

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TINDAKAN PERBAIKAN**

**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](mailto: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-06
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. 197008021991011001
Judul SOP	ANALISA RISIKO

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</li><li>2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; dan</li><li>3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li><li>4 Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan (SPIP)</li><li>5 ISO 9001:2015 Klausul 6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Me Mampu memastikan layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah di -</li><li>2. Ma tentukan dapat dikendalikan</li><li>3. Memiliki kemampuan untuk merumuskan tindakan pengendalian risiko</li></ol>
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1 SOP Pengendalian Arsip</li><li>2 SOP Tinjauan Manajemen</li><li>3 SOP Tindakan Perbaikan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer dengan aplikasi Office atau sejenis</li><li>2. Printer</li><li>3. Alat Tulis Kantor</li><li>4. Formulir Analisa Risiko</li></ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Berdasar hasil Analisa Risiko maka Risiko yang telah ditetapkan untuk dilakukan tindakan harus ditindaklanjuti sebagai langkah perbaikan dan pencegahan.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Analisa Risiko</li></ol>

TINDAKAN PERBAIKAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Seluruh Staff	Kasubag/kasubid/Kabid	MR	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengidentifikasi ketidaksesuaian yang berasal dari :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil proses pengukuran kepuasan pelanggan</li> <li>• Hasil proses audit internal</li> <li>• Hasil proses monitoring.</li> <li>• Hasil proses analisis data</li> <li>• Hasil proses penanganan ketidaksesuaian layanan</li> <li>• Temuan/ laporan lainnya</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil kepuasan pelanggan</li> <li>• Hasil audit internal</li> <li>• Hasil monitoring</li> <li>• Laporan ketidaksesuaian</li> </ul>	600 menit	Catatan Ketidaksesuaian	Seluruh SOP Pelayanan
2	Menyampaikan ketidaksesuaian kepada Kepala unit kerja terkait.				Catatan Ketidaksesuaian	30 menit	Catatan Ketidaksesuaian	
3	Mencatat ketidaksesuaian pada formulir Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)				Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	300 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
4	Membahas dan menganalisis penyebab ketidaksesuaian dan menetapkan rencana dan jadwal tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sesuai akar masalah				Permintaan Tindakan Perbaikan	1500 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
5	Mengisi/ melengkapi Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP) sesuai hasil pembahasan				Permintaan Tindakan Perbaikan	Sesuai waktu ketetapan MR	Permintaan Tindakan Perbaikan	
6	Menugaskan/ menunjuk kepada staff terkait/ penanggung jawab untuk melaksanakan tindakan perbaikan				Permintaan Tindakan Perbaikan	60 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
7	Melaporkan hasil pembahasan kepada MR dengan lampiran Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP).				Permintaan Tindakan Perbaikan	300 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Seluruh Staff	Kasubag/kasubid/Kabid	MR	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
8	Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan tindakan perbaikan yang sudah ditetapkan				Permintaan Tindakan Perbaikan	Sesuai waktu ketetapan MR	Permintaan Tindakan Perbaikan	
9	Memantau aktifitas tindakan perbaikan yang sedang dilakukan oleh staf terkait.				Permintaan Tindakan Perbaikan	900 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
10	Menginformasikan aktifitas tindakan perbaikan yang tidak mencapai target kepada MR.				Permintaan Tindakan Perbaikan	300 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
11	Memberikan pengarahan kepada Kasubid/kasubag terkait , tentang langkah-langkah yang perlu diambil.				Permintaan Tindakan Perbaikan, Catatan monitoring	120 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan, Arahan	
12	Jika sudah selesai maka menandatangani formulir Laporan Ketidaksesuaian dan Penyelesaiannya (LKP) pada kolom yang sudah disediakan				Permintaan Tindakan Perbaikan, Alat Tulis Kantor	120 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
13	Melaporkan kepada Kasubag/Kasubid terkait atas tindakan perbaikan yang telah dilakukan.				Permintaan Tindakan Perbaikan	60 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	

DAFTAR RIWAYAT REVISI

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