

UB

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI



**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2017**



Standard Operating Procedure

PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK
SESUAI



JURUSAN TEKNIK SIPIL


Fakultas Teknik






Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F07/11/HK.01.02.a/03
		1 Nopember 2017
	SOP Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai	Revisi no 2
		Halaman 2 dari 15

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Christin Remayanti Nainggolan, ST, MT	Sekretaris UJM Jurusan Teknik Sipil FTUB		1 Nopember 2017
2. Pemeriksaan	Dr. Eng. Yatnanta Padma Devia, ST, MT	Ketua UJM Jurusan Teknik Sipil FTUB		1 Nopember 2017
3. Persetujuan	Ir. Sugeng P. Budio, MS, IPM	Ketua Jurusan Teknik Sipil FTUB		1 Nopember 2017
4. Penetapan	Ir. Sugeng P. Budio, MS, IPM	Ketua Jurusan Teknik Sipil FTUB		1 Nopember 2017
5. Pengendalian	Ir. Siti Nurlina, MT, IPP	Sekretaris Jurusan Teknik Sipil FTUB		1 Nopember 2017

KATA PENGANTAR

Di dalam penyelenggaraan Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya mempunyai manual mutu dan standar mutu dimana tercantum kebijakan, kompetensi, persyaratan, kebutuhan atau kepuasan stakeholder yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya. Apabila ada produk yang tidak sesuai atau artinya tidak memenuhi seperti yang tertera dalam manual mutu dan standar mutu, perlu mekanisme pengendalian produk tidak sesuai yang akan diatur dalam Manual Prosedur ini.

Standard Operating Procedure (SOP) Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai ini diharapkan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terkait di Jurusan Teknik Sipil FTUB.

Malang, 1 Nopember 2017
Ketua Jurusan Teknik Sipil



Ir. Sugeng P. Budio, MS, IPM

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
I. Tujuan	5
II. Ruang Lingkup dan Unit-Unit Terkait	5
III. Standar Mutu yang Terkait	6
IV. Istilah dan Definisi	6
V. Urutan Prosedur	7
VI. Bagan Alir Pengendalian Produk Tidak Sesuai	9
VII. Referensi	10
VIII. Tim Unit Jaminan Mutu	10
Lampiran 1 Form Keluhan Pelanggan	
Lampiran 2 Borang Audit Internal Keluhan Pelanggan	
Lampiran 3 Borang Klarifikasi dan Tindakan Koreksi Untuk Keluhan Pelanggan	

I. Tujuan

Tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai ini adalah :

Menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai dengan proses pada semua tahapan pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Jurusan Teknik Sipil FTUB dalam menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

II. Ruang Lingkup dan Unit-unit yang terkait

Ruang lingkup SOP ini adalah mengendalikan semua produk yang tidak sesuai dengan proses penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Jurusan Teknik Sipil dimana persyaratan produk telah ditetapkan dalam Manual Mutu

Sedangkan unit-unit yang terkait adalah:

1. Pimpinan Jurusan : Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan (Manager Representative) Teknik Sipil FTUB
2. Koordinator Kegiatan : seseorang yang bertanggungjawab terhadap suatu kegiatan seperti terinci dalam pengertian di atas, dimana yang termasuk di dalamnya antara lain:
 - a. Kepala Laboratorium (Ka-Lab) bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan laboratorium

- b. Ketua Kelompok Dosen Keahlian (KKDK) bertanggungjawab terhadap segala kegiatan KDK
 - c. Kepala Urusan Akademik Jurusan Teknik Sipil FTUB beserta staf bertanggungjawab terhadap kegiatan administrasi
 - d. Dosen dan sivitas akademik lainnya
 - e. Ketua Himpunan Mahasiswa Sipil FTUB bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan kegiatan kemahasiswaan
 - f. Ketua Panitia kegiatan tertentu misal Panitia Ujian, Panitia Seminar, dsb
3. Unit Jaminan Mutu Teknik Sipil FTUB
 4. Pelanggan : mahasiswa Teknik Sipil FTUB dan pemangku kepentingan lainnya

III. Standar Mutu yang Terkait

IV. Istilah dan Definisi

Dalam SOP ini terkait beberapa pengertian :

1. Produk Jurusan : hasil layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*added value*) sesuai dengan manual mutu dan standar mutu. Syarat input dan output produk ada di Manual Mutu Jurusan Teknik Sipil (UN10/F07/11/HK.01.02.b)

