



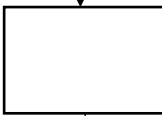
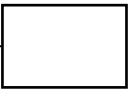


KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIC INDONESIA	Nomor SOP	PPB/PPM/SOP/07
	Tanggal Pembuatan	11 Mei 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	24 Agustus 2020
PUSAT PENJAMINAN MUTU	Disahkan Oleh	<p>Direktur Politeknik Pariwisata Bali</p>  <p>Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes. NIP. 19641026 199003 1 001</p>
POLITEKNIK PARIWISATA BALI	Nama SOP	Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai
		
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksanaan:	
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 13 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Bali Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 4 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pariwisata Bali 	Memberikan panduan dalam pengendalian pelayanan dan produk yang tidak sesuai	
Keterkaitan dengan SOP lain:	Peralatan yang digunakan:	
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pengendalian Catatan Mutu 	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen atau arsip yang diajukan 	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
<ol style="list-style-type: none"> Apabila SOP ini tidak dijalankan maka pelayanan yang diberikan atau produk/lulusan yang dihasilkan akan tidak sesuai, maka akan merugikan berbagai pihak terutama pelanggan. Bisa terjadi kehilangan dokumen 	Disimpan pada masing-masing Unit Kerja/Bagian terkait	

No.	AKTIVITAS	Pelaksana			MUTU BAKU			KET
		Ketua Jurusan/Ketua Prodi/Kepala Pusat	ADUM/ADAK/Ka. Unit	Bagian Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Mengidentifikasi pelayanan yang tidak sesuai berdasarkan hasil pengukuran dan pemantauan pelayanan dan mencatat ketidaksesuaian pelayanan dalam formulir Non Conformance Report.				Dokumen atau arsip yang Diajukan	1 Jam	Laporan diidentifikasi	
2.	Meneruskan formulir ketidaksesuaian pelayanan kepada ADUM/ADAK/Ka. Unit terkait untuk ditindaklanjuti.				Dokumen atau arsip yang Diajukan	30 Menit	Form Laporan Identifikasi	
3.	Melakukan tinjauan terhadap setiap ketidaksesuaian pelayanan, bila ketidaksesuaian diluar kewenangan, ADUM/ADAK/Ka. Unit mengadakan rapat dengan pihak-pihak terkait yang relevan.				Dokumen atau arsip yang Diajukan	2 Jam	Identifikasi Hasil Tinjauan	
4.	Memastikan pemeriksaan ulang oleh ADUM/ADAK/Ka. Unit terkait telah dilakukan				Dokumen atau arsip yang Diajukan	1 Jam	Laporan Hasil Identifikasi	

	terhadap ketidaksesuaian yang mengalami perbaikan.							
5.	Menganalisis sebab-sebab masalah timbulnya ketidaksesuaian pelayanan dan menuangkan dalam formulir dan melakukan penanganan terhadap masalah yang menimbulkan ketidaksesuaian pelayanan.				Dokumen atau arsip yang Diajukan	1 Jam	Laporan Hasil Identifikasi	
6.	Melaporkan hasil identifikasi ke pimpinan untuk dilakukan tindak lanjut.				Hasil Form Identifikasi	1 Jam	Tindak Lanjut dan Pendokumentasian	