

# **STANDARD OPERATING PROCEDURE**

## **PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI**

### **JURUSAN MATEMATIKA UB**



**JURUSAN MATEMATIKA**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU**  
**PENGETAHUAN ALAM**



**UN10/F09/04/04/-/HK.01.02.a/002**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2013**

*Standard Operating Procedure*  
Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai  
Jurusan Matematika



Jurusan Matematika Fakultas MIPA  
Universitas Brawijaya  
Malang  
2013

## LEMBAR IDENTIFIKASI

Nama Dokumen	: SOP Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai Jurusan Matematika
Kode Dokumen	: UN10/F09/02/HK.01.02.a/002
Revisi	: 3
Tanggal	: 10 April 2013
Diajukan oleh	: Sekretaris Jurusan  ttd  Rahma Fitriani, S.Si., M.Sc., Ph.D.
Dikendalikan oleh	: Ketua UJM  ttd  Dr. Wuryansari Muharini K, M.Si.
Disahkan oleh	: Ketua Jurusan  ttd  Dr. Abdul Rouf Alghofari, M.Sc.

## **TIM PENYUSUN DOKUMEN**

- Ketua : Dr. Wuryansari Muharini K., M.Si.  
Sekretaris : Dr. Isnani Darti, S.Si, M.Si.  
Anggota :
1. Dr. Ratno Bagus Edy Wibowo, M.Sc.
  2. Drs. Bambang Sugandi, M.Si.
  3. Dra. Endang Wahyu Handamari, M.Si.
  4. Eni Sumarminingsih, S.Si., MM
  5. Samingun Handoyo, S.Si., M.Cs.
  6. Darmanto, S.Si.
  7. Ketua Lingkar Studi Matematika
  8. Ketua Studio Statistika

## **KATA PENGANTAR**

Penjaminan mutu akademik Jurusan Matematika merupakan tanggung jawab bersama seluruh warga Matematika. Untuk memperlancar pelaksanaan dan kegiatan Penjaminan Mutu akademik maka Jurusan Matematika menyusun pedoman pelaksanaan Akademik dalam bentuk buku PEDOMAN AKADEMIK JURUSAN MATEMATIKA. Salah satu buku PEDOMAN AKADEMIK di Jurusan Matematika adalah Pedoman Pengendalian Produk yang tidak sesuai Tujuan dari dibuatnya Manual Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai adalah standarisasi untuk proses pengendalian produk yang tidak sesuai.

Kiranya Manual Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai, yang telah disusun oleh Tim Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Matematika dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh dosen, tenaga administrasi dan mahasiswa sehingga dapat memperlancar proses belajar mengajar di lingkungan Jurusan Matematika.

Malang, 10 April 2013  
Ketua Jurusan,

Dr. Abdul Rouf Alghofari, MSc.  
NIP. 19670907 199203 1001

## DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN DOKUMEN .....	3
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI .....	5
I. TUJUAN .....	6
II. REFERENSI .....	6
III. PIHAK YANG TERKAIT .....	6
IV. DOKUMEN/LAMPIRAN .....	6
V. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR .....	6
5.1. Definisi.....	6
5.2. Alur Umum Prosedur.....	7
VI. BAGAN ALIR .....	8
Lampiran 1. Contoh Formulir Borang Daftar Nomor Dokumen/Borang ....	9
Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian .....	10
Lampiran 3 Laporan Ketidaksesuaian Pelanggan .....	11
Lampiran 4. Borang Daftar Rekaman Mutu .....	12

### **3. TUJUAN**

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu Jurusan Matematika, baik berupa pengembangan sistem penjaminan mutu, pendampingan untuk standarisasi akreditasi Program Studi, Monev PHK maupun audit internal sistem mutu.

