

Standard Operating Procedure

Pengendalian produk
Yang tidak sesuai



Jurusan Budidaya Pertanian

Fakultas Pertanian

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

Nama Dokumen	: Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai
Kode Dokumen	: UN10/F04/12/HK.01.02.a/02
Revisi	: 3
Tanggal	: 24 Oktober 2017
Diajukan oleh	: Sekretaris UJM Deffi Armita, SP. MS. MP
Dikendalikan oleh	: Ketua UJM Ir. Koesriharti, MS.
Disahkan oleh	: Ketua Jurusan Dr. Ir. Nurul Aini, MS.

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	3
F. Bagan Alir	4
G. Referensi	4

A. Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan pelaksanaan proses bisnis Jurusan Budidaya Pertanian (JBP), 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 Perguruan Tinggi di JBP. Ketua Jurusan dan Koordinator masing-masing bidang bertanggung jawab untuk mengendalikan produk yang tidak sesuai.

C. Standar Mutu yang Terkait

Penilaian produk yang tidak sesuai mencakup nilai mahasiswa yang berada di bawah ketentuan standar mutu fakultas dan standar mutu universitas serta tidak memenuhi kepuasan pelanggan / stakeholder.

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 JBP yang tidak memenuhi persyaratan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan kepuasan pelanggan yang diprasyarkan di manual mutu

Produk tidak sesuai yang ditangani JBP meliputi :

- a. Mahasiswa yang tidak lulus Mata Kuliah
- b. Mahasiswa yang tidak lulus Magang

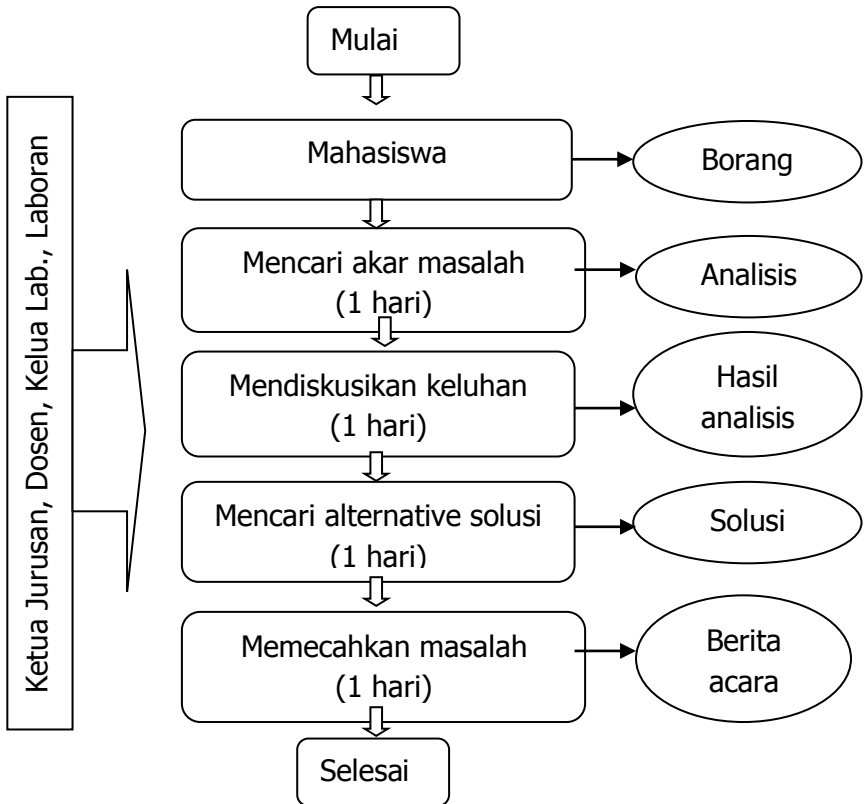
- c. Mahasiswa yang tidak mematuhi prosedur Skripsi.
 - d. Analisa Unsur di Laboratorium Jurusan BP.
 - e. WartaBePe
3. *Management Representative (MR)* adalah seseorang yang bertugas :
- 1. Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
 - 2. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM JBP UB
 - 3. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan JBP
 - 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. 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.
5. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :

1. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian 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.

E. Urutan Prosedur

1. Ketua Jurusan menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk UB yang tidak sesuai.
2. Ketua Jurusan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama Koordinator Bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Ketua Jurusan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Ketua Jurusan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Ketua Jurusan didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.

F. Bagan Alir



G. Referensi

1. Manual Mutu JBP (00401 05000)
2. Manual Prosedur Audit Internal JBP (00401 06004),
3. Manual Prosedur Tindakan korektif dan Pencegahan (00401 06003),
4. Buku Pedoman Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya

5. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen