

Kode : SOP/DSP/UKM/2018/3500




No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 2 Juli 2018




# Standard Operating Procedure

Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai


PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Direktur DSP	Diperiksa oleh: Wakil Rektor II	Disahkan oleh: Rektor
		
Drs. Alexandrey Mangundjojo NIK: 810178	Radiant Victor Imbar, S.Kom.,M.T. NIK:730001	<b>REKTOR</b> Prof. Ir. Armein Z.R.L., M.Sc., Ph.D. NIK: 221071

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 10

### DAFTAR REVISI

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 10

### DAFTAR ISI

1. TUJUAN.....	4
2. RUANG LINGKUP .....	4
3. DEFINISI .....	4
4. DOKUMEN TERKAIT .....	4
5. PROSEDUR .....	4
6. FLOWMAP .....	4
7. DISTRIBUSI DOKUMEN .....	9
8. FORMULIR .....	10
9. REFERENSI.....	10

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 10

## 1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar proses pengendalian produk dan jasa yang tidak sesuai dilingkungan DSP dapat dikendalikan dengan efektif dan efisien

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di seluruh unit kerja yang ada di DSP

## 3. DEFINISI


3.1 Produk dan jasa yang tidak sesuai adalah produk dan atau jasa yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan DSP seperti produk dan jasa yang tidak sesuai pesanan, produk/jasa yang tidak sesuai kualitas maupun kuantitas, produk rusak, kesalahan pemasangan, kesalahan pengiriman.

## 4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 Bon pengiriman barang
- 4.2 PO dan atau surat perjanjian.

## 5. PROSEDUR

- 5.1 Produk dan atau jasa yang tidak sesuai diidentifikasi, dievaluasi dan dicegah dari proses pelaksanaan aktivitas/pekerjaan.
- 5.2 Produk atau jasa yang tidak sesuai yang ditemukan oleh staff DSP segera dilaporkan kepada Direktur.
- 5.3 Direktur menugaskan staff DSP yang terkait untuk melaksanakan kebijakan terhadap barang/jasa yang tidak sesuai.
- 5.4 Kebijakan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai harus dilakukan hal-hal sebagai berikut :

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 10

#### 5.4.1 Produk/Barang Habis Pakai:

5.4.1.1 Barang yang diterima operator gudang dinyatakan tidak sesuai pesanan/rusak/cacat, dikembalikan langsung ke supplier/toko pada waktu barang datang ke gudang dengan mencoret/memberi keterangan *retur* di bon penerimaan.

5.4.1.2 Jika barang terlanjur diterima maka, operator gudang memberitahukan ke PIC pemesan untuk menginformasikan ke toko, agar barang yang tidak sesuai tersebut, diambil dan diganti baru sesuai pesanan.


5.4.1.3 Jika barang pengganti tidak sesuai dengan merek yang tertera di PO karena telah *soldout*, maka barang pengganti dapat diganti dengan barang yang tipe/seri/merek yang selevel dengan PO sesuai kebijakan Direktur.

5.4.1.4 Jika barang pengganti tidak tersedia disupplier/toko dan harus melakukan pemesanan lebih lanjut, maka supplier harus memberitahukan kapan barang tersebut ada dan dikirim ke DSP. DSP memberikan waktu ke supplier/toko selama 1-30 hari dan atau sesuai kesepakatan. Supplier mengirimkan barang baru sebagai pengganti barang yang rusak/tidak sesuai, dikirimkan ke gudang It 2 GAP.


5.4.1.5 Operator gudang menerima barang baru sebagai pengganti barang yang rusak/tidak sesuai, dan dilaporkan ke PIC pemesan bahwa barang pengganti sudah diterima dan sesuai PO.

