

Kode: SOP/SPM/UKM/2023/1000

No. Revisi: 02

Tanggal Terbit: 16 November 2023



# Standard Operating Procedure

## Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Diperiksa oleh: Ketua Satuan Penjaminan Mutu	Disahkan oleh: Rektor
	 	 
Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M. NIK: 520125	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. NIK: 570006	<b>REKTOR</b> Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D.* NIK: 210332

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 2 dari 8

### DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	3-7	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	2 Juli 2018
2	1	Cover untuk Legalitas	16 November 2023
3	4-7	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	
4			
5			
6			
7			
8			

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 3 dari 8

## DAFTAR ISI

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 4 dari 8

## 1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar proses pengendalian produk dan jasa tidak sesuai di lingkungan SPM Universitas Kristen Maranatha berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di Lingkungan SPM Universitas Kristen Maranatha.

## 3. DEFINISI

- 3.1. SPM: Satuan Penjaminan Mutu.
- 3.2. Ketidakesesuaian produk dan jasa yang dimaksud adalah hasil dokumen jaminan mutu yang tidak sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.
- 3.3. Yang dimaksud dengan ketidakesesuaian Jasa adalah belum terpenuhinya peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang dibutuhkan oleh unit kerja yang lain.

## 4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 –

## 5. PROSEDUR

- 5.1. Produk dan atau jasa yang tidak sesuai diidentifikasi, dan dievaluasi dicegah dari proses pelaksanaan aktivitas.
- 5.2. Produk dan atau jasa yang sudah diperbaiki atau dikerjakan ulang diadakan pemeriksaan. Temuan dan atau penyimpangan produk dan atau jasa yang tidak sesuai dapat dilakukan oleh setiap staf SPM.
- 5.3. Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Ketua SPM.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 5 dari 8

- 5.4. Kebijakan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai harus dilakukan hal-hal sebagai berikut:
  - 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 sesuai dengan persetujuan Ketua SPM
  - 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/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 6 dari 8

## 6. FLOWMAP

 <b>UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA</b>		<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>Pengendalian Produk dan Jasa Yang Tidak Sesuai</b>					
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Ka. BPM	Staf BPM	Kelengkapan	Waktu	Output	
							
1	Produk dan atau jasa yang tidak sesuai diidentifikasi, dan dievaluasi dicegah dari proses pelaksanaan aktivitas.			Dokumen	2 hari	Perbaikan dokumen	
2	Produk dan atau jasa yang sudah diperbaiki atau dikerjakan ulang diadakan pemeriksaan. Temuan dan atau penyimpangan produk dan atau jasa yang tidak sesuai dapat dilakukan oleh setiap staf BPM.			Dokumen	4 hari	Perbaikan dokumen	
3	Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Ketua SPM.			Dokumen	2 hari	Perbaikan dokumen	
4	Kebijakan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai harus dilakukan hal-hal sebagai berikut: 1. Dikerjakan ulang atau diperbaiki untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Diterima dengan atau tanpa konsensi sesuai aturan yang berlaku sesuai dengan persetujuan Ketua SPM 3. Ditolak apabila tidak memenuhi persyaratan			Dokumen	4 hari	Perbaikan dokumen	
5	Produk dan jasa yang tidak sesuai harus didokumentasikan untuk bahan penelusuran dan bahan pertimbangan agar tidak terulang.			Dokumen	1 hari	Perbaikan dokumen	
6							

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 7 dari 8

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

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

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
<b>Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit</b>	<b>Prosedur</b>
Fakultas Kedokteran	√
Program Sarjana Kedokteran	√
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	√
Fakultas Teknik	√
Program Sarjana Teknik Sipil	√
Program Sarjana Teknik Elektro	√
Program Sarjana Teknik Industri	√
Program Sarjana Sistem Komputer	√
Fakultas Psikologi	√
Program Sarjana Psikologi	√
Program Magister Psikologi Profesi	√
Program Magister Psikologi Sains	√
Fakultas Bahasa dan Budaya	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program D-III Bahasa Mandarin	√
Fakultas Bisnis	√
Program Sarjana Akuntansi	√
Program Sarjana Manajemen	√
Program Magister Akuntansi	√
Program Magister Manajemen	√
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√
Program Diploma-III Seni Rupa dan Desain	√
Program Sarjana Seni Rupa Murni	√
Program Sarjana Desain Komunikasi Visual	√
Program Sarjana Desain Interior	√
Program Sarjana Arsitektur	√
Fakultas Teknologi Informasi	√
Program Sarjana Teknik Informatika	√
Program Sarjana Sistem Informasi	√
Program Magister Ilmu Komputer	√
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Rektorat	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Internal	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
Direktorat Akademik	√
UPT. Perpustakaan	√
UPT. Bahasa	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1000
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 02
		Halaman : 8 dari 8

## 8. FORMULIR

8.1 -

## 9. REFERENSI

9.1. -