

**MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI**



**PROGRAM STUDI TEKNIK KIMIA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2015**

MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI
PROGRAM STUDI TEKNIK KIMIA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Kode Dokumen	: 00608 06002
Revisi	: 0
Tanggal	: 1 Januari 2015
Dibuat oleh	: Tim Unit Jaminan Mutu PS Teknik Kimia FT-UB Ketua, Ir. Bambang Ismuyanto, MS
Dikendalikan oleh	: Sekretaris PS Teknik Kimia FT-UB Ir. Bambang Poerwadi, MS
Disetujui oleh	: Ketua PS Teknik Kimia FT-UB Prof. Dr. Ir. Chandrawati Cahyani, MS

DAFTAR ISI

I.	Tujuan dan Pengertian.....	1
I.1.	Tujuan	1
I.2.	Pengertian	1
II.	Pihak-pihak yang terkait.....	2
III.	Referensi	2
IV.	Ruang Lingkup	3
V.	Mekanisme dan Prosedur	3
VI.	Bagan Alir Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai	4
Lampiran 1.	Formulir Keluhan Pelanggan	5
Lampiran 2.	Borang Laporan Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan	6
Lampiran 3.	Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi untuk Keluhan Pelanggan	7

I. Tujuan dan Pengertian

I.1. Tujuan

Tujuan Manual Prosedur Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai ini adalah:

Menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai dengan proses pada semua tahapan pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Program Studi Teknik Kimia FT-UB dalam menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

I.2. Pengertian

Dalam Manual Prosedur ini terkait beberapa pengertian:

1. Produk Program Studi: hasil layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai sesuai dengan manual mutu dan standar mutu.
2. Produk Yang Tidak Sesuai: hasil layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang tidak memenuhi kompetensi, persyaratan, kebutuhan atau kepuasan stakeholder seperti yang dipersyaratkan di manual mutu dan standar mutu.
3. Ketua Program Studi bertanggung jawab atas pengendalian proses dan produk yang tidak sesuai.
4. Koordinator kegiatan adalah :
 - a. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan koordinator kegiatan yang lain.

II. Pihak-pihak yang terkait

1. Pimpinan Program Studi: Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi (Manager Representatif).
2. Unit Jaminan Mutu Program Studi Teknik Kimia.
3. Koordinator Kegiatan: seseorang yang bertanggungjawab terhadap suatu kegiatan seperti terinci dalam pengertian di atas, dimana yang termasuk di dalamnya antara lain:
 - a. Kepala Laboratorium (KaLab) bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan laboratorium.
 - b. Ketua Kelompok Dosen Keahlian (KKDK) bertanggungjawab terhadap segala kegiatan Kelompok Dosen Keahlian.
 - c. Kepala Urusan Akademik Program Studi Teknik Kimia beserta staf bertanggungjawab terhadap kegiatan administrasi.
 - d. Dosen dan sivitas akademik lainnya.
 - e. Ketua Himpunan Mahasiswa Teknik Kimia FT-UB bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan kegiatan kemahasiswaan.
 - f. Ketua Panitia Kegiatan tertentu, misalnya Panitia Ujian, Panitia Seminar, Panitia Kuliah Tamu, dll.
4. Pelanggan: mahasiswa Teknik Kimia FT-UB dan pemangku kepentingan lainnya.

III. Referensi

1. Rencana Strategis Program Studi Teknik Kimia (00608 02000)
2. Program Kerja Program Studi Teknik Kimia (00608 03000)
3. Manual Mutu Program Studi Teknik Kimia (00608 05000)
4. Standar Mutu Jurusan/Program Studi (00000 04001)
5. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional
6. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman Program Studi Teknik Kimia (00608 06001)

