

## **Lampiran SOP Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan**

### **1. Identifikasi Ketidaksesuaian Pelayanan**

- Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya harus melakukan identifikasi ketidaksesuaian yang mungkin terjadi di dalam pelayanannya
- Ketidaksesuaian yang mungkin terjadi yaitu:
  - a. Kesalahan hasil layanan / sudah diterima pelanggan ( tidak memenuhi kriteria/ standar hasil pelayanan).
  - b. Kesalahan operasional di masing-masing bagian ( tidak sesuai dengan prosedur, dan belum disampaikan ke pelanggan ).
  - c. Komplain/ keluhan pelanggan.
  - d. Hasil pencapaian sasaran mutu yang tidak sesuai dengan target.
  - e. Hasil ketidaksesuaian audit internal.

### **2. Tindakan Perbaikan**

- Bila terjadi ketidaksesuaian karena : (a) Kesalahan hasil layanan (b) Kesalahan operasional dan (c) Komplain/ keluhan pelanggan, maka bagian terkait harus melakukan tindakan perbaikan dengan menggunakan form Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan F-MR-05.01, dengan terlebih dahulu mencari penyebab / akar masalahnya.
- Bila ketidaksesuaian karena : (d) hasil pencapaian sasaran mutu yang tidak mencapai target, maka bagian terkait harus melakukan tindakan perbaikan dalam Lembar Monitoring Sasaran Mutu harus melakukan tindakan perbaikan sesuai analisa penyebabnya
- Bila ketidaksesuaian karena : (e) ketidaksesuaian audit internal, maka bagian terkait harus melakukan tindakan perbaikan dalam Laporan Ketidaksesuaian Audit Internal F-MR-03.04 harus melakukan tindakan perbaikan sesuai analisa penyebabnya

### **3. Monitoring Tindakan Perbaikan**

- Bagian terkait harus melakukan monitoring efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian.
- Jika diperlukan, bagian terkait melakukan update IRP ( Identifikasi Resiko dan Pengendalian) agar ketidaksesuaian tersebut bisa menjadi concern dan tidak terulang kembali.
- Setiap catatan/ bukti tindakan perbaikan harus tersimpan sebagai rekaman.