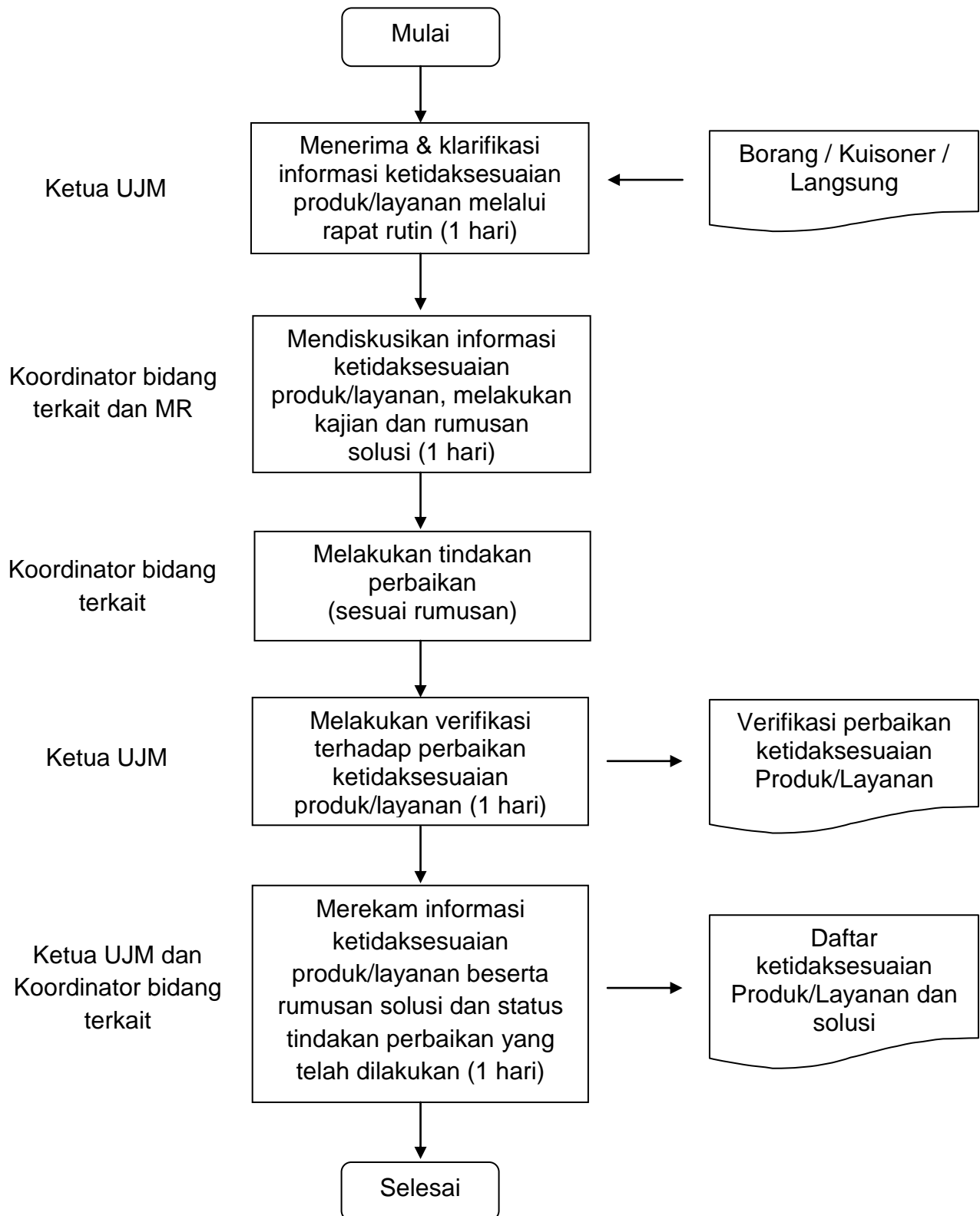
5.1 Manual Mutu UJM

5.2 Dokumen Mutu UJM

6. PROSEDUR :

- 6.1 Ketua UJM menerima keluhan ketidaksesuaian produk /layanan tidak sesuai
- 6.2 Management Representative (MR) UJM mendiskusikan informasi ketidaksesuaian produk/layanan dengan koordinator bidang terkait dan melakukan kajian dan rumusan solusi.
- 6.3 Koordinator bidang terkait melakukan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian produk/layanan tidak sesuai.
- 6.4 Ketua UJM melakukan verifikasi atas perbaikan ketidaksesuaian produk/layanan tidak sesuai.
- 6.5 Ketua UJM bersama koordinator bidang terkait membuat rekaman informasi ketidaksesuaian produk/layanan beserta rumusan solusi dan status tindakan perbaikan yang telah dilakukan.

7. BAGAN ALIR



| | | | |
|-----------------------|--|-------------|--|
| UJM TEP FTP-UB | LAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL UNTUK KELUHAN PELANGGAN | No Dok | |
| | | Revisi | |
| | Jl. Veteran Malang 65145 Telp. (0341) 571708 Fax. (0341) 586415 | Tgl Efektif | |
| | | Halaman | |

Keluhan Ke/Nomor Keluhan :

Tgl Keluhan

| No | Ringkasan Temuan | Nomor Dokumen | Bidang | Status | | Tanda Tangan | | | |
|----|------------------|---------------|--------|--------|--------|------------------|--------|------|--------|
| | | | | Open | Closed | AUDITOR/PENYUSUN | | MR | |
| | | | | | | Open | Closed | Open | Closed |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | |
|---|----------------|--|
| Bidang Teraudit/ Jenis Keluhan untuk Bidang | Keluhan Ke | |
| | Tgl Keluhan | |
| | No.CAR/Keluhan | |
| Uraian Keluhan: | | Kategori 1. Major 2. Minor 3. Observasi |
| Penyebab/Akar Masalah | | Tanda Tangan Koordinator Bidang/MR |
| Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee | | Target Waktu Selesai |
| Verifikasi | | |
| Status CAR | | |
| 1.OPEN | 2. CLOSED | Tanda tangan Ketua UJM |