


*Standard Operating Procedure*  
**PENGEDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI**



Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Brawijaya  
Malang  
2017

## LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10 F11.11/HK.01.02.a/02
		10 Februari 2011
	PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI	Revisi ke 2
		Halaman 4 dari 4

## PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Arief Budi Nugroho, S.Sos., M.Si	Ketua UJM		3 Januari 2011
2. Pemeriksaan	Asih Pratiwi, M.A	Ketua GJM		17 Januari 2011
3. Persetujuan	Dr Ratih Nur Pratiwi	Ketua Jurusan Sosiologi		31 Januari 2011
4. Penetapan	Dr. Ratih Nur Pratiwi	Ketua Jurusan Sosiologi		10 Februari 2011
5. Pengendalian	Iwan Nurhadi, S.Sos., M.Si	Sekretaris Jurusan Sosiologi		21 Februari 2011

# DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	1
C. Standar Mutu yang Terkait	1
D. Istilah dan Definisi	1
E. Urutan Prosedur	2
F. Bagan Alir	2
G. Referensi	3

## 1. Tujuan

Menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai dengan proses pada semua tahap pelaksanaan kegiatan di Jurusan Sosiologi dalam menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

## 2. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Mengendalikan semua produk pendidikan yang tidak sesuai dengan proses penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan kompetensi di Jurusan Sosiologi

## 3. Standar Mutu yang Terkait

.....<narasi standar mutu yang terkait dengan *output/outcome* dari prosedur>.....

## 4. Istilah dan Definisi

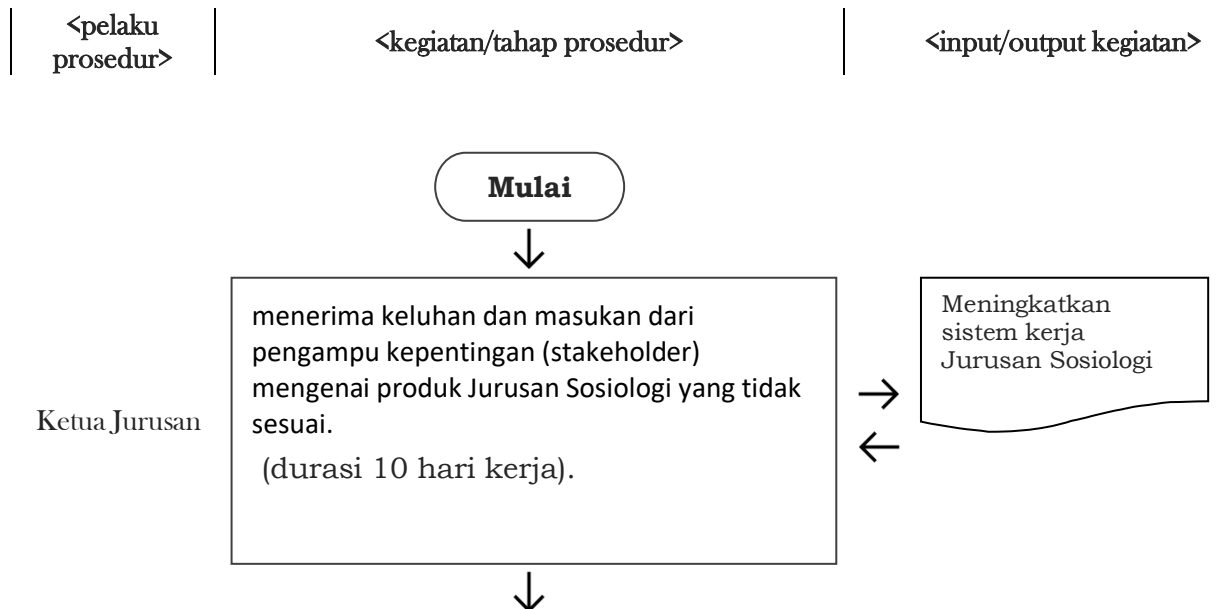
1. Produk jurusan adalah layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi di mana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*) sesuai dengan manual mutu
2. Produk yang tidak sesuai adalah layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang tidak memenuhi persyaratan, kebutuhan atau kepuasan pengguna produk/layanan seperti yang diprasyarkan di manual mutu jurusan
3. *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 Jurusan Sosiologi.
  - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan Jurusan Sosiologi.
  - d. Membantu Ketua Jurusan merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan pemangku kepentingan (stakeholder) dan feedback lainnya.
  - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun
4. Koordinator kegiatan/bidang yang diaudit adalah :
  - 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.
5. Tim yang mengaudit adalah :