### **II. REFERENSI**

- 2.1. Manual Mutu Jurusan Matematika
- 2.2. Dokumen Mutu Jurusan Matematika

### **III. PIHAK YANG TERKAIT**

1. Ketua Jurusan
2. Sekretaris Jurusan
3. Koordinator Bidang
4. Pelanggan

### **IV. DOKUMEN/LAMPIRAN**

1. Laporan Hasil Audit Internal Untuk Keluhan Pelanggan
2. Inspeksi Dan Pengujian
3. Laporan Ketidaksesuaian Dan Keluhan Pelanggan

### **V. LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR**

#### **5.1. Definisi**

- Produk Jurusan adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan peningkatan nilai (creating value) sesuai dengan manual mutu.
- Produk tidak sesuai adalah layanan Jurusan Matematika yang tidak memenuhi persyaratan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan kepuasan pelanggan yang dipersyaratkan dalam Manual Mutu Jurusan Matematika.
- Manager Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
  - Memantau semua proses yang terkait 6Standar Manajemen Mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
  - Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM Jurusan Matematika.

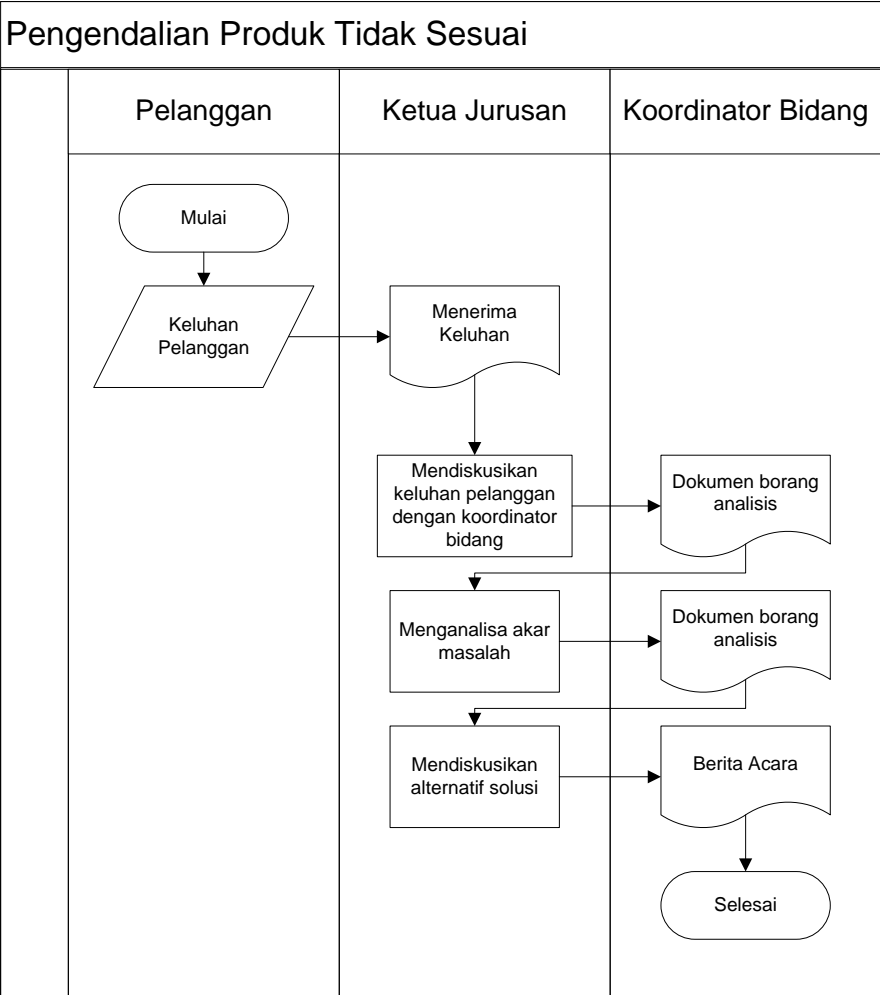
- Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan Jurusan Matematika.
- Memantau dan melaporkan ketercapaian 7ndicator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
- Koordinator Bidang yang diaudit adalah :
  - Koordinator bidang yang mengirimkan laporan ketidaksesuaian produk kepada MR.
  - Bersama sama MR melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang diperlukan.

