

Kode Dokumen	00008 04002
Revisi	2
Tanggal	02 Nop 2012

Manual Prosedur  
Pengendalian Produk  
Yang Tidak Sesuai



LEMBAGA PENGAJIAN DAN  
PENGEMBANGAN PENDIDIKAN  
(LP3)  
Universitas Brawijaya  
Malang  
2012



Manual Prosedur  
Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai  
Lembaga Pengkajian Dan Pengembangan  
Pendidikan (LP3)  
Universitas Brawijaya

<b>Kode Dokumen</b>	: 00008 04002
<b>Revisi</b>	: 2
<b>Tanggal</b>	: 02 Nop 2012
<b>Diajukan oleh</b>	: Manager Representative  Ir. Moch. Sholichin, MT, PhD
<b>Disetujui oleh</b>	: Ketua  Prof. Dr. Agus Suman, SE, DEA



# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	1
1. DEFINISI .....	2
2. TUJUAN .....	2
3. RUANG LINGKUP .....	3
4. PROSEDUR .....	3
5. BAGAN ALIR .....	5
6. REFERENSI .....	6
LAMPIRAN .....	7
Lampiran 1. Laporan ketidaksesuaian hasil Audit Internal Untuk keluhan Pelanggan	
Lampiran 2. Inspeksi dan Pengujian	



# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



## 1. Definisi :

1.1. Manager Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :

- Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
- Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM LP3 UB
- Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan LP3 UB
- Membantu Top Manager merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan institusi lain yang sebagai pelanggan
- Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

1.2. Unit Kerja yang diaudit adalah :

1. Kepala Bagian bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk/layanan yang tidak sesuai.
2. Kepala Bagian bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidak sesuaian.
3. Kepala Bagian bertanggung jawab untuk kejelasan hasil produk/layanan setelah membicarakan dengan Kepala Bagian yang lain.



# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



1.3. Auditor internal yang mengaudit adalah :

1. Bagian dari sistem mutu yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian (0000804002.1.2) ketidaksesuaian produk kepada MR.
2. Bersama-sama dengan MR, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk/layanan yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.
  - a. Layanan LP3 : proses kegiatan dalam organisasi LP3 menghasilkan layanan berupa produk dan jasa
  - b. Pelanggan merupakan pengguna produk/layanan yang dihasilkan oleh LP3

## 2. Tujuan :

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk/layanan yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu LP3 UB, baik berupa administrasi akademik maupun kemahasiswaan.

## 3. Ruang Lingkup :

Pengendalian produk/layanan yang tidak sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk/layanan dan input yang tidak sesuai pada saat realisasi di LP3

## 4. Prosedur :

- 4.1. Semua staf LP3 yang menemukan produk yang tidak sesuai di berbagai lokasi kerja harus menginformasikan ke unit kerja terkait.

Bila produk terbukti tidak sesuai, maka auditor internal harus menerbitkan Laporan Ketidaksesuaian (0000804002.1.2), Tindakan Korektif dan Pencegahan (0000804002.1.3) dan



# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



menginformasikan ke MR sebagai bahan rapat untuk menentukan tindakan yang harus diambil.

- 4.2. MR dan auditor internal, juga menentukan dan menyepakati tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan. Setelah tindakan koreksi dilaksanakan, dilaporkan kepada MR dan dilakukan pengecekan dan verifikasi, MR akan menandatangani verifikasi dari pelaksanaannya pada laporannya.
- 4.3. Produk/Layanan In-process dan Hasil Produk/Layanan  
Apabila produk/layanan tidak sesuai seperti yang telah didefinisikan terdeteksi, maka hal itu akan diidentifikasi dan diinformasikan oleh staf yang kemudian akan membuat laporan ketidaksesuaiannya (0000804002.1.2) dan segera mengirimkannya kepada MR. Kesepakatan tindakan koreksi akan dilakukan seperti pada butir 4.2.
- 4.4. Keluhan Pelanggan  
Keluhan setiap produk/layanan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Kepala LP3, akan diproses sesuai laporan audit internal untuk pelanggan (0000804002.1.3) dan akan dicatat dalam Borang Ketidaksesuaian untuk Keluhan Pelanggan (0000804002.1.4)
- 4.5. Rekaman  
Rekaman untuk semua ketidaksesuaian disimpan oleh KTU yang dicatat dalam daftar status penyelesaian tindakan koreksi dan verifikasi (0000804003.1).



