

Kode: SOP/LPKA/UKM/2022/1800

No. Revisi: 01

Tanggal Terbit: 31 Mei 2022



# Standard Operating Procedure

## Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan oleh:
Ketua Bidang Peningkatan Kompetensi Akademik	Ketua Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
		
Yohanes Hermanto Sirait, S.H., LL.M. NIK: 880093	Dr. Bernard R. Suteja, S.Kom., M.Kom. NIK: 720062	Dr. Se Tin, S.E., M.Si., Ak., CA. NIK:560003

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 2 dari 9

### DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	1	Cover untuk Legalitas	30 Mei 2022
	1-8	Perubahan lanjutan dari SOP sebelumnya dikarenakan adanya perubahan nama unit kerja dari LEDU menjadi LPKA dengan nomor SOP yaitu SOP/LEDU/UKM/2020/1800 menjadi SOP/LPKA/UKM/2022/1800 tentang Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 3 dari 9

## 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.....	9

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 4 dari 9

## 1. TUJUAN

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

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di Lingkungan Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik Universitas Kristen Maranatha.

## 3. DEFINISI

- 3.1. LPKA: Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik
- 3.2. Ketidaksesuaian 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 ketidaksesuaian 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 Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 5 dari 9

- 5.3. Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Ketua Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik.
- 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 konsekuensi sesuai aturan yang berlaku sesuai dengan persetujuan Ketua Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik.
  - 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.

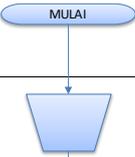
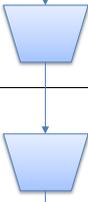
	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
		No. Revisi : 01
		Halaman : 6 dari 9

## 6. FLOWMAP



### STANDARD OPERATING PROCEDURE

Pengendalian Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Ka. LPKA	Staf LPKA	Kelengkapan	Waktu	Output	
Deskripsi Prosedur							
							
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 LPKA.			Dokumen	4 hari	Perbaikan dokumen	
3	Setiap keputusan penyimpangan produk dan atau jasa harus disetujui oleh Ketua LPKA.			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 konsekuensi sesuai aturan yang berlaku sesuai dengan persetujuan Ketua LPKA. 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	
							

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 7 dari 9

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

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

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Rektorat	√
Fakultas Kedokteran	√
Program Studi Pendidikan Dokter	√
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	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Institusi	√
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	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 8 dari 9

## 8. FORMULIR

	<b>UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA</b>	No. Form :
		Tanggal :
	<b>Formulir Keluhan Stakeholder</b>	No. Revisi :
		Halaman :

### FORMULIR KELUHAN STAKEHOLDER

Nama Lengkap (serta gelar)	
NIK	
No. Hp	
Program Studi	
Fakultas	
Kode Mata Kuliah	
Nama Mata Kuliah	
Perihal	
Deskripsi Keluhan	

Menyampaikan keluhan kepada Bidang Peningkatan Kompetensi Akademik - Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik.

Bandung, Tanggal  
Yang mengajukan,

Nama.  
NIK:

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/1800
		Tanggal Terbit : 31 Mei 2022
	<b>Prosedur Pengendalian Produk dan Jasa Tidak Sesuai</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 9 dari 9

## 9. REFERENSI

9.1. -