



BALAI BESAR TEKNOLOGI MODIFIKASI CUACA
BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

PROSEDUR PENANGANAN KETIDAKSESUAIAN LAYANAN

2305000/SOP/Y/13

**BALAI BESAR TEKNOLOGI MODIFIKASI CUACA
BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI**

Gedung Ir. Moch. Soebagio, Geostech (820), Klaster IV, Kawasan Puspiptek, Tangerang Selatan 15314

Telp. : 021-75791377 Ext. 4175

Fax. : 021-75791409

Laman : <http://www.bppt.go.id>; <http://wxmod.bppt.go.id>

Email : sekr-bbtmc@bppt.go.id

HALAMAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN



**BALAI BESAR TEKNOLOGI MODIFIKASI CUACA
BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI**

NOMOR	2305000/SOP/Y/13	TGL. PEMBUATAN	23 Mei 2018
PENANGGUNG JAWAB	Ka. Bid. Yantek	TGL. REVISI	-
NO. REVISI	00	TGL. TERBIT	25 Juli 2018
NAMA SOP	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Layanan		
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:	
Panduan Mutu BB-TMC klausul 8.7		Memahami Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	
Keterkaitan:		Peralatan dan Perlengkapan:	
<ul style="list-style-type: none"> - Panduan Mutu BB-TMC - Formulir Laporan Ketidaksesuaian Layanan - Formulir Laporan Reguler Bulanan Ketidaksesuaian Layanan 		ATK, komputer/laptop, printer, dan jaringan internet	
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:	
<p>Apabila SOP tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan ketidaksesuaian layanan tidak dapat dipastikan mendukung mutu 2. Dicabutnya sertifikasi ISO 		Dokumen laporan ketidaksesuaian layanan disimpan sebagai cetakan asli dan salinan digital.	

	Dibuat oleh:	Disetujui oleh:	Disahkan oleh :
Nama	Sutrisno	Hafsah Halidah	Tri Handoko Seto
Jabatan	Ka. Bid. Yantek	Ketua Tim ISO	Kepala BB-TMC
Tanggal	24 Mei 2018	25 Juli 2018	25 Juli 2018
Tanda Tangan			



DAFTAR ISI

I. TUJUAN	1
II. RUANG LINGKUP	1
III. DEFINISI	1
IV. REFERENSI	1
V. ITD TERKAIT	1
VI. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB	1
VII. PROSEDUR	2
VIII. INDIKATOR KINERJA	2
IX. LAMPIRAN	2

NOMOR	2305000/SOP/Y/13	
JUDUL	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Layanan	
PENANGGUNG JAWAB	Ka. Bid. Yantek	
No. Revisi : 00	Tgl. Terbit : 25 Juli 2018	Hal : 1 dari 2

I. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan agar layanan-layanan yang tidak sesuai terkendali dan tindakan yang dilakukan untuk layanan-layanan tersebut dilakukan secara efektif dan efisien.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur ketidaksesuaian layanan yang prosesnya mencakup:

1. Identifikasi ketidaksesuaian layanan
2. Tindak lanjut
3. Peninjauan reguler

Prosedur ini berlaku untuk semua layanan-layanan yang tidak sesuai yang terjadi di Balai Besar Teknologi Modifikasi Cuaca (BB-TMC).

III. DEFINISI

Layanan Hasil dari suatu proses yang dapat ditawarkan ke pasar untuk dimanfaatkan sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pengguna.

Layanan tidak sesuai Layanan yang dihasilkan dari suatu proses tetapi tidak memenuhi persyaratan layanan yang telah ditetapkan atau diajukan yang dinyatakan dalam kontrak

IV. REFERENSI

1. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015

V. ITD TERKAIT

1. Panduan Mutu BB-TMC
2. Formulir laporan ketidaksesuaian layanan
3. Formulir laporan reguler bulanan ketidaksesuaian layanan

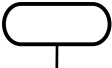

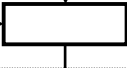
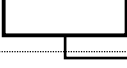


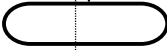
VI. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

1. **Kepala BB-TMC** bertanggung jawab untuk mengawasi dan memberikan arahan kepada jalannya proses pelaksanaan.
2. **Tim ISO** bertanggung jawab untuk memonitoring dan mengawasi agar proses pelaksanaan berjalan sesuai dengan prosedur
3. **Kepala Bidang dan Bagian** bertanggung jawab terhadap jalannya proses pelaksanaan.

NOMOR	2305000/SOP/Y/13	
JUDUL	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Layanan	
PENANGGUNG JAWAB	Ka. Bid. Yantek	
No. Revisi : 00	Tgl. Terbit : 25 Juli 2018	Hal : 2 dari 2

4. **Pengendali dokumen** bertanggung jawab untuk mengawasi proses pengarsipan dokumen

VII. PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Personel	Koordinator Lapangan	Pengguna
1	Jika terjadi kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian layanan dengan kontrak yang telah disepakati, personel yang bertanggung jawab pada proses tersebut harus menuliskan ketidaksesuaian layanan yang terjadi.			
2	Melaporkan adanya ketidaksesuaian layanan kepada koordinator lapangan			
3	Melaksanakan rapat dengan seluruh personel lapangan untuk membahas ketidaksesuaian dan menentukan langkah tindak lanjutnya.			
4	Memberitahukan kondisi ketidaksesuaian kepada pengguna serta mengajukan rekomendasi langkah tindak lanjutnya.			
	Meninjau rekomendasi langkah tindak lanjut. Jika pengguna menyepakati langkah tersebut, maka dibuat Berita Acara Kesepakatan. Jika pengguna tidak menyepakati, maka Koordinator Lapangan akan merevisi rekomendasi langkah tindak lanjut sesuai masukan dari pengguna.			
5	Membuat Berita Acara Kesepakatan			
6	Menandatangani Berita Acara Kesepakatan			

VIII. INDIKATOR KINERJA

1. Lama waktu verifikasi ketidaksesuaian layanan oleh Ka. : 5 Hari Kerja Bidang/bagian
2. Kenaikan nomor revisi ketidaksesuaian layanan : 60% dilengkapi dengan perubahan yang ditetikan pada "Halaman Perubahan"

IX. LAMPIRAN

-