

**MANUAL PROSEDUR  
PENANGANAN PRODUK JASA TIDAK SESUAI  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MP-UJM-P-FIA-UB  
00303 09000 3**

Tanggal	: 19 Agustus 2013
Dikaji ulang oleh	: Sekretaris Program Studi
Dikendalikan oleh	: Unit Jaminan Mutu – Perpajakan FIA-UB
Disetujui oleh	: Ketua Program Studi Perpajakan FIA-UB

<b>Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya</b>		Manual Prosedur Penanganan produk jasa tidak sesuai Jurusan/Program Studi	Disetujui oleh
<b>Revisi</b>	<b>Tanggal</b>	Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi UB	
-	<b>19 Agustus 2013</b>	<b>MP-UJM-P-FIA-UB 00303 09000 3</b>	Ketua Program Studi Perpajakan FIAUB

## Kata Pengantar

Dalam penyelenggaraan Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya selalu terkait dengan penyelenggaraan kegiatan dalam usaha menjaga mutu layanan harus dilakukan penanganan Produk Jasa Tidak Sesuai, sehingga perlu dibuat panduan dalam pelaksanaan penanganan produk jasa tidak sesuai dalam rangka sistem penjaminan mutu internal.

Keberadaan Manual Produk Jasa Tidak Sesuai ini diharapkan mampu memberikan pemahaman pada semua pihak yang terkait dengan Program Studi Perpajakan

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi.....	3
Tujuan .....	4
Ruang Lingkup .....	4
Definisi .....	4
Prosedur.....	5
Flowchart MP-Penanganan Produk Jasa Tidak Sesuai .....	6

## Tujuan

Tujuan dari Manual Prosedur Penanganan Produk Jasa tidak sesuai adalah sebagai penetapan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu Prodi Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB, baik dalam proses untuk pengembangan sistem penjaminan mutu, pendampingan untuk standarisasi akreditasi Program Studi, maupun audit internal sistem mutu.

## Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan berkaitan dengan semua jenis produk dan material yang realisasinya tidak sesuai dengan yang aturan dari UJM. Produk tidak sesuai adalah produk yang dinilai belum atau tidak mencapai standar yang ditetapkan oleh Prodi Perpajakan, Jurusan Administrasi bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

## Definisi

Definisi dari istilah yang ada di Manual Prosedur Penanganan Produk Jasa tidak sesuai adalah:

1. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
  - Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal agar kegiatan terlaksana serta terpelihara;
  - Merencanakan dan mengoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM UJM Prodi Perpajakan;
  - Mengoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumber daya di lingkungan UJM Prodi Perpajakan;

- Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Dekan dan feedback pelanggan lainnya;
  - Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun;
2. Koordinator Bidang yang Diaudit adalah :
- Koordinator Bidang yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
  - Koordinator Bidang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ke tidak sesuaian.
  - Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Koordinator Bidang yang lain.
3. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :
- Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian produk kepada MR.
  - 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.

### **Prosedur**

Prosedur dari manual prosedur penanganan produk jasa tidak sesuai, adalah sebagai berikut:

1. Ketua UJM Prodi Perpajakan menerima keluhan dan masukan dari Dekan mengenai produk UJM yang tidak sesuai.
2. Ketua UJM Prodi Perpajakan mendiskusikan keluhan Dekan bersama pihak terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.

3. Ketua UJM Prodi Perpajakan dan Pihak terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Ketua UJM Prodi Perpajakan dan Pihak terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Ketua UJM Prodi Perpajakan didampingi Pihak terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi bersama Dekan.

### Flowchart MP-Penanganan Produk Jasa Tidak Sesuai