5.4.1.6 Barang baru pengganti kemudian dicatatkan di laporan barang penerimaan barang dan disimpan di gudang.

#### 5.4.2 Barang Inventaris

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 10

- 5.4.2.1 Barang inventaris yang diterima PIC Inventaris UKU/Prodi dinyatakan tidak sesuai pesanan/rusak/cacat, dikembalikan langsung ke supplier/toko pada waktu barang datang dengan mencoret/memberi keterangan *retur* di bon penerimaan dan atau menggunakan form pengembalian barang.
- 5.4.2.2 Jika barang inventaris terlanjur diterima maka, PIC penerima inventaris menginformasikan ke bagian pengadaan untuk selanjutnya menginformasikan ke supplier, agar barang inventaris yang tidak sesuai tersebut, diambil dan diganti baru sesuai pesanan.
- 5.4.2.3 Jika barang pengganti tidak sesuai dengan merek yang tertera di PO karena telah *soldout*, maka barang pengganti dapat diganti barang dengan tipe/seri/merek yang selevel dengan PO atau sesuai kebijakan pimpinan dan atau persetujuan pemohon.
- 5.4.2.4 Jika barang pengganti tidak tersedia di supplier/toko dan harus melakukan pemesanan lebih lanjut, maka supplier harus memberitahukan kapan barang tersebut ada dan dikirim ke UKU/Prodi. DSP memberikan waktu ke supplier/toko selama 1-30 hari dan atau sesuai kesepakatan. Supplier mengirimkan barang baru sebagai pengganti barang yang rusak/tidak sesuai, dikirimkan ke UKU/Prodi.
- 5.4.2.5 PIC Inventaris UKU/Prodi menerima barang baru sebagai pengganti barang yang rusak/tidak sesuai, dan dilaporkan ke Bagian Pengadaan DSP bahwa barang pengganti sudah diterima. Selanjutnya Bagian pengadaan melakukan proses lanjutan (permintaan pembayaran ke Direktorat keuangan, dll).

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 10

#### 5.4.3 Pekerjaan Jasa

- 5.4.3.1 Pekerjaan jasa yang tidak sesuai, harus dikerjakan ulang atau diperbaiki untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan DSP.
- 5.4.3.2 Pekerjaan jasa yang dikerjakan subkont/mitra dinyatakan tidak sesuai oleh Kabid Sipil/ME atau kabag Engineering.
- 5.4.3.3 Pekerjaan jasa yang tidak sesuai harus didokumentasikan untuk bahan penelusuran,identifikasi, perbaikan dan bahan pertimbangan agar tidak terulang kembali.
- 5.4.3.4 Subkont/mitra melakukan perbaikan pekerjaan sesuai petunjuk Kabid sipil/ME atau bagian engineering.
- 5.4.3.5 Setelah pekerjaan selesai dan tidak ada kekurangan, Kabid sipil/ME atau bagian engineering melakukan pemeriksaan terhadap pekerjaan jasa tersebut, dan jika sudah benar – benar baik/berfungsi/diterima maka Kabid sipil/ME atau bagian engineering menandatangani berita acara pekerjaan jasa tersebut. Selanjutnya berita acara disampaikan ke bagian pengadaan untuk melakukan proses lanjutan (pengajuan pembayaran ke Direktorat keuangan).






	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 9 dari 10

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja akademik dan non-akademik

Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Dokumen				
	Kebijakan Mutu	Standar Mutu	Manual Mutu	Prosedur	IK dan Formulir
Rektorat	√	√	√	√	
Fakultas Kedokteran	√	√	√	√	√
Program Studi Pendidikan Dokter	√	√	√	√	√
Fakultas Teknik	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Sipil	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Elektro	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Industri	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Komputer	√	√	√	√	√
Fakultas Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Psikologi	√	√	√	√	√
Fakultas Sastra	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Inggris	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Jepang	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi S-1 Sastra China	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi D-III Bahasa Mandarin	√	√	√	√	√
Fakultas Ekonomi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Manajemen	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Manajemen	√	√	√	√	√
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi D-III Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Seni Rupa Murni	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Komunikasi Visual	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Interior	√	√	√	√	√
Fakultas Teknologi Informasi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Informatika	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Informasi	√	√	√	√	√
Fakultas Hukum	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Ilmu Hukum	√	√	√	√	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	√	√	√	√	√
Badan Strategi, Pengembangan dan Kepemimpinan (BSPK)	√	√	√	√	√
Badan Penjaminan Mutu (BPM)	√	√	√	√	√
Badan Etik dan Pengembangan Institusi (BEPI)	√	√	√	√	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	√	√	√	√	√
Lembaga Edukasi	√	√	√	√	√
Direktorat Akademik	√	√	√	√	√
Perpustakaan Pusat	√	√	√	√	√
Direktorat Keuangan	√	√	√	√	√
Sekretariat Universitas	√	√	√	√	√
Direktorat Informasi	√	√	√	√	√
Direktorat Kemahasiswaan	√	√	√	√	√
Direktorat Kerja Sama	√	√	√	√	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√	√	√	√	√
Direktorat Sarana Prasarana	√	√	√	√	√
Direktorat Pemasaran	√	√	√	√	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3500
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 10 dari 10

## 8. FORMULIR

8.1

## 9. REFERENSI

9.1.