



**Manual Prosedur
 Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Fakultas Ilmu Administrasi
 Universitas Brawijaya**

MP-UJM-AB-FIA-UB-09-02

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Dibuat tanggal | : | 2 April 2011 |
| Dikaji Ulang oleh | : | Sekretaris Jurusan |
| Dikendalikan oleh | : | Unit Jaminan Mutu – FIA UB |
| Disetujui oleh | : | Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya | | Manual Prosedur Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi - UB | Disetujui oleh Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB |
| Revisi Pertama | Tanggal 2 Juni 2011 | | |

Daftar Isi

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tujuan..... | 3 |
| Ruang Lingkup | 3 |
| Definisi | 3 |
| Rujukan..... | 3 |
| Prosedur..... | 4 |
| Bagan Alir / <i>Flowchart</i> | 4 |
| Tim Penyusun | Error! Bookmark not defined. |

Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu Administrasi Bisnis FIA 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. Produk tidak sesuai adalah produk yang dinilai belum atau tidak mencapai standar yang ditetapkan oleh jurusan Administrasi bisnis. Misal, IPK belum mencapai 2.00, Lama perkuliahan 4 tahun.

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 Administrasi Bisnis FIA UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan UJM Administrasi Bisnis FIA UB
 - 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. Koordinator Bidang yang Diaudit adalah :
 - a. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidak sesuaian.
 - c. Koordinator Bidang yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Koordinator Bidang yang lain.
3. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :
 - a. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan 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.

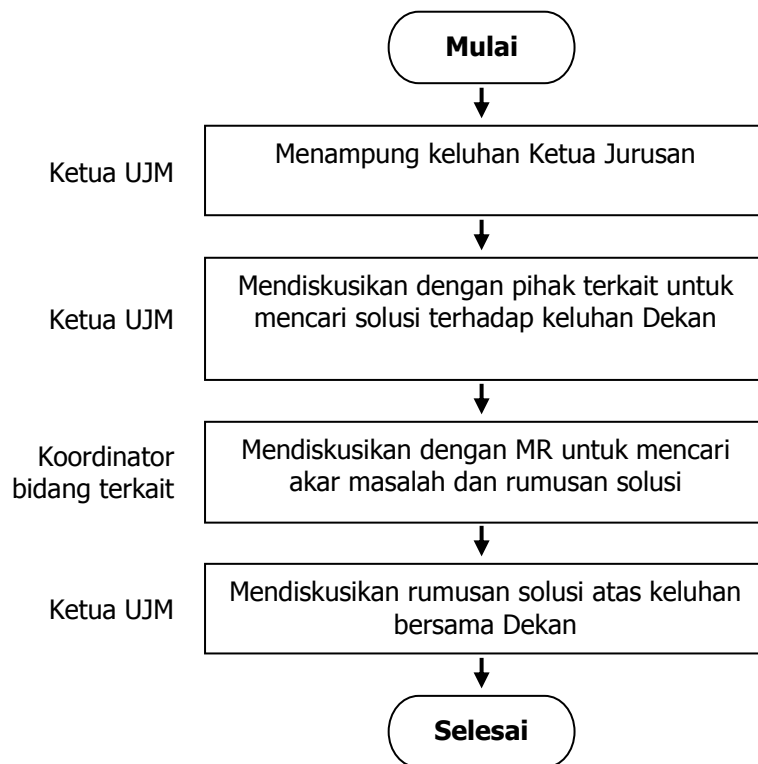
Rujukan

1. Manual Mutu UJM Administrasi Bisnis FIA UB (00009 01000)
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Prosedur

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

Bagan Alir / *Flowchart*



Tim Penyusun

Ketua Jurusan Adm. Bisnis : Dr. Kusdi Raharjo, DEA

Sekretaris Jurusan Adm. Bisnis : Drs. Rustam Hidayat, M.Si

Ketua UJM : Syaiful Rahman, S.Sos.,MAB

Sekretaris UJM : Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si

Anggota : Nur Imamah, SAB,MAB

Yuniadi Mayowan, S.Sos.,MAB

Anni Rahimah, SAB,MAB

Supriono, S.Sos.,MAB

Swasta Priambada, S.Sos.,MAB

Himpunan Mahasiswa Adm. Bisnis