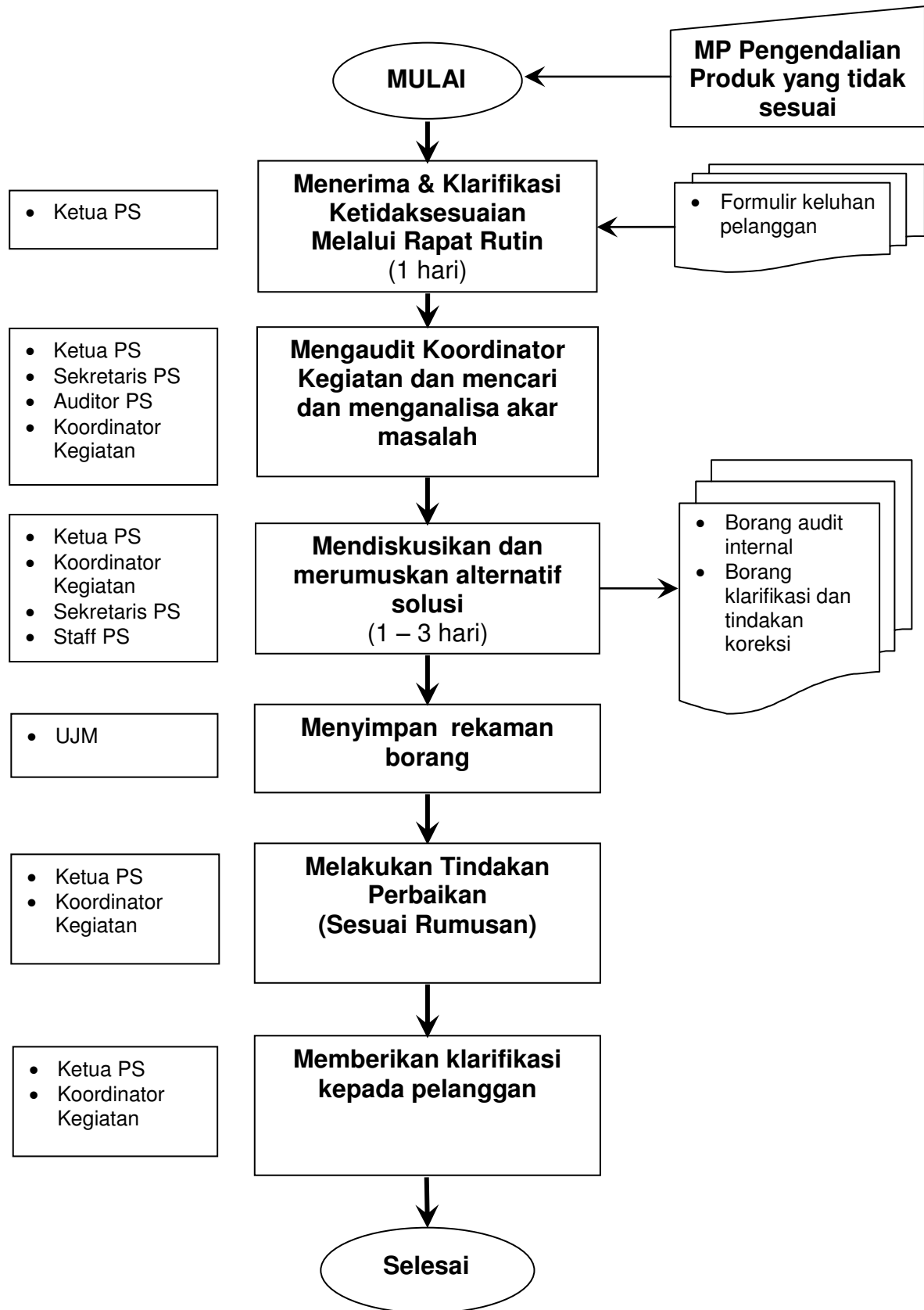
IV. Ruang Lingkup

Mengendalikan semua produk yang tidak sesuai dengan proses penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Program Studi Teknik Kimia FT-UB.

V. Mekanisme dan Prosedur

1. Ketua Program Studi menerima laporan, keluhan dan masukan dari pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya mengenai produk Program Studi yang tidak sesuai.
2. Ketua Program Studi (atau auditor khusus yang ditunjuk Ketua Program Studi) mengaudit Koordinator Kegiatan terkait keluhan dan masukan yang dikeluhkan untuk mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
3. Ketua Program Studi dan Koordinator Kegiatan terkait merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
4. Apabila dirasa perlu, Ketua Program Studi didampingi Koordinator Kegiatan terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi melalui rapat pleno.
5. Permasalahan dan kesepakatan solusi masalah dituangkan dalam borang audit internal untuk keluhan pelanggan dan borang klarifikasi dan tindakan koreksi.
6. Rekaman borang ini disimpan oleh Program Studi dan Unit Jaminan Mutu
7. Ketua Program Studi dan Koordinator Kegiatan terkait, menjalankan/menyelesaikan berdasarkan solusi yang disepakati
8. Apabila dirasa perlu, Pimpinan Fakultas Ketua Program Studi dan Koordinator Kegiatan terkait memberikan klarifikasi kepada pelanggan dan pemangku kepentingan yang memberikan keluhan.

VI. Bagan Alir Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai



Lampiran 1. Formulir Keluhan Pelanggan

Bidang Layanan		
Identitas Pengguna jasa layanan	Nama	:
	Pekerjaan	:
	No. Identitas	:
	Unit Kerja	:
	Email	:
	No. Telp / HP	:
Tanggal keluhan diterima		
No. Urut keluhan		
Unit Kerja yang dikeluhkan		
Uraian Keluhan		
Usulan solusi pengguna jasa layanan		

Lampiran 2. Borang Laporan Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan

Borang Laporan Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan PS S1 Teknik Kimia FT-UB

No keluhan :

Tanggal :

No	No Keluhan	Tanggal Keluhan	Kategori Keluhan *	Status Keluhan	Auditor	Teraudit	Bidang yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

Keterangan:

- (4) Kategori keluhan: KTS, Observasi
- (5) Status: *New, open, closed*
- (6) Nama Auditor
- (7) Personil /unit kerja yang diaudit
- (10) Tindakan perbaikan yang dilakukan
- (11) Tanggal waktu penyelesaian
- (12) Status Akhir: *open, closed*

Lampiran 3. Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi untuk Keluhan Pelanggan

**Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi
untuk Keluhan Pelanggan PS S1 Teknik Kimia FT-UB**

Jenis keluhan pada bidang :	Tanggal Keluhan :	No. Keluhan :
Uraian keluhan :		Akar penyebab:
Rencana tindakan koreksi atas Keluhan :		Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab :
Jadwal penyelesaian tindakan koreksi :		Penanggung jawab tindakan koreksi :

Malang,