

**MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI
PROGRAM STUDI SISTEM KOMPUTER
PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI
DAN ILMU KOMPUTER**



**Universitas Brawijaya
Malang
2012**



**Manual Prosedur
Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai
Program Studi Sistem Komputer
Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer
Universitas Brawijaya**

Kode Dokumen	:	
Revisi	:	
Tanggal	:	
Diajukan oleh	:	Sekretaris Prodi
		Sabriansyah R.A, S.T., M.Eng
Dikendalikan oleh	:	Ketua UJM
		Aswin Suharsono, S.T., M.T
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi
		Adharul Muttaqin., S.T., M.T

TIM PENYUSUN DOKUMEN

Ketua : Aswin Suharsono, S.T., M.T
Sekretaris : Wijaya Kurniawan, S.T., M.T
Anggota : Fitrah A Bachtiar, S.T., M.T

KATA PENGANTAR

Penjaminan mutu akademik Program Studi Sistem Komputer merupakan tanggung jawab bersama seluruh warga Sistem Komputer. Untuk memperlancar pelaksanaan dan kegiatan Penjaminan Mutu akademik maka Program Studi Sistem Komputer menyusun pedoman pelaksanaan Akademik dalam bentuk buku PEDOMAN AKADEMIK PROGRAM STUDI SISTEM KOMPUTER. Salah satu buku PEDOMAN AKADEMIK di Program Studi Sistem Komputer adalah Pedoman Pengendalian Produk yang tidak sesuai.

Tujuan dari dibuatnya Manual Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai adalah standarisasi untuk proses pengendalian produk yang tidak sesuai.

Kiranya Manual Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai, yang telah disusun oleh Tim Unit Jaminan Mutu (UJM) Program Studi Sistem Komputer dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh dosen, tenaga administrasi dan mahasiswa sehingga dapat memperlancar proses belajar mengajar di lingkungan Program Studi Sistem Komputer.

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN DOKUMEN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
I. TUJUAN	6
II. REFERENSI	6
III. RUANG LINGKUP	6
IV. PIHAK YANG TERKAIT	6
V. DOKUMEN/LAMPIRAN	6
VII. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR	7
Lampiran 1. Contoh Formulir Borang Daftar Nomor Dokumen /Borang .	10
Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian	11
Lampiran 3 Laporan Ketidaksesuaian Pelanggan	12
Lampiran 4. Borang Daftar Rekaman Mutu	13

I. TUJUAN

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu Program Studi Sistem Komputer, baik berupa pengembangan sistem penjaminan mutu, pendampingan untuk standarisasi akreditasi Program Studi, Monev PHK maupun audit internal sistem mutu.

II. REFERENSI

- 2.1. Manual Mutu Program Studi Sistem Komputer
- 2.2. Dokumen Mutu Program Studi Sistem Komputer

III. RUANG LINGKUP

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi di Program Studi Sistem Komputer.

IV. PIHAK YANG TERKAIT

1. Ketua Program Studi
2. Sekretaris Program Studi
3. Ketua UJM
4. Sekretaris UJM
5. Pelanggan

V. DOKUMEN/LAMPIRAN

1. Laporan Hasil Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan
2. Inspeksi Dan Pengujian
3. Laporan Ketidaksesuaian Dan Keluhan Pelanggan

VI. DEFINISI

- Produk Prodi adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (creating value) sesuai dengan standar manual mutu.

