



UNIVERSITAS HALU OLEO
FAKULTAS PERTANIAN

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI**

No. SOP/8/KSI/00/10

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 00	
Tanggal Terbit	: 2 Januari 2018	
Jumlah Halaman	: 5 (Lima)	

Dibuat oleh :	
Nama	Dr. Nini Mila Rahni, S.P., M.P.
Jabatan	<i>Koordinator Sistem Informasi</i>

Disetujui oleh :	
Nama	Prof. Dr. Ir. M.Tufaila Hemon, M.P.
Jabatan	<i>Dekan</i>

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS HALU OLEO KENDARI dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari DEKAN FP UHO Kendari



UNIVERSITAS HALU OLEO
FAKULTAS PERTANIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI

No. Dok.: SOP/8/KSI/00/10

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 2 Januari 2018

Halaman 3 dari 5

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Persetujuan	1
Daftar Revisi	2
Daftar Isi	3
I. TUJUAN	4
II. RUANG LINGKUP	4
III. REFERENSI	4
IV. DEFINISI	4
V. KETENTUAN UMUM	4
VI. PROSEDUR	4



UNIVERSITAS HALU OLEO
FAKULTAS PERTANIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI

No. Dok.: SOP/8/KSI/00/10

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 2 Januari 2018

Halaman 4 dari 5

I. TUJUAN

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

II. RUANG LINGKUP

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

III. REFERENSI

- 3.1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Klausul 8.7 tentang Pengendalian Layanan Tidak Sesuai
- 3.2 Manual Mutu Fakultas Pertanian Universitas Halu Oleo No. MM/FP UHO

IV. 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.



UNIVERSITAS HALU OLEO
FAKULTAS PERTANIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI

No. Dok.: SOP/8/KSI/00/10

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 2 Januari 2018

Halaman 5 dari 5

4.6 Tindakan perbaikan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab utama ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

V. KETENTUAN UMUM

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

VI. PROSEDUR

6.1 Identifikasi layanan yang tidak sesuai

Pihak-pihak terkait mengidentifikasi layanan yang tidak sesuai di lingkungan aktifitasnya dan dilaporkan sebagai laporan ketidaksesuaian.

6.2 Membuat laporan ketidaksesuaian

Pihak-pihak terkait membuat laporan ketidaksesuaian sesuai dengan Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan (**FM/8/KSI/00/07/02**).

6.3 Melakukan perbaikan terhadap ketidaksesuaian

Ketidaksesuaian tersebut dimasukkan ke dalam Formulir Log Status Tindakan Perbaikan (**FM/8/KSI/00/07/01**) 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 Koordinator Sistem Informasi (KSI).

VII. LAMPIRAN

7.1 Matriks Pengendalian Layanan Tidak Sesuai (**FM/8/KSI/00/10/01**)