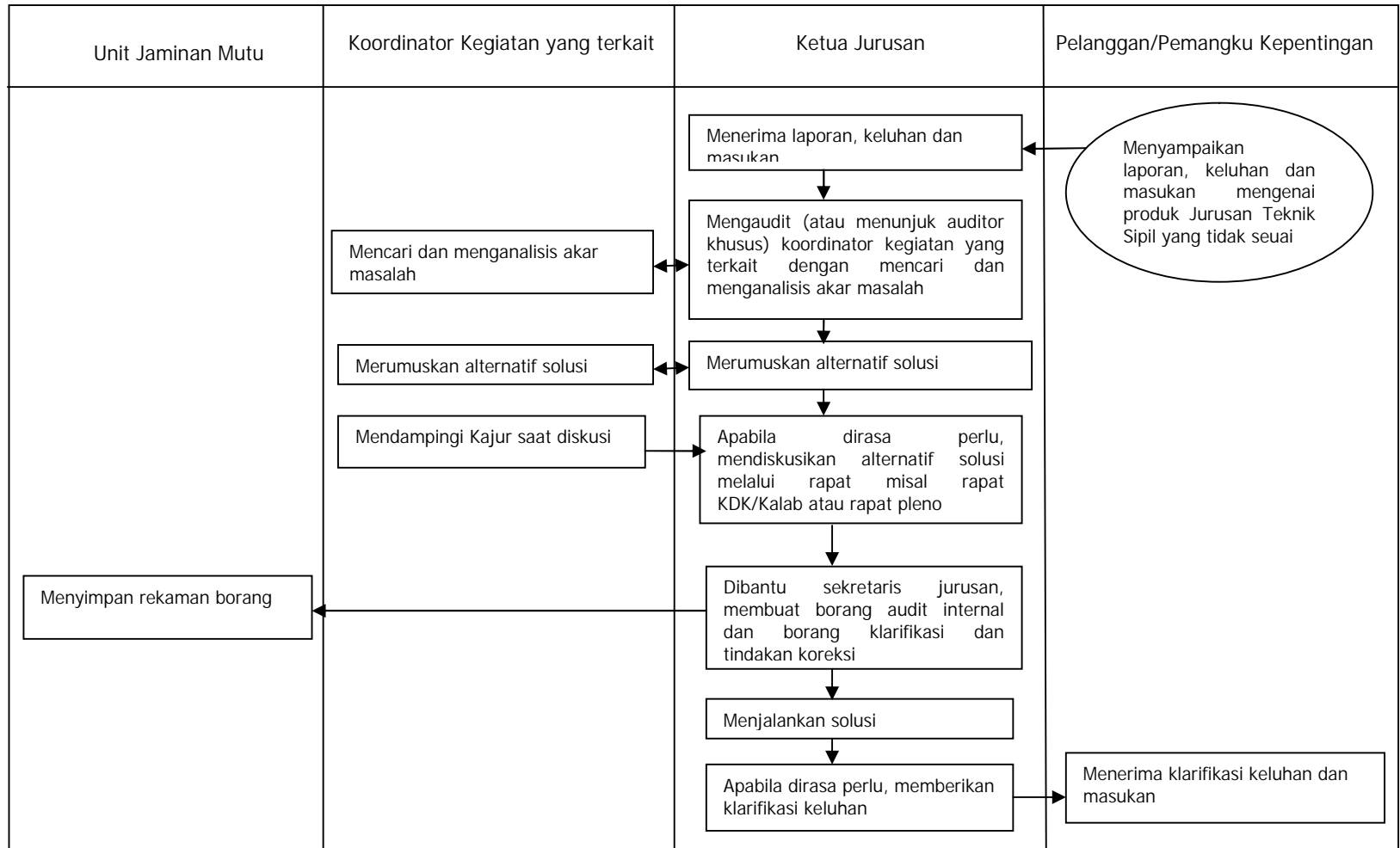
2. Produk Yang Tidak Sesuai : hasil layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang tidak memenuhi persyaratan, kebutuhan atau kepuasan stakeholder seperti yang dipersyaratkan di manual mutu dan standar mutu
3. Ketua Jurusan bertanggung jawab atas pengendalian proses dan produk yang tidak sesuai.
4. Koordinator kegiatan meliputi :
 - a. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Koordinator kegiatan yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan koordinator kegiatan yang lain.

V. Urutan Prosedur

1. Ketua Jurusan menerima laporan, keluhan dan masukan dari pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya mengenai produk Jurusan Teknik Sipil yang tidak sesuai.