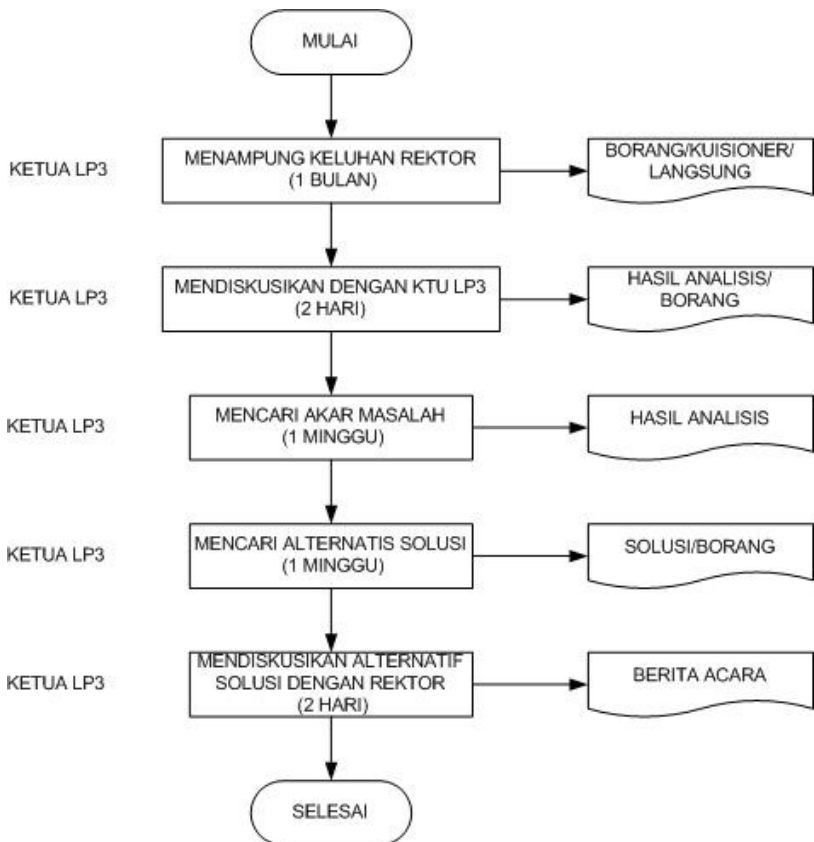
# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



## 5. Bagan Alir :

### Bagan Alir Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai





# MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Doc. No : 0000804002  
Rev. No : 2  
Date : 02 Nop 2012



## 6. Referensi :

- 6.1. Manual Mutu LP3 UB 2009
- 6.2. Dokumen Mutu









<b>LP3-UB</b>	<b>INSPEKSI DAN PENGUJIAN</b>	No. Dok.	0000804002.1.3	
		Revisi	2	
	JI. Veteran Malang, Gedung lembaga Lt 3, Tel. (0341)575826, Fax. (0341)559701, Mail:lp3ub@brawijaya.ac.id		Tgl. Efektif	02 Nop 2012
			Halaman	

Bagian Teraudit /Jenis Keluhan untuk Bagian	Keluhan Ke :	
	Tgl Keluhan :	
	No. CAR/Keluhan :	
Uraian Keluhan:	Kategori:	
	1. Major 2. Minor 3. Observasi	
Penyebab/Akar Masalah	Tanda tangan Manager Representative (MR)	
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Audit:	Target Waktu Selesai	
Verifikasi :		
Status CAR		Tanda tangan Ketua LP3
1. OPEN	2. CLOSED	