




STANDARD OPERATING PROCEDURE  
SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2015



SOP SOP PENGENDALIAN LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
DAN TINDAKAN KOREKSI

A-005/UN29.9/SOP

| PENGESAHAN DOKUMEN  |   |   |
|---|---|---|
| Disahkan Oleh:  | Diperiksa Oleh:   | Disusun Oleh:   |
| Dekan   | Wakil Dekan Bidang Akademik   | Ketua Unit Jaminan Mutu dan Sistem Informasi  |
|  |  |  |
| Dr. Ida Usman, S.Si., M.Si.<br>01 November 2021                                     | Prof. Dr. Jamili, M.Si.<br>28 Oktober 2021  | Drs. Herdi Budiman, M.Si.<br>27 Oktober 2021  |

**PERINGATAN**

*SOP Sistem Manajemen Mutu ini adalah milik Fakultas MIPA Universitas Halu Oleo dan tidak diperbolehkan dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Ketua Unit Jaminan Mutu dan Sistem Informasi*

Alamat: Kampus Hijau Bumi Tridharma, Anduonohu, Kendari, Sulawesi Tenggara 93232

Telp. (0401)3191929, Fax. (0401)3190496

Email: [ujmsi.fmipa@uho.ac.id](mailto:ujmsi.fmipa@uho.ac.id); Website: [www.ujm.fmipa.uho.ac.id](http://www.ujm.fmipa.uho.ac.id)

## **1. PENGERTIAN**

Layanan yang tidak sesuai adalah layanan hasil pekerjaan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, dan tindakan koreksi adalah tindakan atau perlakuan untuk menghilangkan ketidaksesuaian atas layanan sehingga sesuai persyaratan yang telah ditetapkan

## **2. TUJUAN**

- 2.1 Prosedur ini bertujuan untuk mengatur mekanisme pengendalian layanan administrasi akademik yang tidak sesuai agar berjalan secara efektif dan efisien.
- 2.2 Guna menjaga agar layanan akademik yang tidak sesuai dengan persyaratan dapat diidentifikasi, dikendalikan, dan diperbaiki.

## **3. RUANG LINGKUP**

- 3.1 Prosedur ini hanya berlaku di Fakultas MIPA Universitas Halu Oleo.
- 3.2 Prosedur ini digunakan untuk penanganan layanan yang tidak sesuai dan tindakan koreksi untuk menghilangkan ketidaksesuaian tersebut.

## **4. DEFINISI ISTILAH**

- 4.1 Layanan adalah segala bentuk layanan akademik yang disediakan oleh Fakultas MIPA Universitas Halu Oleo kepada para pelanggan (Civitas Akademika) yang terkait dengan penyelenggaraan kegiatan akademik.
- 4.2 Tindakan koreksi adalah tindakan atau perlakuan untuk menghilangkan ketidaksesuaian atas layanan sehingga sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.

