

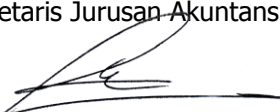
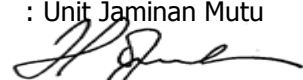


Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai



Unit Jaminan Mutu
Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Malang
2011



Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

Kode Dokumen	: 00203 06003
Revisi	: 2
Tanggal	: 5 Mei 2011
Diajukan oleh	: Sekretaris Jurusan Akuntansi  Helmy Adam, SE., MSA., Ak., CPMA
Dikendalikan oleh	: Unit Jaminan Mutu  Ali Djamhuri, Ph.D, Ak.
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Akuntansi   Dr. Unti Ludigdo, Ak

Daftar Isi

Tujuan.....	1
Ruang Lingkup.....	1
Definisi	1
Rujukan.....	3
Garis Besar Prosedur	3
Bagan Alir	4
Lampiran	5
1. Borang Keluhan Dekan (00203 06003 01).....	5
2. Borang Klarifikasi Keluhan (00203 06003 02)	6
3. Daftar Keluhan Pelanggan (00203 06003 03)	7

Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu JAFEB UB, baik berupa pengembangan sistem penjaminan mutu, pendampingan untuk standarisasi akreditasi Program Studi, 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 UJM.

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 UJM FEBUB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan UJM FEBUB

- d. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Dekan dan *feedback* pelanggan lainnya
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
2. Ketua Jurusan yang Diaudit adalah :
- a. Ketua jurusan yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Ketua jurusan yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Ketua jurusan yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Ketua jurusan yang lain.
3. Ketua jurusan yang Mengaudit adalah :
- a. Ketua jurusan yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian ketidaksesuaian produk kepada *MR*.
 - b. Bersama-sama dengan *MR*, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.
4. Produk yang tidak sesuai adalah layanan UJM yang tidak memenuhi persyaratan Dekan dan pelanggan lain.

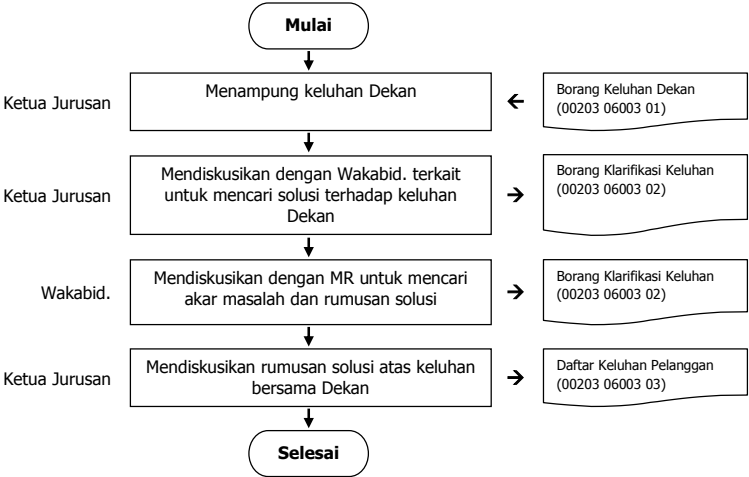
Rujukan

1. Manual Mutu Universitas Brawijaya (UB)
2. Manual Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB UB)
3. Manual Mutu Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (JAFEB UB)
4. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai GJM FEB UB
5. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

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

Bagan Alir



Lampiran 1 : Borang Keluhan Dekan (00203 06003 01)

Keluhan Ke/Nomor Keluhan :

Tgl Keluhan :

No	Ringkasan Temuan	Kode Dokumen	Bidang	Status		Tandatangan			
				<i>Open</i>	<i>Closed</i>	Auditor/Penyusun		MR	
						<i>Open</i>	<i>Closed</i>	<i>Open</i>	<i>Closed</i>

Lampiran 2 : Borang Klarifikasi Keluhan (00203 06003 02)

Bidang /Jenis yang dikeluhkan:	Keluhan Ke :
	Tgl Keluhan :
	No. <i>CAR</i> /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 <i>CAR</i> 1. <i>OPEN</i> 2. <i>CLOSED</i>	Tanda tangan Ketua UJM

Lampiran 3 : Daftar Keluhan Pelanggan (00203 06003 03)

No	Nama Pelanggan	Unit kerja	Tgl	Bidang layanan	Uraian Keluhan	Solusi	Status
							<i>Closed</i>
							<i>Closed</i>
							<i>Open</i>