2. Ketua Jurusan (atau auditor khusus yang ditunjuk Ketua Jurusan) mengaudit Koordinator Kegiatan terkait keluhan dan masukan yang dikeluhkan untuk mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
3. Ketua Jurusan dan Koordinator Kegiatan terkait merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
4. Apabila dirasa perlu, Ketua Jurusan didampingi Koordinator Kegiatan terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi melalui rapat KKDK/Kalab atau bahkan rapat pleno.
5. Permasalahan dan kesepakatan solusi masalah dituangkan dalam borang audit internal untuk keluhan pelanggan dan borang klarifikasi dan tindakan koreksi
6. Rekaman borang ini disimpan oleh Jurusan dan Unit Jaminan Mutu
7. Ketua Jurusan dan Koordinator Kegiatan terkait, menjalankan/menyelesaikan berdasarkan solusi yang disepakati
8. Apabila dirasa perlu, Ketua Jurusan dan Koordinator Kegiatan terkait memberikan klarifikasi kepada pelanggan dan pemangku kepentingan yang memberikan keluhan.

VI. Bagan Alir Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai



VII. Referensi

1. Rencana Strategis Jurusan Teknik Sipil (UN10/F07/11/PR.01.02.d)
2. Program Kerja Jurusan Teknik Sipil (UN10/F07/11/PR.01.02.a)
3. Manual Mutu Jurusan Teknik Sipil (UN10/F07/11/HK.01.02.b)
4. Standar Mutu Jurusan/Program Studi (UN10/HK.01.02)
5. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional
6. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman Jurusan Teknik Sipil (UN10/F07/11/HK.01.02.a/03)

VIII. Tim Unit Jaminan Mutu

Tim Penyusun

1. Ir. Sugeng P. Budio, MS
2. Ir. Siti Nurlina, MT
3. Ir. Suroso, Dipl.HE.,M.Eng.
4. Yatnanta Padma Devia, ST, MT
5. Ir. Wisnumurti, MT
6. Hendi Bowoputro, ST, MT
7. Hermin
8. Ketua Himpunan Mahasiswa Sipil

Tim Revisi

1. Ir. Sugeng P. Budio, MS
2. Ir. Siti Nurlina, MT
3. Dr. Eng. Yatnanta Padma Devia, ST, MT
4. Christin Remayanti Nainggolan, ST, MT
5. Dr. Eng. Eva Arifi, ST, MT
6. Dr. Eng. Ming Narto Wijaya, ST, MT, MSc
7. Rahayu Kusumaningrum, ST, MT, MSc

Lampiran 1. Formulir Keluhan Pelanggan (UN10/F07/11/99/HK01.02.e/001)

Bidang layanan :		
Identitas pengguna jasa layanan :	Nama :	
	Pekerjaan :	
	No Identitas :	
	Unit Kerja :	
	Email :	
	No HP :	
Tanggal keluhan diterima :		
No urut keluhan :		
Unit kerja yang dikeluhkan :		
Uraian keluhan :		
Usulan solusi pengguna jasa layanan :		

Lampiran 2. Borang Laporan Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan (UN10/F07/11/99/HK01.02.e/001)

1. No keluhan :
2. Tanggal :

No.	No Keluhan	Tanggal Keluhan	Kategori Keluhan	Status Keluhan	Auditor	Teraudit	Bidang yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

- | | | | |
|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| (1) No | (2) Nomer keluhan | (3) Tanggal keluhan | (4) Kategori keluhan: KTS, Observasi |
| (5) Status: <i>New, open, closed</i> | (6) Nama Auditor | (7) Personil /unit kerja yang diaudit | (8) Bidang yang dikeluhkan |
| (9) Deskripsi keluhan | (10) Tindakan perbaikan yang dilakukan | (11) Tanggal waktu penyelesaian | (12) Status Akhir: <i>open, closed</i> |

Malang,

**Lampiran 3. Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi
untuk Keluhan Pelanggan
(UN10/F07/11/99/HK01.02.e/001)**

**Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi untuk
Keluhan Pelanggan Jurusan Teknik Sipil FT UB**

Jenis keluhan pada bidang :	Tanggal Keluhan :	No. Keluhan :
Uraian keluhan :		Akar penyebab:
Rencana tindakan koreksi atas Keluhan :		Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab :
Jadwal penyelesaian tindakan koreksi :		Penanggung jawab tindakan koreksi :

Malang,
