

Kode : SOP/DKA/UKM/2020/3000

No. Revisi:00

Tanggal Terbit : 7 Juli 2020



Standard Operating Procedure

Pengendalian Produk dan Layanan
yang Tidak Sesuai Persyaratan

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Kabag Sekretariat Kemahasiswaan dan Alumni	Diperiksa oleh: Direktur Kemahasiswaan dan Alumni	Disahkan oleh: Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Inovasi dan Kemitraan
		
Johanna Risva, S.E. NIK: 810449	Sylvia S.E., M.M. NIK: 810222	Dr. Krismanto Kusbiantoro, S.T., M.T. NIK: 630012

PERINGATAN: Milik Universitas Kristen Maranatha dan Tidak Terkendali apabila dibuat dalam bentuk *hardcopy*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN TERKAIT	4
5. PROSEDUR	4
6. <i>FLOWMAP</i>	6
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	6
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur pengendalian layanan tidak sesuai dengan persyaratan ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan produk dan layanan Direktorat Kemahasiswaan dan alumni agar semua produk dan layanan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Universitas Kristen Maranatha

3. DEFINISI

- 3.1 Produk dan layanan adalah program dan layanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Kemahasiswaan dan alumni beserta bagian-bagian yang terdapat didalamnya.
- 3.2 Layanan tidak sesuai : Layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh ketentuan atau peraturan yang berlaku.
- 3.3 Layanan : Layanan yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan dan alumni dan Bagian-bagian yang terdapat didalamnya.

4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 Dokumen-dokumen maupun laporan-laporan yang dihasilkan dari prosedur ini antara lain: Laporan tidak sesuai persyaratan dan tindakan koreksi atas layanan yang tidak sesuai persyaratan, seperti format proposal, pelaporan program, sasaran mutu.

5. PROSEDUR

- 5.1 Mengidentifikasi produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan.
- 5.2 Melakukan penanganan terhadap produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

- 5.3 Memanggil pihak terkait untuk memperbaiki produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan.
- 5.4 Memberi saran dan koreksi yang dianggap perlu untuk perbaikan tersebut.
- 5.5 Melakukan perbaikan sesuai saran dan koreksi.
- 5.6 Menyerahkan kembali produk dan layanan yang telah dikoreksi.
- 5.7 Menerima Produk dan layanan yang telah dikoreksi.
- 5.8 Menandatangani produk dan layanan yang telah dikoreksi.
- 5.9 Menindaklanjuti produk dan layanan yang telah dikoreksi.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

6. FLOWMAP

NO	Kegiatan	Mahasiswa	Kabag	Direktur	Mutu Baku			Ceterangan
					Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mulai							
2	Mengidentifikasi produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan					Catatan produk yang tidak sesuai	2 hari	
3	Melakukan penanganan terhadap produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan;					Catatan produk yang tidak sesuai	1 minggu	
4	Memanggil pihak terkait untuk memperbaiki produk dan layanan yang tidak sesuai persyaratan					Catatan produk yang tidak sesuai	2 hari	
5	Memberi saran dan koreksi yang dianggap perlu untuk perbaikan tersebut						1 hari	
6	Melakukan perbaikan sesuai saran dan koreksi						1 minggu	
7	Menyerahkan kembali produk dan layanan yang telah dikoreksi						2 hari	
8	Menerima produk dan layanan yang telah dikoreksi						1 hari	
9	Menandatangani produk dan layanan yang telah dikoreksi						1 hari	
10	Menindaklanjuti produk dan layanan yang telah dikoreksi						Sepanjang tahun anggaran	
11	Selesai							

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Unit Kerja	Dokumen
	SOP
Bidang AKM	v
Bidang PKLA	v
Sekretariat DKA	v

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/3000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Pengendalian Produk dan Layanan yang Tidak Sesuai Persyaratan	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

- 9.1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- 9.2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
- 9.3 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 (Lembaran Negara Tahun 2);
- 9.4 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
- 9.5 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 769);
- 9.6 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 788);
- 9.7 Pola Pengembangan Kemahasiswaan, Direktorat Kemahasiswaan Ditjen Dikti Depdikbud 2006;
- 9.8 Statuta Universitas Kristen Maranatha.