

Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai



PUSAT PEMBINAAN AGAMA (PPA)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012



MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

PUSAT PEMBINAAN AGAMA UNIVERSITAS BRAWIJAYA

00019 01 001. 03

Revisi	: 04
Tanggal	: 3 Mei 2012
Disetujui oleh	: Ketua Pusat Pembinaan Agama

Tanggal: 04-10-2011	Tanggal: 04-10-2011
Diajukan oleh :	Disahkan oleh:
 <i>Management Representative</i>	 Ketua Pusat Pembinaan Agama

Daftar Isi

1. Definisi	1
2. Tujuan	1
3. Ruang Lingkup.....	1
4. Prosedur.....	1
5. Bagan Alir	3
5.1.1. Pengendalian Dokumen	
5.1.2. Pengendalian Rekaman	
6. Lampiran	5
1. Borang Laporan Hasil Audit Internal Pelanggan	5
2. Borang Inspeksi & Pengujian	5

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 internal, peningkatan akreditasi program studi, 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 Pusat Pembinaan Agama UB.

3. Definisi :

3.1. *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 PPA UB
3. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan PPA UB
4. Membantu *Top Management dan Wakil Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan pengguna jasa layanan PPA dan *feedback* pengguna jasa layanan PPA UB lainnya
5. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

3.2. 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.

3.3. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :

1. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian ketidaksesuaian produk kepada *MR*.
2. Bersama-sama dengan *MR dan Wakil Top Management* , 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 layanan PPA yang tidak memenuhi persyaratan sasaran mutu Rektor terhadap setiap proses dan produk PPA pada masing-masing bidang dan pelanggan lain yang menilai bahwa produk PPA tidak memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat dievaluasi melalui borang umpan balik pelanggan
5. Informasi tentang ketidaksesuaian produk layanan PPA diperoleh dari beberapa sumber antara lain :
 - a. Pusat Pengelola Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) selaku pengelola keluhan pengguna jasa layanan UB

- b. Keluhan yang disampaikan secara lisan pada saat RAPIM, RAKERPIM dan Rapat Koordinasi
- c. Pengguna Jasa Layanan terkait proses bisnis di PPA
- d. Hasil Audir Internal Mutu, Audit Internal dan tindakan pencegahan PPA

