



**MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK
YANG TIDAK SESUAI**



**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2011**



MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA




2011

MANUAL PROSEDUR

PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Kode Dokumen	: 00601 06003
Revisi	: 1
Tanggal	: 15 Juli 2011
Dibuat oleh	: Tim UJM Teknik Sipil FTUB Ketua,  Ir. Suroso, Dipl.HE, M.Eng
Dikendalikan oleh	: Sekretaris Jurusan Teknik Sipil FTUB  Ir. Siti Nurlina, MT
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Teknik Sipil FTUB  Ir. Sugeng P. Budio, MS

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.

Manual Prosedur Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai ini diharapkan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terkait di Jurusan Teknik Sipil FTUB.

Malang, 15 Juli 2011
Ketua Jurusan Teknik Sipil

Ir. Sugeng P.Budio, MS

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
I. Tujuan dan Pengertian	4
II. Pihak-pihak yang terkait	5
III. Referensi	6
IV. Ruang Lingkup	6
V. Mekanisme dan Prosedur	8
VI. Flowchart Pengendalian Produk Yg Tidak Sesuai	
VII. Tim Unit Jaminan Mutu	9
Lampiran 1 Form Keluhan Pelanggan	10
Lampiran 2 Borang Audit Internal Keluhan Pelanggan	11
Lampiran 3 Borang Klarifikasi dan Tindakan Koreksi Untuk Keluhan Pelanggan	12

I. Tujuan dan Pengertian

Tujuan Manual Prosedur 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.

Dalam Manual Prosedur 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 (**00601 05000**)
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.

II. Pihak-pihak yang terkait

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. Referensi

1. Rencana Strategis Jurusan Teknik Sipil (00601 02000)
2. Program Kerja Jurusan Teknik Sipil (00601 03000)
3. Manual Mutu Jurusan Teknik Sipil (00601 05000)
4. Standar Mutu Jurusan/Program Studi (00000 04001)
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 (00601 06001)

IV. Ruang Lingkup

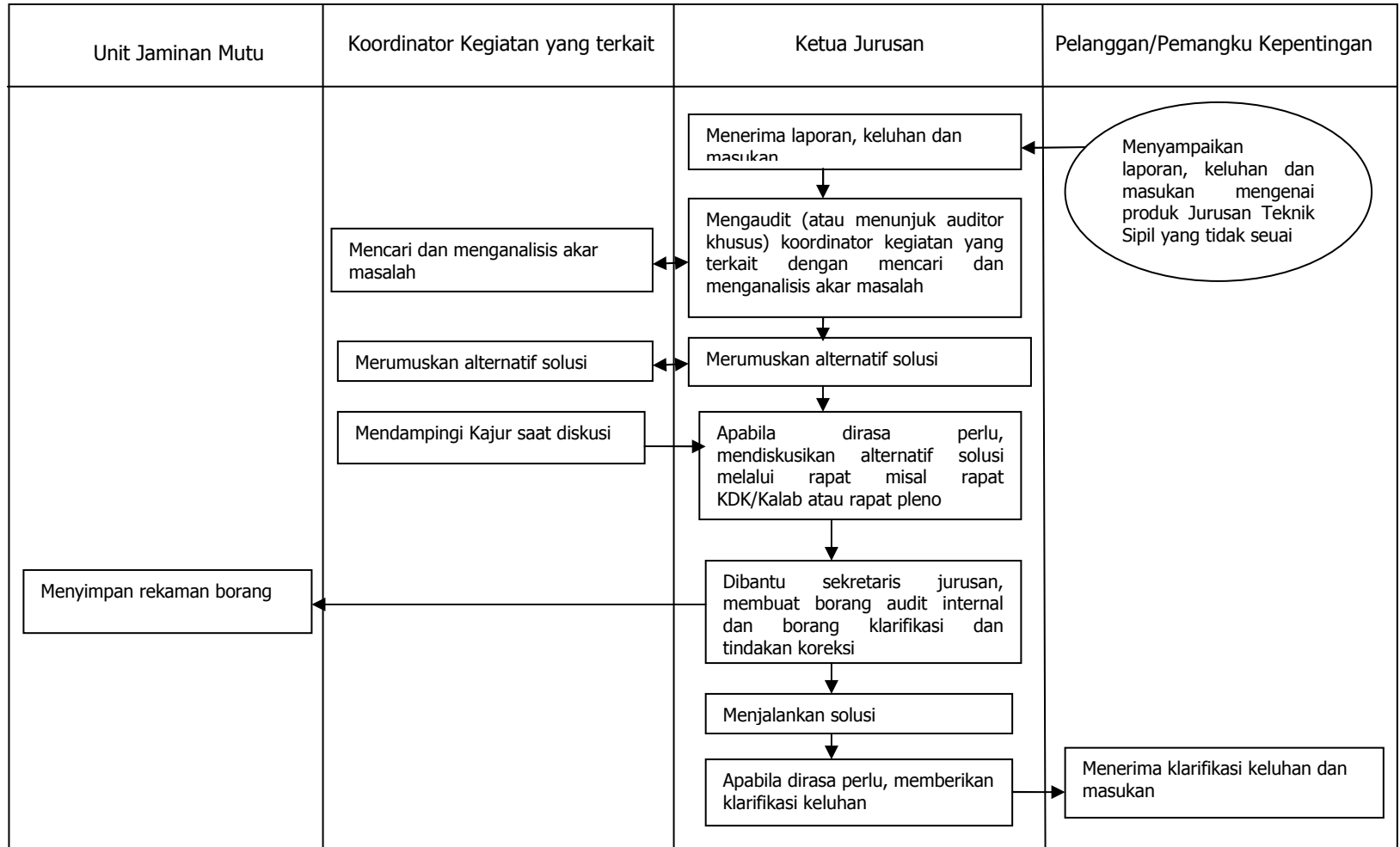
Mengendalikan semua produk yang tidak sesuai dengan proses penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Jurusan Teknik Sipil dimana persyaratan produk telah ditetapkan dalam Manual Mutu

V. Mekanisme dan 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. Flowchart Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai



VII. Tim Unit Jaminan Mutu

1. Ir. Suroso, Dipl.HE., M.Eng
2. Yatnanta Padma Devia, ST, MT
3. Ir. Wisnumurti, MT
4. Hendi Bowoputro, ST, MT
5. Hermin
6. Ketua Himpunan Mahasiswa Sipil

Teknik Sipil FTUB

Lampiran 1. Formulir Keluhan Pelanggan (00601 08046)

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 (00601 090xx)

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 (00601 090xx)

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,
