



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN**

2019

**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA)**

Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat

Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Website: <http://bapenda.padang.go.id> Email: bapenda@padang.go.id



**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
MANAGEMENT REPRESENTATIVE (MR)**

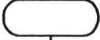
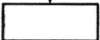
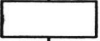
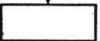

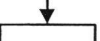



Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat

Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Email: bapenda@padang.go.id

Nomor SOP	MR-SOP-05
Tgl. Pembuatan	02 Apr 2018
Tgl. Revisi	23 Sep 2019
Tgl. Efektif	23 Sep 2019
Disahkan oleh	Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang  ALFIADI, S. Sos, MM NIP. 19700802 199101 1 001
Judul SOP	PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; dan3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah4 ISO 9001:2015 Klausul 10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan koreksi	<ol style="list-style-type: none">1 Mampu memastikan layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dapat dikendalikan
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1 SOP Pengendalian Arsip2 SOP Tinjauan Manajemen3 SOP Tindakan Perbaikan	<ol style="list-style-type: none">1 Komputer2 Printer3 Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none">1 Jika prosedur pengendalian ketidaksesuaian tidak dilakukan maka dapat berakibat pada tidak adanya perbaikan pada hal hal yang dinyatakan tidak sesuai sehingga berakibat menghambat pencapaian tujuan organisasi	<ol style="list-style-type: none">1 Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)

PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staff	Kabid/ KaSubbag/ Kasubid	MR	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mencatat temuan ketidaksesuaian pada formulir Laporan Ketidaksesuaian dan Penyelesaiannya (LKP).					Form LKP	1 hari	Laporan LKP	
2	Menginformasikan temuan ketidaksesuaian kepada Kasubid/Kasubag					Laporan LKP	3 jam	Laporan LKP	
3	Menganalisa ketidaksesuaian, sampai menemukan akar penyebab ketidaksesuaian tersebut.					Laporan LKP	2 hari	Akar penyebab ketidaksesuaian	
4	Menetapkan penanganan ketidaksesuaian sesuai jenis ketidaksesuaian.					Akar penyebab ketidaksesuaian	1 hari	Penanganan ketidaksesuaian	
5	Menugaskan kepada Staff terkait untuk melakukan penanganan ketidaksesuaian.					Penanganan ketidaksesuaian	3 jam	Surat Tugas	
6	Melaksanakan penanganan ketidaksesuaian.					Surat Tugas	2 hari	Pelaksanaan penanganan ketidaksesuaian	
7	Mencatat dan melaporkan hasil penanganan kepada Kasubag / Kasubid terkait.					Pelaksanaan penanganan ketidaksesuaian	2 hari	Hasil penanganan ketidaksesuaian	
8	Melakukan verifikasi atas penanganan ketidaksesuaian.					Hasil penanganan ketidaksesuaian	1 hari	Verifikasi penanganan ketidaksesuaian	
									

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staff	Kabid/ KaSubbag/ Kasubid	MR	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Menetapkan apakah ketidaksesuaian perlu ditindaklanjuti dengan Tindakan Perbaikan. Apabila perlu, maka melanjutkan ke Prosedur Tindakan Perbaikan (lihat prosedur Tindakan perbaikan).					Hasil verifikasi penanganan ketidaksesuaian	1 hari	Rencana Tindak Lanjut	
10	Melaporkan ketidaksesuaian dan penanganannya kepada Kepala Badan dan Management Representative (MR).					<ul style="list-style-type: none"> Laporan LKP Rencana Tindak Lanjut 	2 hari	laporan ketidaksesuaian	
11	Menerima laporan ketidaksesuaian					laporan ketidaksesuaian	1 jam	laporan ketidaksesuaian	
12	Mengarsipkan laporan ketidaksesuaian.					Laporan ketidaksesuaian	1 jam	Arsip laporan ketidaksesuaian	

DAFTAR RIWAYAT REVISI

No.	Tanggal Revisi	Perubahan	No.	Tanggal Revisi
1	02-Apr-18	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015		23-Sep-19