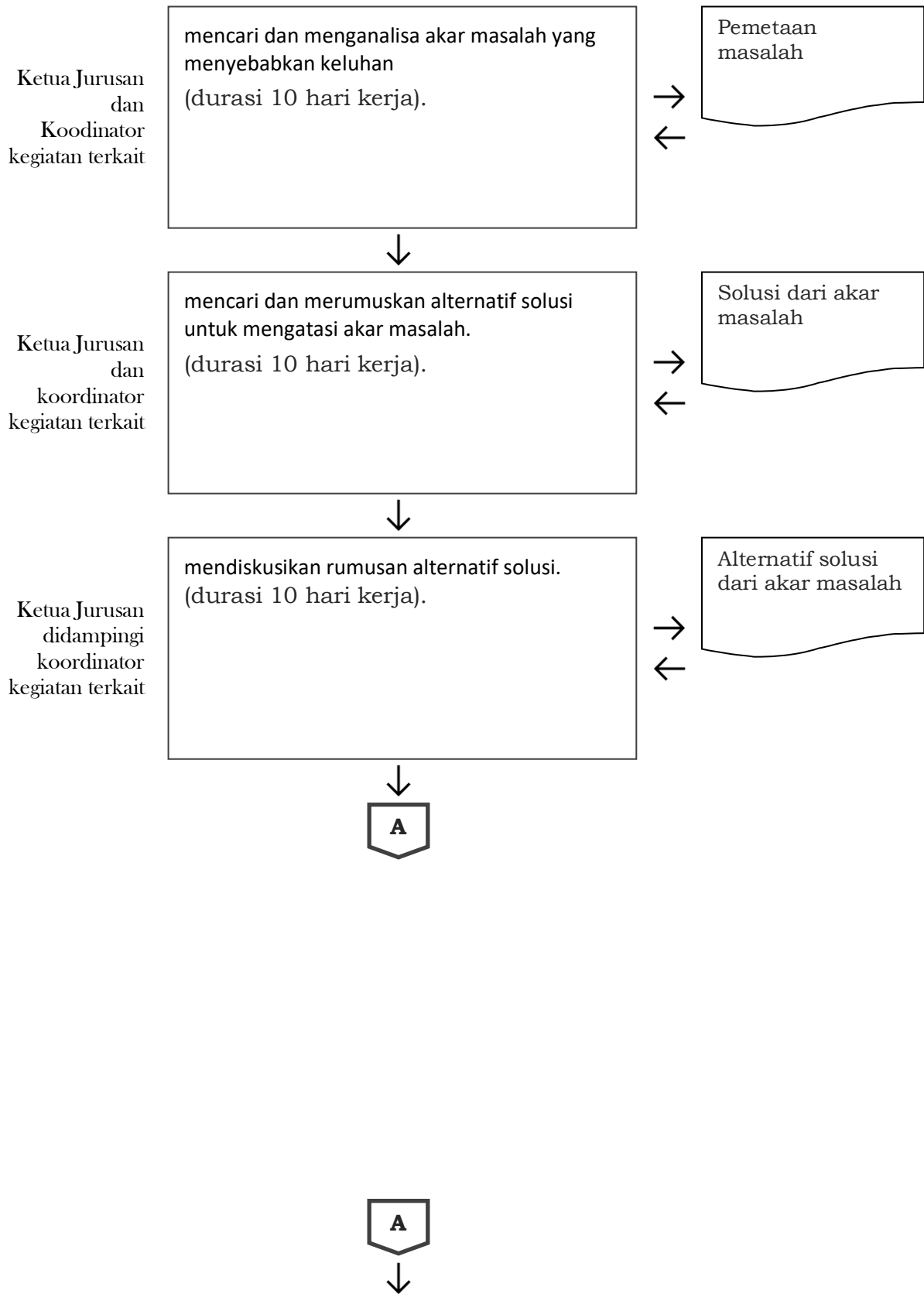
- a. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan Ketidaksesuaian ketidaksesuaian produk kepada MR.
- b. Bersama-sama dengan MR, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi dan pencegahan yang perlu dilakukan.

