



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN

2024

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

Jl. Sawahan Nomor 50 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. Sawahan No. 50 Kota Padang, Sumatera Barat (25121)
Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Email: bapenda@padang.go.id

Nomor SOP	500.1.6.1 / 05.13.b / Bapenda - Pd / 2024
Tgl. Pembuatan	02 Apr 2018
Tgl. Revisi	18 September 2024 (Rev.01)
Tgl. Efektif	18 Sep 2024
Disahkan oleh	Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang  Drs. Yosefniawan NIP. 196509301988021002
Judul SOP	TINDAKAN PERBAIKAN

DASAR HUKUM - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah - ISO 9001:2015 Klausul 10 Perbaikan	KUALIFIKASI PELAKSANA Mampu menetapkan dan melaksanakan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian, sehingga setiap tindakan perbaikan yang diambil dapat menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian berulang kembali
KETERKAITAN - SOP Pengendalian Arsip - Seluruh SOP Layanan	PERALATAN/ PERLENGKAPAN - Komputer - Printer - Alat Tulis Kantor
PERINGATAN - Jika prosedur ini tidak dilaksanakan maka dapat berakibat proses perbaikan tidak berjalan sehingga dapat berakibat menghambat tercapainya tujuan organisasi - Jika proses perbaikan tidak mengena pada akar masalah maka dapat berakibat munculnya kembali ketidaksesuaian sehingga perbaikan belum efektif	PENCATATAN DAN PENDATAAN Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)

TINDAKAN PERBAIKAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Seluruh Staff	Kabid/ Kasubid terkait	MR	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengidentifikasi ketidaksesuaian yang berasal dari : • Hasil proses pengukuran kepuasan pelanggan • Hasil proses audit internal • Hasil proses monitoring. • Hasil proses analisis data • Hasil proses penanganan ketidaksesuaian layanan • Temuan/ laporan lainnya				• Hasil kepuasan pelanggan • Hasil audit internal • Hasil monitoring • Laporan ketidaksesuaian	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	Kabid/ Kasubid terkait	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 Kabid/Kasubid 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 Kabid/Kasubid terkait atas tindakan perbaikan yang telah dilakukan.				Permintaan Tindakan Perbaikan	60 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
14	Menerima dan memeriksa hasil tindakan perbaikan. Jika sudah sesuai maka: • Membubuhkan tandatangan pada kolom verifikasi • Melakukan Close Out, sebagai penjelasan status tindakan perbaikan sudah selesai dilakukan. • Jika belum selesai, kembali melakukan tindakan perbaikan atau membuat formulir Permintaan Tindakan Perbaikan yang baru dan mengulangi prosedur ini.				Permintaan Tindakan Perbaikan	300 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	
15	Melaporkan hasil tindakan perbaikan yang telah selesai kepada MR untuk diarsipkan dan dipersiapkan sebagai bahan Tinjauan Manajemen				Permintaan Tindakan Perbaikan	60 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan	SOP Pengendalian Arsip SOP Tinjauan Manajemen

Dilarang mengubah dan atau menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan Management Representative dan Kepala BAPENDA Kota Padang

No.	Tanggal Revisi	Perubahan	No.	Tanggal Revisi	Perubahan
1	02-Apr-18	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015			
2	18-Sep-24	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015			

No.	Tanggal Revisi	Perubahan
1	02-Apr-18	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
2	18-Sep-24	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015