

Kode: SOP/SC/UKM/2020/5700

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 07 Juli 2020



# Standard Operating Procedure

Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai

## PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua Program Sarjana Sastra China	Dekan Fakultas Bahasa dan Budaya	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
 PROGRAM SARJANA SASTRA CHINA	 FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA	 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG
Dr. Pauw Budianto, S.T., M.Si., M.Lit. NIK: 460005	Anton Sutandio, Ph.D. NIK: 410048	Dr. Se Tin, S.E., M.Si, Ak, CA NIK: 560003

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	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				

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	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.....	7
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

## 1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini ditetapkan agar proses pengendalian produk dan jasa yang tidak sesuai di lingkungan Program Studi Sastra berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Program Studi Sastra (FBB)

## 3. DEFINISI

- 3.1 Ketidaksesuaian produk dan jasa yang dimaksud adalah hasil dokumen jaminan mutu yang tidak sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.
- 3.2 Yang dimaksud dengan ketidaksesuaian jasa adalah belum terpenuhinya peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang dibutuhkan oleh unit kerja yang lain.

## 4. DOKUMEN TERKAIT

-

## 5. PROSEDUR

- 5.1 Produk dan atau jasa yang tidak sesuai diidentifikasi, dievaluasi, dan dicegah dari proses pelaksanaan aktivitas.
- 5.2 Produk dan atau jasa yang telah diperbaiki atau dikerjakan ulang diadakan pemeriksaan. Temuan dan atau penyimpangan produk dan atau jasa yang tidak sesuai dapat dilakukan oleh setiap *staff* SPM dan Tim Jaminan Mutu Fakultas.
- 5.3 Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Dekan Fakultas/ Wakil Dekan bidang Akademik dan Riset.
- 5.4 Kebijakan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai harus dilakukan hal-hal sebagai berikut:

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

- 5.4.1 Dikerjakan ulang atau diperbaiki untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- 5.4.2 Diterima dengan atau tanpa konsensi sesuai aturan yang berlaku dengan persetujuan Dekan Fakultas/ Wakil Dekan bidang Akademik dan Riset.
- 5.4.3 Ditolak apabila tidak memenuhi persyaratan.
- 5.5 Produk dan jasa yang tidak sesuai harus didokumentasikan untuk bahan penelusuran dan bahan pertimbangan agar tidak terulang.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

## 6. FLOWMAP

		 <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>					
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Staff SPM/ Tim Jaminan Mutu fakultas	Wakil Dekan bidang akademik dan riset	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Produk dan atau jasa yang tidak sesuai diidentifikasi, dievaluasi, dan dicegah dari proses pelaksanaan aktivitas.			Observasi	1 minggu	Hasil identifikasi	
2	Produk dan atau jasa yang telah diperbaiki atau dikerjakan ulang diadakan pemeriksaan. Temuan dan atau penyimpangan produk dan atau jasa yang tidak sesuai dapat dilakukan oleh setiap staff SPM dan Tim Jaminan Mutu Fakultas.			Produk dan Jasa Penyimpangan Produk	3 hari	Hasil pemeriksaan	
3	Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Dekan Fakultas/ Wakil Dekan bidang Akademik dan Riset.			Keputusan penyimpangan produk/jasa	1 hari	Hasil keputusan penyimpangan	
4	Kebijakan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai harus dilakukan hal-hal sebagai berikut:			observasi		Tindakan atas produk dan jasa yang tidak sesuai	
	Dikerjakan ulang atau diperbaiki untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.			observasi		Pengerjaan Ulang	
	Diterima dengan atau tanpa konsensi sesuai aturan yang berlaku dengan persetujuan Dekan Fakultas/ Wakil Dekan bidang Akademik dan Riset.			observasi		Penerimaan aturan yang berlaku	
	Ditolak apabila tidak memenuhi persyaratan.			observasi		Penolakan	
5	Produk dan jasa yang tidak sesuai harus didokumentasikan untuk bahan penelusuran dan bahan pertimbangan agar tidak terulang.			observasi	1 hari	Hasil Pendokumentasian	

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/5700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

	
<b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen
	Prosedur
Rektorat	√
Fakultas Bahasa dan Budaya	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program Diploma-III Bahasa Mandarin	√
Satuan Penjaminan Mutu	√

## 8. FORMULIR

- 8.1 Daftar Nilai Hasil Studi (NHS) Delapan Semester
- 8.2 Berita Acara Evaluasi Batas Masa Studi
- 8.3 Berita Acara Evaluasi Status Mahasiswa Tanpa Kabar 1, Tanpa Kabar 2, *Drop Out* (Putus Kuliah)
- 8.4 Berita Acara Evaluasi Akhir Studi
- 8.5 Permohonan perubahan nilai
- 8.6 Rekapitulasi permohonan perubahan nilai

## 9. REFERENSI

-