

MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK
YANG TIDAK SESUAI



FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016



**MANUAL PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Kode Dokumen	:	01400 04002
Revisi	:	0
Tanggal	:	1 September 2016
Diajukan oleh	:	Gugus Jaminan Mutu Trining Widodorini, drg., M.Kes
Dikendalikan oleh	:	Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Nur Permatasari, drg., MS
Disetujui oleh	:	Dekan R. Setyohadi, drg., MS

KATA PENGANTAR

Rasa syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah s.w.t karena hanya atas kehendak dan karuniaNya kami diberi kemampuan / kekuatan untuk dapat menyusun buku manual prosedur FKG UB tepat pada waktunya. Buku manual prosedur ini berisi tujuan, ruang lingkup, definisi, referensi / dokumen terkait, garis besar prosedur dan bagan alir, yang diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di FKG UB. Kami menyadari bahwa buku Manual Prosedur ini masih jauh dari kesempurnaan dan untuk itu kritik dan saran selalu kami harapkan dalam rangka menuju yang lebih baik lagi. Bagi semua pihak yang banyak memberi kontribusi langsung maupun tidak langsung atas tersusunnya buku manual prosedur ini kami ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI	4
- Tujuan	4
- Ruang Lingkup	4
- Definisi	4
- Referensi / Dokumen Terkait	5
- Garis Besar Prosedur	5
BAGAN ALIR	6

MANUAL PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Tujuan :

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan bisnis proses FKG UB, yang meliputi bidang *Tri Dharma* Perguruan Tinggi.

Ruang Lingkup :

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan material yang tidak sesuai pada saat realisasi *Tri Dharma* di FKG UB

Definisi :

1. Produk Fakultas adalah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*) sesuai dengan manual mutu
2. Produk tidak sesuai adalah layanan FKG UB yang tidak memenuhi persyaratan *Tri Dharma* dan kepuasan pelanggan yang diprasyarakatkan di manual mutu
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 FKG UB
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan FKG UB
 - d. Membantu *Top Management* merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan pelanggan dan *feedback* pelanggan lainnya
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal satu kali setiap tahun
4. Koordinator Bidang yang Diaudit adalah :
 - a. Koordinator Bidang yang bertanggungjawab terhadap pengendalian penerapan prosedur ini, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.

- b. Koordinator Bidang yang bertanggungjawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Koordinator Bidang yang bertanggungjawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Koordinator Bidang yang lain.
5. Koordinator Bidang yang Mengaudit adalah :
- a. Koordinator Bidang yang mengirimkan Laporan 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.

Referensi / Dokumen terkait :

1. Manual Mutu Fakultas
2. Dokumen Mutu Fakultas

Garis Besar Prosedur :

1. Dekan menerima keluhan dan masukan dari pelanggan mengenai produk FKG UB yang tidak sesuai.
2. Dekan mendiskusikan keluhan pelanggan bersama Koordinator Bidang terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Dekan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Dekan dan Koordinator Bidang terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Dekan didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.

BAGAN ALIR