## **5.2. Alur Umum Prosedur**


1. Ketua Jurusan Matematika menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk Jurusan Matematika yang tidak sesuai. Keluhan dapat disampaikan secara lisan, tertulis maupun melalui kuisisioner
2. Ketua Jurusan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama koordinator bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan. Hasil analisis dituangkan dalam dokumen borang analisis.
3. Ketua Jurusan dan koordinator bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan. Hasil dituangkan dalam dokumen borang analisis
4. Ketua Jurusan dan koordinator bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Ketua Jurusan didampingi koordinator bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi. Rumusan solusi dituangkan dalam bentuk berita acara.



**VI. BAGAN ALIR**



## Lampiran 1. Contoh Formulir Borang Daftar Nomor Dokumen/Borang


 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><b><u>LAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL UNTUK KELUHAN PELANGGAN</u></b></p> <p>Gedung Graha Saintha Lt.2          Jalan Mayjen Haryono 169 Telp/Fax. 0341-571142 Malang          Email : <a href="mailto:ujm-math@ub.ac.id">ujm-math@ub.ac.id</a> Website : <a href="http://matematika.ub.ac.id/ujm">http://matematika.ub.ac.id/ujm</a></p>	<p>No. Dokumen Revisi <hr/>Tanggag Efektif Halaman <hr/></p>
--	---	--

Keluhan Ke-/Nomor Keluhan :

No	Ringkasan Temuan	Status		Tanda Tangan			
		Open	Closed	Auditor/Penyusun		MR	
				Open	Closed	Open	Closed

(1) Nomer temuan (2) Tanggal Temuan (3)Kategori Temuan : KTS, Observasi (4) Status : New, Open, closed (5) Nama Auditor (6) Personil/Unit kerja yang diaudit (7) Bidang yang diaudit (8) Deskripsi Temuan Ketidak sesuaian (9) Tindakan perbaikan yang dilakukan (10) Tanggal waktu penyelesaian (11) Verifikasi dokumen yang diperbaiki (12) status akhir : open/closed

## Lampiran 2. Contoh Formulir Inspeksi dan Pengujian

 <p>Unit Jaminan Mutu</p>	<p><b><u>INSPEKSI DAN PENGUJIAN</u></b></p> <p>Gedung Graha Sainia Lt.2 Jalan Mayjen Haryono 169 Telp/Fax. 0341-571142 Email : <a href="mailto:ujm-math@ub.ac.id">ujm-math@ub.ac.id</a></p>	<p>No. Dokumen Revisi <u>Tanggal Efektif</u> Halaman</p> <hr/>
--	---	--

<p><b>Bidang ter-audit/Jenis Keluhan untuk Bidang</b></p>	<p><b>Keluhan ke-</b></p>	<p><b>:</b></p>	
	<p><b>Tanggal Keluhan</b></p>	<p><b>:</b></p>	
	<p><b>No. CAR/Keluhan</b></p>	<p><b>:</b></p>	
<p>Uraian Keluhan</p>	<p>Kategori</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor</li> <li>2. Minor</li> <li>3. Observasi</li> </ol>		
<p>Penyebab/Akar Masalah</p>	<p>Tanda tangan MR</p>		
<p>Rencana Perbaikan</p>	<p>Target Waktu Selesai</p>		
<p>Verifikasi</p>			
<p><b>STATUS CAR</b></p>		<p><b>Tanda Tangan Ketua UJM</b></p>	
<p>OPEN</p>	<p>CLOSED</p>		



#### Lampiran 4. Borang Daftar Rekaman Mutu

No	Nama Dokumen	Kode	Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan Revisi	Keterangan
1.	MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai	<b>009046002</b>	0	1 November 2010	--	Dokumen Baru
2.	MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai	<b>009046002</b>	1	1 Juni 2011	Penyesuaian prosedur	
3.	MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai	<b>0090406002</b>	2	11 Agustus 2012	Perubahan kode, pengendali, dan tim penyusun dokumen	Peninjauan isi
4.	MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai	<b>0090406002</b>		10 April 2013	Perubahan tim penyusun dokumen	Peninjauan isi