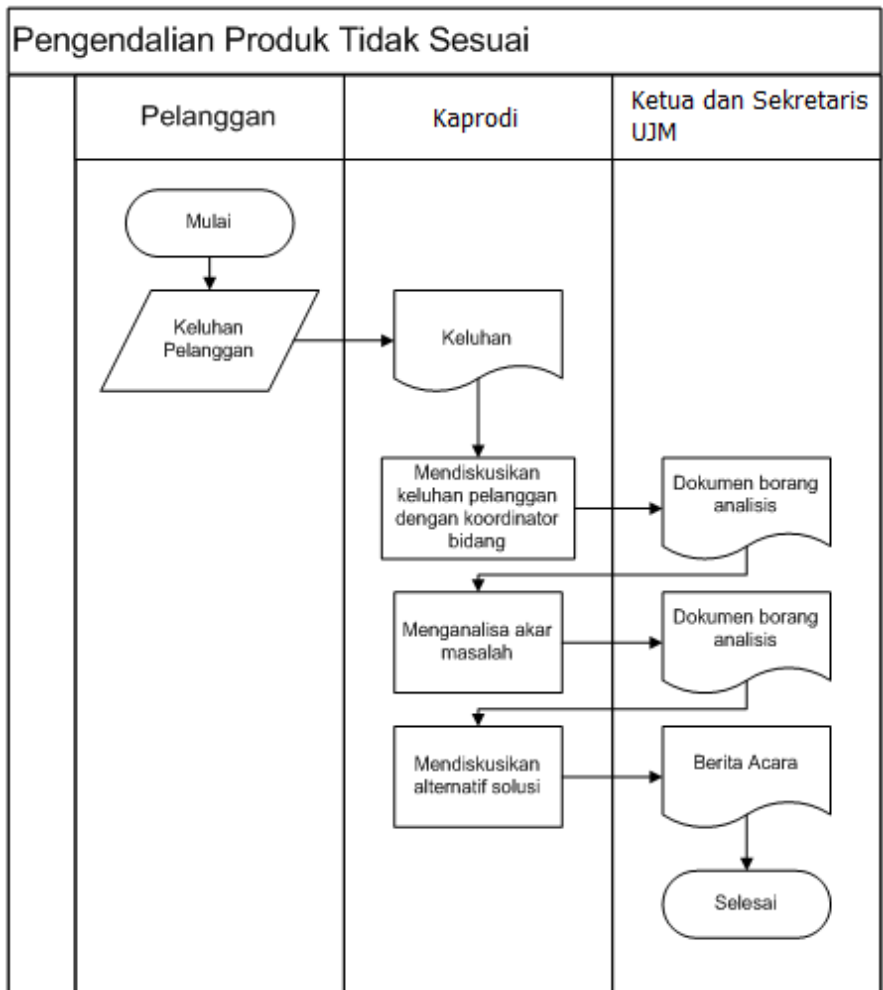
- Produk tidak sesuai adalah layanan Program Studi Sistem Komputer yang tidak memenuhi persyaratan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan kepuasan pelanggan yang dipersyaratkan dalam Manual Mutu Program Studi Sistem Komputer.
- Menegement Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
 - Memantau semua proses yang terkait sistem menejemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
 - Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan menejemen, audit internal serta perbaikan SMM Program Studi Sistem Komputer.
 - Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan Program Studi Sistem Komputer.
 - Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
- Ketua UJM bertugas :
 - mengirimkan laporan ketidaksesuaian produk kepada MR.
 - Bersama sama Sekretaris UJM dan MR melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang diperlukan.

VII. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR


1. Ketua Program Studi Sistem Komputer menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk Program Studi Sistem Komputer yang tidak sesuai. Keluhan dapat disampaikan melalui lisan, kuisisioner, kotak saran dan layanan keluhan dan solusi di website:ptiik.ub.ac.id
2. Ketua Program Studi mendiskusikan keluhan pelanggan bersama Ketua dan sekretaris UJM dan menyusun analisis terhadap keluhan. Hasil analisis dituangkan dalam dokumen borang analisis.
3. Ketua Program Studi, Ketua dan sekretaris UJM mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan. Hasil dituangkan dalam dokumen borang analisis
4. Ketua Program Studi, Ketua dan sekretaris UJM mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.

5. Ketua Program Studi, Ketua dan sekretaris UJM mendiskusikan rumusan alternatif solusi. Rumusan solusi dituangkan dalam bentuk berita acara.

VIII. BAGAN ALIR



Lampiran 1. Contoh Formulir Borang Daftar Nomor Dokumen / Borang


 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><u>LAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL UNTUK KELUHAN PELANGGAN</u></p> <p>Gedung E PTIIK - UB Jalan Veteran Malang Telp/Fax. 0341-577911 Email : Komputer@ub.ac.id</p>	<p>No. Dokumen _____</p> <p>Revisi _____</p> <p>Tanggal Efektif _____</p> <p>Halaman _____</p>
--	---	--

Keluhan Ke-/Nomor Keluhan :

No	Ringkasan Temuan	Status		Tanda Tangan			
		Open	Closed	Auditor/Penyusun		MR	
				Open	Closed	Open	Closed

(1) Nomor temuan (2) Tanggal temuan (3) Kategori temuan : KTS, Observasi (4) Status : New, Open, closed (5) Nama Auditor (6) Personil/Unit kerja yang diaudit (7) Bidang yang diaudit (8) Deskripsi temuan/ketidaksiwaan (9) Tindakan perbaikan yang dilakukan (10) Tanggal waktu penyelesaian (11) Verifikasi dokumen yang diperbaiki (12) status akhir : open/closed

Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian

 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><u>INSPEKSI DAN PENGUJIAN</u></p> <p>Gedung E PTIIK - UB Jalan Veteran Malang Telp/Fax. 0341-577911 Email : Komputer@ub.ac.id</p>	No. Dokumen
		<p>Revisi</p> <p>Tanggal Efektif</p> <p>Halaman</p>

Bidang ter-audit/Jenis Keluhan	Keluhan ke-	:	
	Tanggal Keluhan	:	
	No. CAR/Keluhan	:	
Uraian Keluhan	Kategori 1. Mayor 2. Minor 3. Observasi		
Penyebab/Akar Masalah	Tanda tangan MR		
Rencana Perbaikan	Target Waktu Selesai		
Verifikasi			
STATUS CAR		Tanda Tangan Ketua UJM	
OPEN	CLOSED		

Lampiran 4. Borang Daftar Rekaman Mutu

No	Nama Dokumen	Kode	Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan Revisi	Keterangan