

**MANUAL PROSEDUR  
PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2013**





**Manual Prosedur  
Pengendalian Produk Tidak Sesuai**

**Gugus Jaminan Mutu  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Brawijaya**

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Kode Dokumen   | : | <b>00200 04001</b>   |
| Revisi         | : | <b>5</b>   |
| Tanggal        | : | <b>30 Agustus 2012</b>   |
| Diajukan oleh  | : | <b>Pembantu Dekan I</b><br><br><b>Dr. Khusnul Ashar, SE., MA.</b>        |
| Disetujui oleh | : | <b>Dekan</b><br><br><b>Prof. Candra Fajri Ananda, SE., M.Sc., Ph.D..</b> |

## DAFTAR ISI

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| <b>1. Tujuan .....</b>               | <b>5</b> |
| <b>2. Ruang Lingkup .....</b>        | <b>5</b> |
| <b>3. Definisi .....</b>             | <b>5</b> |
| <b>4. Rujukan.....</b>               | <b>5</b> |
| <b>5. Garis Besar Prosedur .....</b> | <b>6</b> |
| <b>6. Bagan Alir .....</b>           | <b>7</b> |

## **Prsedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai**

### **1. Tujuan**

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

### **2. Ruang Lingkup**

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi di lingkungan FEB UB.

### **3. Definisi**

Produk yang tidak sesuai adalah layanan yang tidak memenuhi persyaratan *Top Management* dan pelanggan lain.

### **4. Rujukan**

1. Manual Mutu FEB UB

2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

## **5. Garis Besar Prosedur**

1. Tim GJM menerima keluhan dan masukan dari *Top Management* dan pelanggan lain mengenai produk yang tidak sesuai.
2. Tim GJM mendiskusikan keluhan *Top Management* dan pelanggan lain serta menyusun analisis terhadap keluhan, batas waktu analisis keluhan maksimal 1 minggu.
3. Tim GJM mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan, batas waktu maksimal 2 minggu.
4. Tim GJM mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah, batas waktu maksimal 1 bulan.
5. Tim GJM didampingi *Management Representative* terkait mendiskusikan rumusan alternatif.

## 6. Bagan Alir