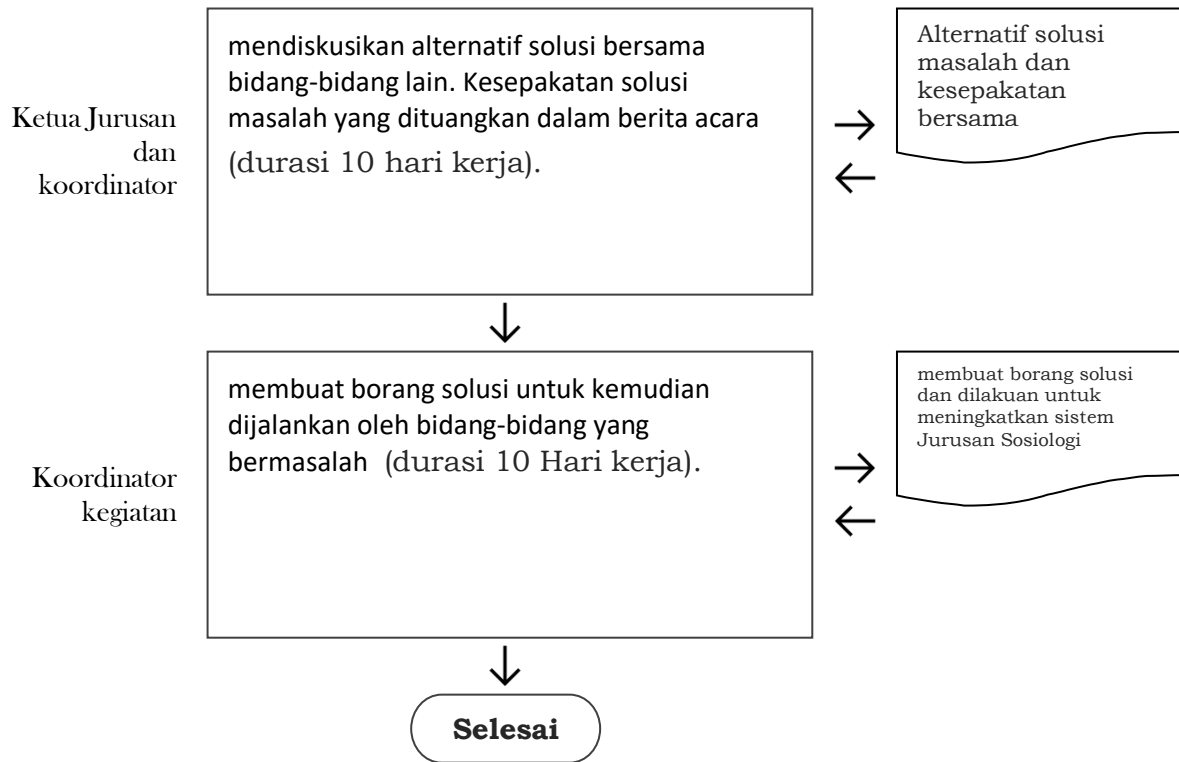
## 5. Urutan Prosedur

1. Ketua Jurusan menerima keluhan dan masukan dari pengampu kepentingan (stakeholder) mengenai produk Jurusan Sosiologi yang tidak sesuai.
2. Ketua Jurusan dan Koordinator kegiatan terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
3. Ketua Jurusan dan koordinator kegiatan terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
4. Ketua Jurusan didampingi koordinator kegiatan terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.
5. Ketua Jurusan dan koordinator mendiskusikan alternatif solusi bersama bidangbidang lain f. Kesepakatan solusi masalah yang dituangkan dalam berita acara
6. Koordinator membuat borang solusi untuk kemudian dijalankan oleh bidangbidang yang bermasalah

## 6. Bagan Alir







## 7. Referensi

1. Manual Mutu FISIP UB
2. Dokumen Mutu UB
3. Renstra FISIP UB
4. Statuta
5. MP Pengendalian Produk PJM UB