
 <b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT</b>	<b>NOMOR SOP</b>	:	SOP/10/UN8/BPKH/PS/2022
	<b>TANGGAL REVISI</b>	:	03 Januari 2022
	<b>TANGGAL DISAHKAN</b>	:	03 Januari 2022
	<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	:	03 Januari 2022
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	Kepala Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  Drs. Parmasihah
	<b>NAMA SOP</b>	:	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI
<b>DASAR HUKUM:</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>	
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 2. Pedoman Mutu Biro BPKH ULM		Mampu melihat ketidaksesuaian dan melaporkan untuk dapat ditindaklanjuti	
<b>KETERKAITAN:</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>	
1. SOP pengendalian arsip 2. SOP tinjauan manajemen		1. Form rekapitulasi ketidaksesuaian layanan 2. Alat tulis kantor	
<b>PERINGATAN:</b>		<b>PENCATATAN PENDATAAN:</b>	
Dalam menetapkan ketidaksesuaian, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Batasan/definisi ketidaksesuaian harus jelas 2. Bukti dan data yang berkaitan dengan masalah tersebut 3. Masalah ataupun peraturan yang tidak dapat dipenuhi dengan adanya masalah tersebut		Rekapitulasi ketidaksesuaian layanan	



## 2. Tujuan

Menetapkan tata cara pengendalian *output* yang tidak sesuai pada beberapa bagian dari proses pelayanan administrasi dan akademik yang diberikan, baik kepada mahasiswa maupun kepada *stakeholder* internal dan pihak terkait lainnya.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi kegiatan pengidentifikasian dan tindakan perbaikan pada kondisi-kondisi yang tidak sesuai pada pelayanan administrasi dan akademik.

## 4. Definisi

- 4.1 Layanan adalah hasil dari kegiatan/proses pelayanan administrasi dan akademik yang dilakukan sesuai/menyimpang dari standar/persyaratan awal yang telah ditetapkan.
- 4.2 Layanan tidak sesuai adalah hasil dari kegiatan/proses pelayanan administrasi dan akademik yang dilakukan tidak sesuai/menyimpang dari standar/persyaratan awal yang telah ditetapkan.
- 4.3 Pengendalian layanan tidak sesuai adalah segala bentuk tindakan yang diperlukan untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan administrasi dan akademik dengan standar/persyaratan awal yang telah ditetapkan.
- 4.4 *Stakeholder* adalah organisasi atau orang yang menerima pelayanan.
- 4.5 Perbaikan adalah tindakan yang dikenakan pada suatu layanan atau proses pelayanan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.6 Tindakan perbaikan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab utama ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

## 5. Ketentuan Umum

Masing-masing Koordinator Unit kerja bertanggung jawab terhadap pengendalian layanan tidak sesuai yang dihasilkan selama proses realisasi layanan.

## 6. Detail Aktivitas

- 6.1 Identifikasi layanan yang tidak sesuai  
Pihak-pihak terkait mengidentifikasikan layanan yang tidak sesuai di lingkungan aktivitasnya dan dilaporkan sebagai laporan ketidaksesuaian.
- 6.2 Membuat laporan ketidaksesuaian  
Pihak-pihak terkait membuat laporan ketidaksesuaian sesuai dengan Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan .
- 6.3 Melakukan perbaikan terhadap ketidaksesuaian  
Ketidaksesuaian tersebut dimasukkan ke dalam Formulir Log Status Tindakan Perbaikan untuk kemudian dilakukan perbaikan serta tindakan perbaikan.
- 6.4 Mengarsipkan bukti-bukti perbaikan dan tindakan perbaikan



Masing-masing pihak terkait mengarsipkan bukti-bukti perbaikan dan tindakan perbaikan dan membuat laporan kepada Pengelola Sistem (PS)

## **7. Lampiran**

### **7.1 Matriks pengendalian layanan tidak sesuai**