

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR

PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI

No. Dok.: SOP/FP/KS/10



FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS SAM RATULANGI

Jl. Kampus, Bahu, Kec. Malalayang, Kota Manado – Sulawesi Utara

Dilarang memperbanyak dan menggunakan dokumen ini tanpa ijin dari manajemen FP – UNSRAT

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 1 dari 9

LEMBAR PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh	Dr. Caroline B. D. Pakasi, S.P., M.Si NIP: 19720317997022001	Kepala Laboratorium Penjaminan Mutu	 
Diperiksa Oleh	Dr. Ir. Gene H.M. Kapantouw, MIKomp, MSC NIP: 196405101988031001	Wakil Dekan 1 (Koordinator Sistem)	
Disahkan Oleh	Ir. Dedie Tooy, M.Si, Ph.D NIP: 196712301993031002	Dekan Fakultas Pertanian	

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 2 dari 9

LEMBAR DISTRIBUSI DOKUMEN

No. Salinan	Distribusi		Keterangan
	Penerima Salinan Dokumen		
01	☐	Dekan	
02	☐	Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Kerjasama	
03	☐	Wakil Dekan 2 Bidang Admistrasi dan Keuangan	
04	☐	Wakil Dekan 3 Bidang Kemahasiswaan dan Alumni	
05	☐	Kepala Laboratorium Penjaminan Mutu	
06	☐	Ketua Jurusan Budidaya Pertanian	
07	☐	Ketua Jurusan Tanah	
08	☐	Ketua Jurusan Teknologi Pertanian	
09	☐	Ketua Jurusan Hama dan Penyakit Tumbuhan	
10	☐	Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian	
11	☐	Koordinator Program Studi Kehutanan	
12	☐	Koordinator Program Studi Agronomi	

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 3 dari 9

13	☐	Koordinator Program Studi Agrotek	
14	☐	Koordinator Program Studi Ilmu Tanah	
15	☐	Koordinator Program Studi Agribisnis	
16	☐	Koordinator Program Studi Teknik Pertanian	
17	☐	Koordinator Program Studi Teknologi Pangan	
18	☐	Koordinator Program Studi Proteksi Tanaman	

RIWAYAT REVISI DOKUMEN

No. Revisi	Tanggal	Bagian	Uraian Revisi	Disetujui Oleh
00	01.11.2025	Seluruh dokumen	Inisiasi penyusunan dokumen Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ISO 21001:2018	Dekan Fakultas Pertanian Unsrat

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 4 dari 9

--	--	--	--	--

DAFTAR ISI

	Hal.
Lembar Pengesahan	1
Lembar Distribusi Dokumen	2
Riwayat Revisi Dokumen	3
Daftar Isi	4
1. Tujuan	5
2. Lingkup	5
3. Istilah	5
4. Prosedur	5
4.1 Umum	5
4.2 Flow Diagram	6
5. Catatan Mutu	7
6. Dokumen Terkait	7

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 5 dari 9

1. Tujuan

Menetapkan tata cara pengendalian pada beberapa bagian dari proses pelayanan administrasi dan akademik yang diberikan, baik kepada mahasiswa, dosen dan kepada *Stakeholder* internal dan eksternal serta pihak terkait lainnya.

2. Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi kegiatan pengidentifikasian dan tindakan perbaikan pada kondisi-kondisi yang tidak sesuai pada pelayanan administrasi dan akademik.

