

Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2011



Manual Prosedur Produk Tidak Sesuai

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	00007 02002
Revisi	:	4
Tanggal	:	5 Oktober 2011
Diajukan oleh	:	Plh Kepala Bagian Tata Usaha Dra.Lilie Listiowati.MM
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris Dr. Multifiah, SE.MS.
Disetujui oleh	:	Ketua Prof.Dr.Ir.Siti Chuzaemi, MS.

DAFTAR ISI

	Halaman
TUJUAN	1
RUANG LINGKUP	1
DEFINISI	1
RUJUKAN	2
GARIS BESAR PROSEDUR	2
BAGAN ALUR	3
LAMPIRAN :	
1.Borang Keluhan Rektor (00007 06002.1)	4
2.Borang Klarifikasi Keluhan (00007 06002.2)	5
3.Daftar Keluhan Pelanggan (00007 06002.3)	6

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, pendampingan untuk standarisasi akreditasi unit penunjang akademik, Monev PHK maupun audit internal sistem mutu.

Ruang Lingkup

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi di LPPM.

Definisi

1. *Management Representative (MR)* adalah seseorang yang bertugas :
 - a. Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM LPPM UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan LPPM UB
 - d. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan *feedback* pelanggan lainnya
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
2. Produk yang tidak sesuai adalah layanan LPPM yang tidak memenuhi persyaratan Rektor
3. dan pelanggan lain.

Rujukan

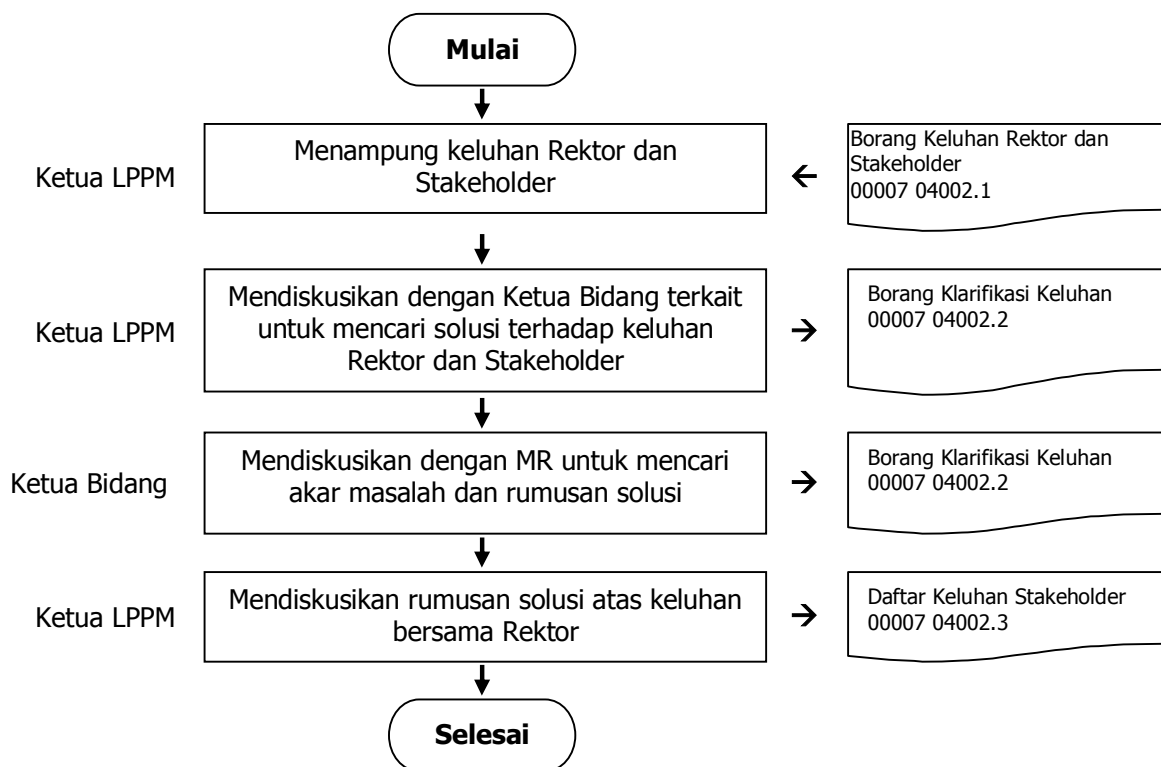
1. Manual Mutu LPPM UB (00007 01000)
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

1. Ketua LPPM menerima keluhan dan masukan dari Rektor mengenai produk PJM yang tidak sesuai.

2. Ketua LPPM mendiskusikan keluhan Rektor bersama Koordinator Bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Ketua LPPM dan Koordinator Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Ketua LPPM dan Koordinator Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Ketua LPPM didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi bersama Rektor.

Bagan Alur



2. Borang Klarifikasi Keluhan (00007 04002.2)

Bidang /Jenis yang dikeluhkan:	Keluhan Ke :
	Tgl Keluhan :
	No. CAR/Keluhan :
Uraian Keluhan:	Kategori: 1. KTS 2. Observasi
Penyebab/Akar Masalah:	Tanda tangan Wakabid/MR
Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan Auditee:	Target Waktu Selesai
Verifikasi:	
Status CAR 1. <i>OPEN</i> 2. <i>CLOSED</i>	Tanda tangan Ketua LPPM

