



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

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

Dibuat tanggal	:	01 Juli 2013
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 Kedua	Tanggal 22 Juli 2013		

Daftar Isi

Tujuan.....	3
Ruang Lingkup	3
Definisi	3
Rujukan.....	3
Prosedur.....	4
Bagan Alir / <i>Flowchart</i>	4
Standar Waktu Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai	2
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.

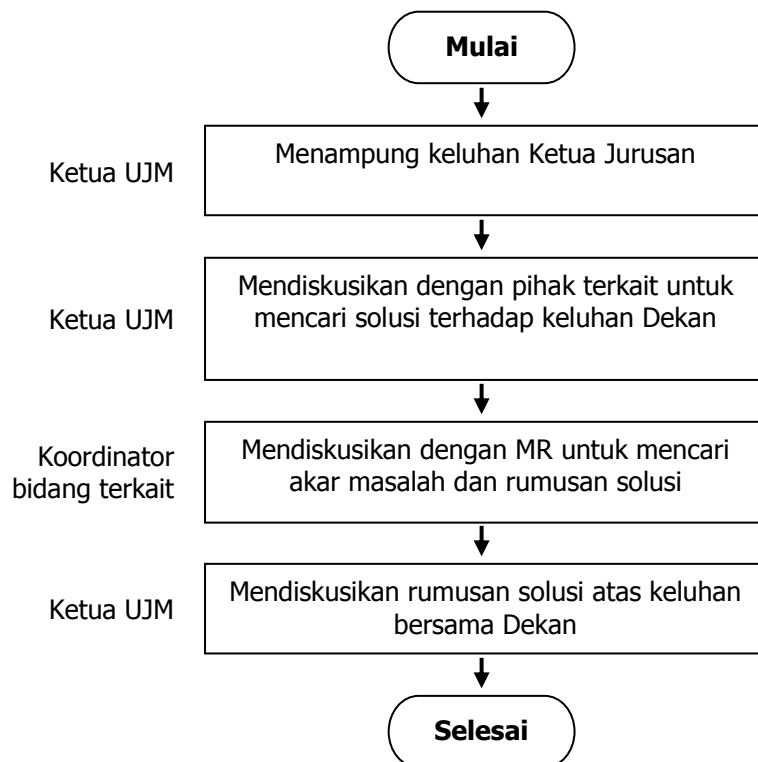
Rujukan

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*



Standar Waktu Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai

Penanganan keluhan atas produk/ jasa yang tidak sesuai dilaksanakan sesuai dengan prosedur sebagaimana telah dirumuskan dalam flowchart dan harus telah mendapatkan rumusan solusi atas keluhan setidaknya dalam 7 (tujuh) hari semenjak keluhan dan masukan disampaikan oleh Dekan atau Ketua Jurusan.

Tim Penyusun

Ketua Jurusan Adm. Bisnis : Dr. Srikandi Kumadji, MS

Sekretaris Jurusan Adm. Bisnis : Devi Farah Azizah, S.Sos.,MAB

Ketua UJM : Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si.

Sekretaris UJM : Yusri Abdillah, M.Si.,Ph.D

Anggota : Dr. Ari Darmawan, SAB, MAB

Anni Rahimah, SAB.,MAB

Supriono, S.Sos.,MAB

Mirza Maulinarhadi. R, SE., MSA.,Ak

Brillyanes Sanawiri, SAB.,MBA

Rosalita Rachma Agusti, SE.,MSA.,Ak

Himpunan Mahasiswa Adm. Bisnis