3. Istilah

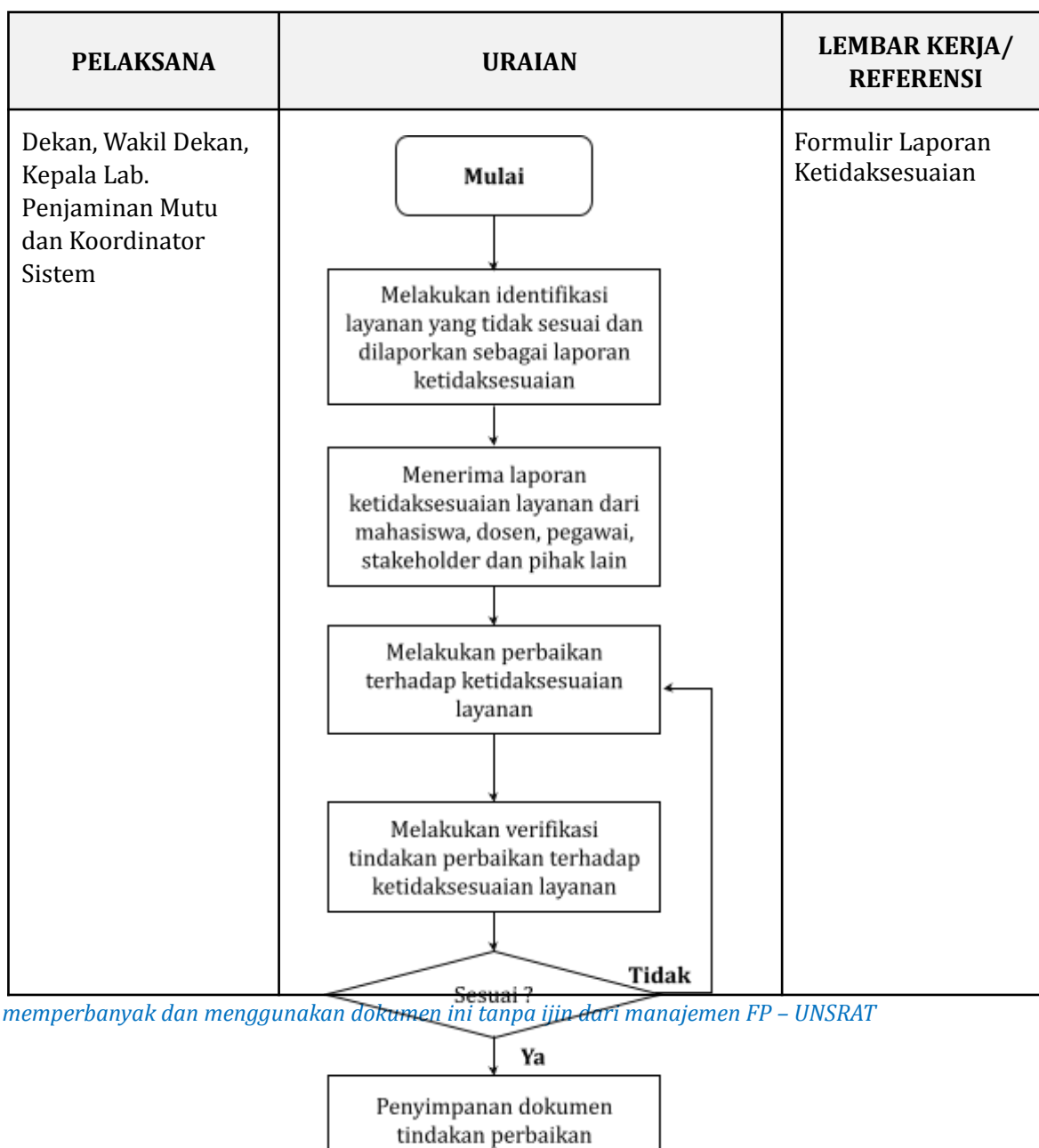
4. Prosedur

4.1 Umum

Masing-masing Koordinator Program Studi, Kepala Lab. Penjaminan Mutu, Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III dan Dekan bertanggungjawab terhadap pengendalian layanan tidak sesuai yang dihasilkan selama proses realisasi layanan.

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 6 dari 9

4.2 Flow Diagram



	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 7 dari 9

PELAKSANA	URAIAN	LEMBAR KERJA/ REFERENSI
Dekan, Wakil Dekan, Kepala Lab. Penjaminan Mutu dan Koordinator Sistem		Formulir Laporan Ketidaksesuaian
Dekan, Wakil Dekan, Kepala Lab. Penjaminan Mutu dan Koordinator Sistem		Formulir Laporan Ketidaksesuaian
Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kerjasama		Formulir Laporan Ketidaksesuaian
Kepala Lab. Penjaminan Mutu		Formulir Laporan Ketidaksesuaian

	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen	: SOP/FP/KS/10
		Tanggal Terbit	: 01.11.2025
	PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI	Rev./Tgl. Revisi	: 00/--
		Halaman	: 8 dari 9

5. Catatan Mutu

5.1 FM/FP/KS/05/01 Formulir Laporan Ketidaksesuaian Layanan

6. Dokumen Terkait

- 6.1 Manual SMOP
- 6.2 SOP Pengendalian Dokumen
- 6.3 SOP Pengendalian Arsip
- 6.4 SOP Tindakan Perbaikan