

Standar Operating Procedure


**PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK
SESUAI**



**JURUSAN MANAJEMEN SUMBERDAYA PERAIRAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2018

LEMBAR IDENTIFIKASI

	Universitas Brawijaya	UN10/F06/11/HK.01.02.a/004
		16 Juli 2018
	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	0
		Halaman 1 dari 5

PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Nanik Retno Buwono, MP	Koordinator Perumusan SOP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai		
2. Pemeriksaan	Budianto, MSc.	Ka. UJM		
3. Persetujuan	Dr. Yuni Kilawati	Sekjur MSP / MR		
4. Penetapan	Dr. Muhamad Firdaus	Kajur MSP		
5. Pengendalian	Budianto, MSc.	Ka. UJM		

1. Tujuan :

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

2. Ruang Lingkup :

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

3. Tanggung Jawab

Ketua Jurusan bertanggung jawab mengendalikan produk yang tidak sesuai

4. Definisi :

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

4.2 Produk tidak sesuai adalah layanan 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 UB
3. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan UB
4. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan pelanggan 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 (00700 04004 03) 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.

5. Referensi :

- 5.1 Manual Mutu Fakultas (00700 03000)
- 5.2 Dokumen Mutu Fakultas
- 5.3 Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

6. Prosedur :

- 6.1 Ketua Jurusan menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk UB yang tidak sesuai.
- 6.2 Ketua Jurusan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama Koordinator Bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
- 6.3 Ketua Jurusan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
- 6.4 Ketua Jurusan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
- 6.5 Ketua Jurusan didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.

7. Bagan Alir :

