

Standard Operating Procedure
**PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK
SESUAI**




JURUSAN TEKNIK KIMIA

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F07/18/11/HK.01.02.a/02
		18 September 2017
	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	01
		Halaman 1 dari 11

PENGENDALIAN DOKUMEN DAN REKAMAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Tim Unit Jaminan Mutu		ttd	01-08-2017
2. Pemeriksaan	Prof. Dr. Ir. Chandrawati Cahyani, MS.	Ketua tim Unit Jaminan Mutu	ttd	05-09-2017
3. Persetujuan	Ir. Bambang Ismuyanto, MS	Sekretaris Jurusan Teknik Kimia FTUB	ttd	12-09-2017
4. Penetapan	Ir. Bambang Poerwadi, MS.	Ketua Jurusan Teknik Kimia FTUB	ttd	18-09-2017
5. Pengendalian	Ir. Bambang Poerwadi, MS.	Ketua Jurusan Teknik Kimia FTUB	ttd	19-09-2017

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	3
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	3
C. Standar Mutu yang Terkait	3
D. Istilah dan Definisi	3
E. Urutan Prosedur	4
F. Bagan Alir	5
G. Referensi	6
H. Lampiran	7

A. Tujuan

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..

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

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

C. Standar Mutu yang Terkait

Manual mutu Jurusan Teknik Kimia

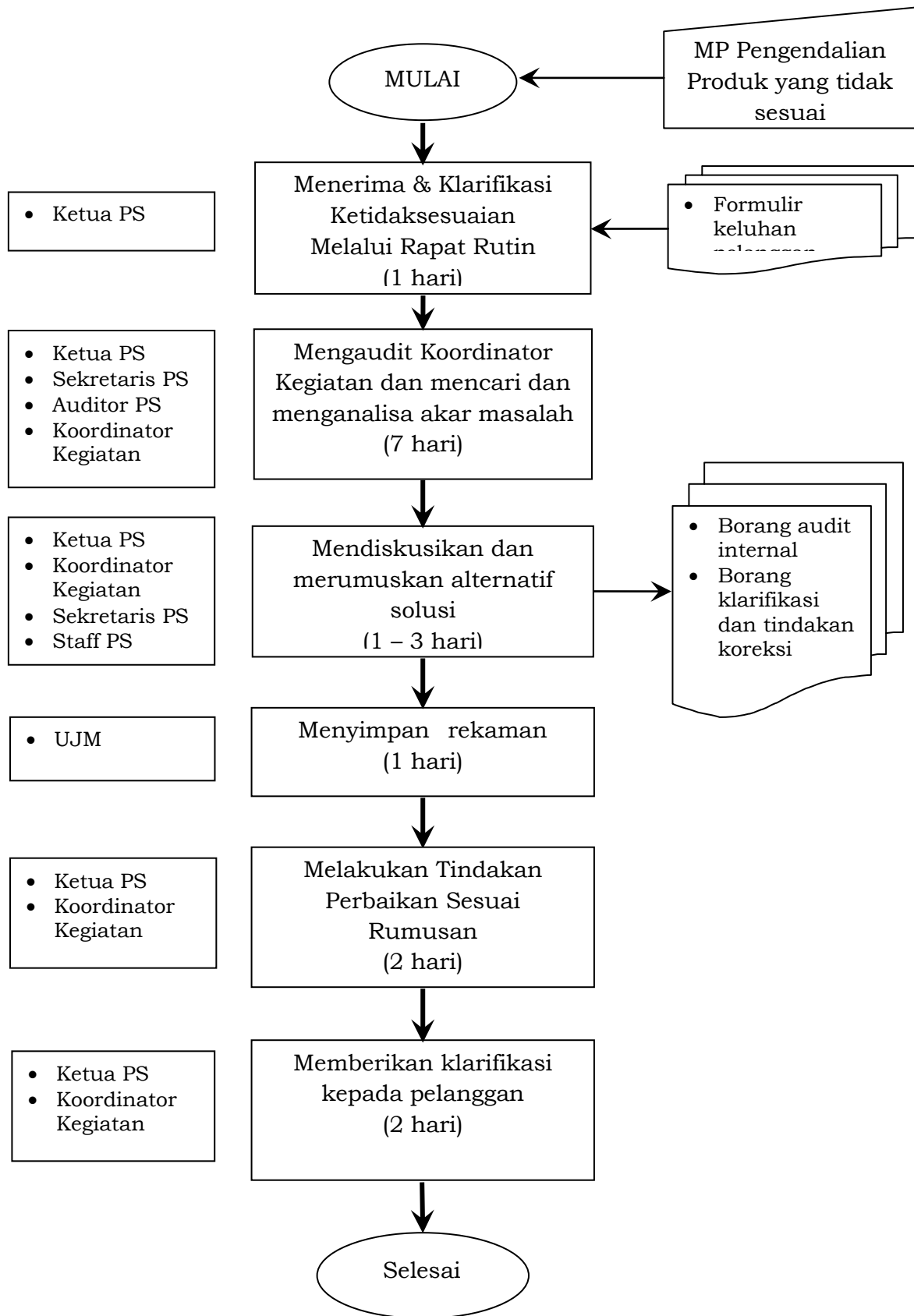
D. Istilah dan Definisi

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.

E. Urutan 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.

F. Bagan Alir



G. Referensi

1. Rencana Strategis Program Studi Teknik Kimia
2. Program Kerja Program Studi Teknik Kimia
3. Manual Mutu Program Studi Teknik Kimia
4. Standar Mutu Jurusan/Program Studi
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

H. Lampiran

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,