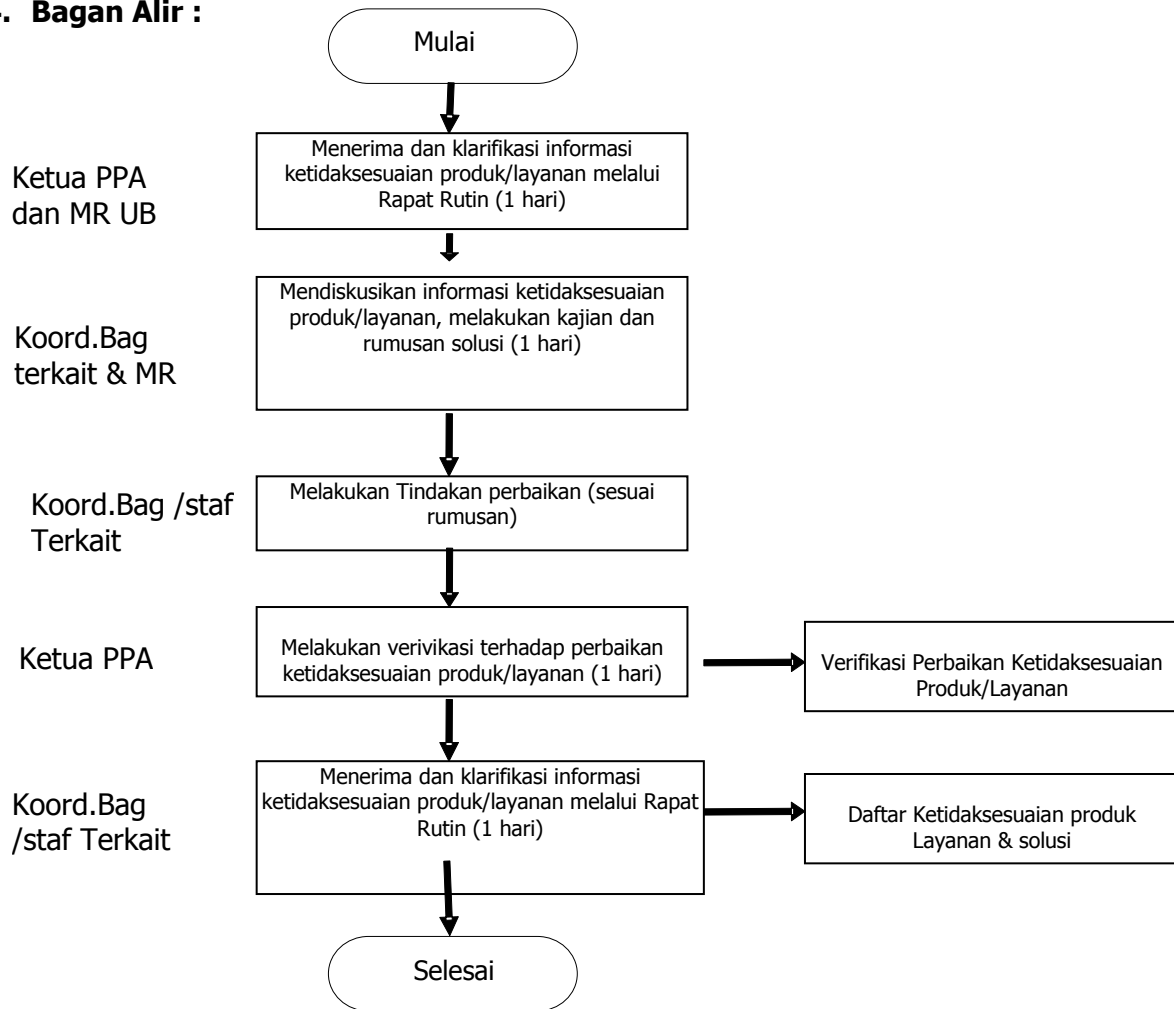
Rujukan

1. Manual Mutu PPA UB
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Persyaratan ISPO, Badan Standarisasi Nasional

Garis Besar Prosedur :

1. Ketua PPA menerima informasi ketidaksesuaian produk layanan PPA melalui Rapat Rutin, kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada Sekretaris dan Wakil Ketua PPA , kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada Sekretaris dan Wakil Ketua dan Koordinator bagian terkait. Sekretaris melakukan klarifikasi terhadap informasi ketidaksesuaian produk layanan PPA UB
2. Wakil ketua PPA dan Koordinator terkait mendiskusikan informasi tersebut bersama Sekretaris, melakukan kajian dan merumuskan tindak lanjut atau perbaikan yang perlu dilakukan
3. Wakil ketua PPA dan Koordinator terkait melakukan tindakan perbaikan sesuai rumusan. Selanjutnya hasil tindakan perbaikan dilaporkan kepada Sekretaris dan ketua PPA UB
4. Ketua PPA dengan dibantu Sekretaris melakukan verifikasi perbaikan ketidaksesuaian produk/layanan PPA
5. Koordinator Pelayanan Umum dan Staf PPA merekam informasi ketidak sesuaian produk/layanan PPA beserta rumusan solusi dan status tindakan perbaikan yang telah dilakukan

4. Bagan Alir :



Bidang/Jenis Ketidaksesuaian :	Keluhan ke-	:	
	Tanggal	:	
	No. <i>Ketidaksesuaian</i>	:	
Uraian Ketidaksesuaian :			
Penyebab/ Akar masalah :		Tanda tangan MR	
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan :		Target Waktu Selesai	
Verifikasi :			
<i>Status Tindakan perbaikan</i>		Tanda tangan Ketua PPA	
1. <i>OPEN</i>	2. <i>CLOSED</i>		

Daftar Ketidaksesuaian Produk / Layanan dan Solusi

No. Temuan	Nama Pengguna Jasa Layanan	Unit Kerja	Tanggal	Bidang Layanan	Uraian Ketidaksesuaian	Solusi	Status Tindakan Perbaikan
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							