## **5. PROSEDUR**

### **1.1 Ketentuan Umum**

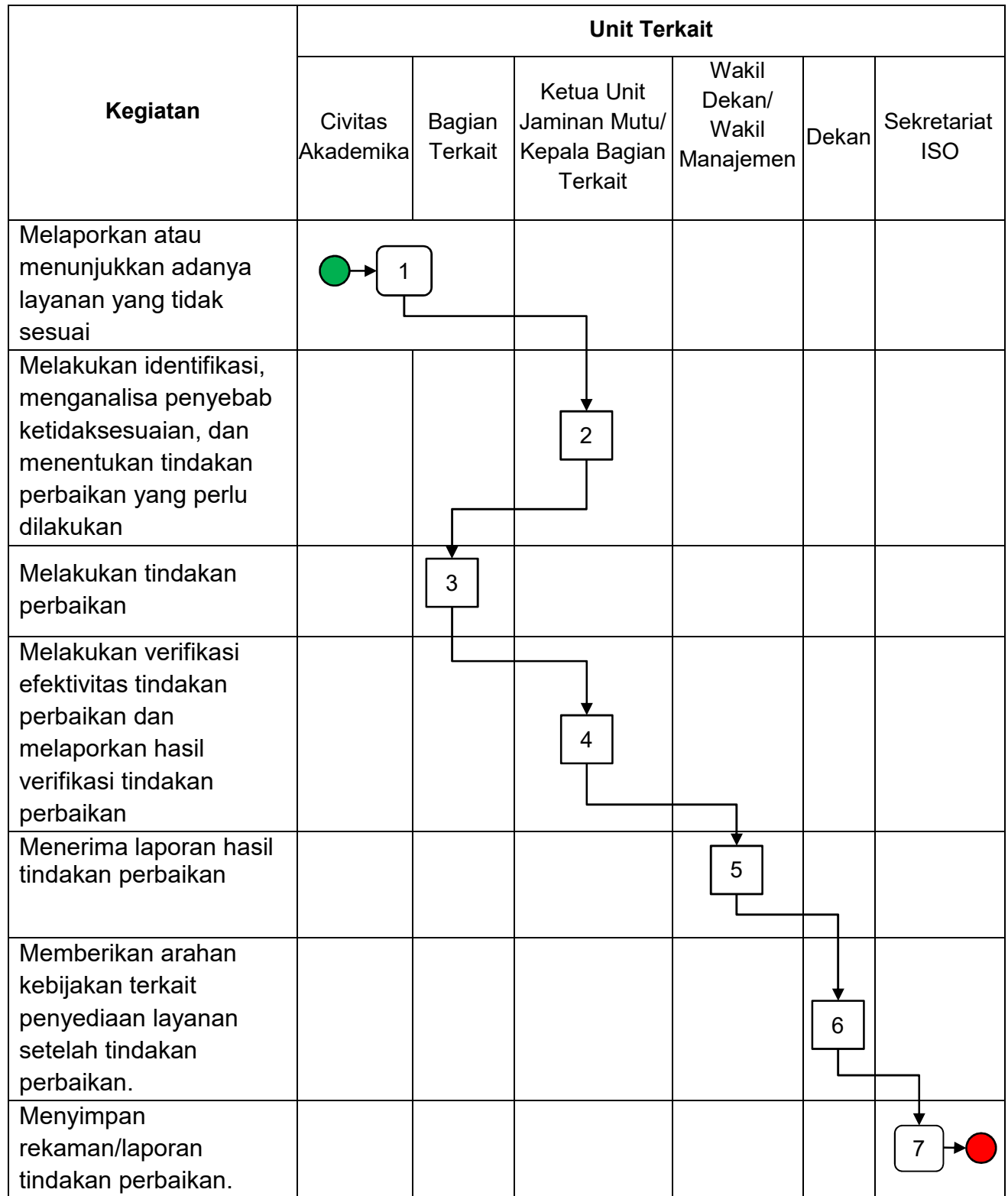
- 1.1.1 Civitas Akademika atau Bagian Terkait berhak menunjukkan dan melaporkan segala ketidaksesuaian atas layanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan kepada Kepala Bagian Terkait atau Unit Jaminan Mutu.
- 1.1.2 Bagian Terkait atau Unit Jaminan Mutu melakukan penandaan atau identifikasi terhadap layanan yang tidak sesuai.
- 1.1.3 Ketua Unit Jaminan Mutu bertanggung jawab untuk:
  - a. Mengidentifikasi laporan ketidaksesuaian
  - b. Menganalisis penyebab ketidaksesuaian.
  - c. Menetapkan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan.
  - d. Menugaskan kepada pihak terkait yang bertanggung jawab langsung untuk melakukan tindakan koreksi.
  - e. Melakukan verifikasi efektivitas tindakan koreksi dan menyatakan bahwa tindakan koreksi tersebut telah diselesaikan jika hasilnya telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
  - f. Melaporkan hasil tindakan koreksi ke kepada Wakil Dekan / Wakil Manajemen. Jika dipandang perlu, Wakil Dekan / Wakil Manajemen melaporkan hasil tindakan perbaikan kepada Dekan.
- 1.1.4 Layanan yang telah dikoreksi/diperbaiki dapat diserahkan kepada pelanggan atau Civitas Akademika yang terkait dengan izin Ketua Unit Jaminan Mutu.

- 1.1.5 Dokumen terkait hasil identifikasi ketidaksesuaian dan laporan tindakan koreksi disimpan oleh Sekretariat ISO.

## **1.2 Prosedur**

- 1.2.1 Bagian Terkait, Civitas Akademika melaporkan atau menunjukkan adanya layanan yang tidak sesuai kepada Kepala Bagian Terkait atau Unit Jaminan Mutu dengan menggunakan Form Laporan Layanan yang Tidak Sesuai
- 1.2.2 Ketua Unit Jaminan Mutu melakukan identifikasi dan analisa penyebab ketidaksesuaian, kemudian mencatatnya di dalam Formulir Laporan Analisa Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi
- 1.2.3 Ketua Unit Jaminan Mutu, Kepala Bagian Terkait Menentukan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan, kemudian mencatatnya di dalam Formulir Laporan Analisa Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi
- 1.2.4 Bagian Terkait melakukan tindakan perbaikan dan mencatatnya di dalam Formulir Laporan Analisa Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi
- 1.2.5 Ketua Unit Jaminan Mutu melakukan verifikasi efektivitas tindakan perbaikan, kemudian mencatatnya di dalam Formulir Laporan Analisa Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi
- 1.2.6 Ketua Unit Jaminan Mutu Melaporkan hasil verifikasi tindakan perbaikan kepada Wakil Dekan / Wakil Manajemen
- 1.2.7 Wakil Dekan/ Wakil Manajemen menerima laporan hasil tindakan perbaikan, dan jika dipandang perlu melaporkannya kepada Dekan
- 1.2.8 Dekan memberikan arahan kebijakan terkait penyediaan layanan setelah tindakan perbaikan.
- 1.2.9 Sekretariat ISO menyimpan rekaman/laporan tindakan perbaikan.

## 6. ALUR/BAGAN ALIR



**7. BORANG/LEMBAR KERJA**

7.1 Formulir Laporan Layanan yang Tidak Sesuai

7.2 Formulir Laporan Analisa Ketidakesesuaian dan Tindakan Koreksi