

Audit Eksternal External Audit

QAC UB is an organization implementing quality assurance system of ISO 9001:2008, therefore, QAC is evaluated periodically regarding the implementation of ISO 9001:2008 by external auditor. The auditor is Lloyd's *Register Quality Assurance* (LRQA) certified number of JKT6003728. Evaluation is performed every 6 months consisting of assessment before certification and surveillance program after certification. These activities are carried out for 3 years from 2011 till 2014. **Results of Audit External by LRQA** In the *1st cycle Assessment* QMS ISO 9001:2008 on June 27-28 2011, QAC was audited by Mr. Rusli Ananda. The 1st cycle of assessment is document review. At this cycle, QAC is considered meet the ISO 9001, non conformities are found. This is a positive result for implementation of QMS ISO 9001 in UB. . In the *2nd cycle Assessment*, QMS ISO 9001:2008 on October 11-19, 2011, QAC was audited by Mr. Dede Gunawan. The 2nd cycle was an implementation of the QMS of ISO 9001 and the available record of document activities. At this cycle, QAC had one minor nonconformity which was the time limit for collecting the IQA report from every auditor internal and for audited unit in responding the correction actions. QAC corrected those findings by revising IQA procedures followed by its dissemination to the internal auditors. In addition, QAC obtained feedback/ suggestion (observations) regarding qualification of the internal auditor involved in IQA.



Figure. Visiting Asesor LRQA (Dede Gunawan) dan AUT (Firda Basbeth) for ISO 9001 assessment 2nd cycle

Based on the 1st and 2nd cycles of QMS of ISO 9001:2008 assessment, the LRQA *assessors* recommended that UB can obtain (JKT6003728) certificate for "academic services and its supporting activities". *Civitas academica* of UB was very proud of this achievement. ISO 9001:2008 certificate was presented by LRQA on the 50th of UB Dies Natalis on January 5, 2012.



Figure Awarding of ISO 9001:2008 certificate by LRQA to UB Rector

In the *1st Surveillance of ISO 9001:2008* on May 9-11, 2012, QAC was audited by Mr. Rusli Ananda. The scope of 1st *surveillance* was correction of nonconformities found in the 2nd cycle of assessment and implementing ISO 9001. In this *surveillance*, the assessor appreciated QAC regarding some new innovative methods to increase achievement of information system for SIDEA (Information System For Electronic Data Accreditation). LRQA assessor found that QAC has not audit the Biro Administrasi Mahasiswa/ Student Administration Bureau (BAK/SAB). It was caused that there was organization restructuring at UB. This finding was followed up by including BAK as an audited unit in the next IQA 5th cycle for ASSU in 2012.



Figure. Visitation LRQA assessor (Rusli Ananda) in the 1st Surveillance ISO 9001

In the *2nd Surveillance* QMS of ISO 9001:2008 on December 12-14, 2012, QAC was audited by Mr. Luhut Siahaan. The scope of *surveillance* in this cycle was as the same as those in the 1st cycle which was correction of previous findings and

implementation of ISO 9001. At this cycle, the assessors suggested QAC to do internal audit based on the general findings found at UB. This was done on 12th cycle IQA for ASSU. In addition, QAC is suggested to study and to analyze the accreditation of BAN-PT results in order to obtain input for a better accreditation assisting in the next IQA.



Figure. Visitation LRQA assessor (Luhut Siahaan) in the 2nd Surveillance of ISO 9001

In the **3rd Surveillance QMS of ISO 9001:2008** 24-26 April 2013, QAC was audited by Mr. Sugeng Hartono. The scope of the surveillance was as the same as those in the 2nd surveillance which was correction of previous findings and implementation of ISO 9001. In this surveillance, the auditor found nonconformities in monitoring of assisting accreditation of SP's showing a deficiency process in those activities. In addition, there was nonconformities in controlling of corrective actions taken by audited units in IQA. Those procedures and systems need to be improved.



Figure. Visitation LRQA assessor (Sugeng Hartono) in the 3rd Surveillance ISO 9001

In the 4th *surveillance* of QMS of ISO 9001:2008 on January 27 - 30, 2014, QAC was audited by Mr. Sugeng Hartono. The area of 4th cycle *surveillance* was same as those in 3rd cycle which were corrective actions for previous findings and implementation of ISO9001. At this surveillance, the previous findings was closed. Some suggestions from the auditor are as follows:

- Procedure Improvement of assisting accreditation of study programs. The accreditation data should be up-dated periodically.
- Paperless Document controlling should be QAC concerned.
- Using information technology in the IQA activities especially controlling and monitoring of corrective action of IQA results would be better.
- Making quality standard of UB is the essence of QAC activity. Its planning and activity should be written in more detail.



Figure. Visitation of LRQA assessor (Sugeng Hartono) in the 4th Surveillance of ISO 9001

Sebagai organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008, maka PJM secara berkala menjalani evaluasi terhadap implementasi SMM ISO 9001:2008 oleh pihak eksternal, yaitu, badan sertifikasi ISO *Lloyd's Register Quality Assurance* (LRQA) dengan nomor sertifikat JKT6003728.

Kegiatan evaluasi dilakukan berkala setiap 6 bulan, yaitu melalui asesmen sebelum sertifikasi dan *surveillance program* setelah sertifikasi. Kegiatan ini berlangsung selama kontrak sertifikasi yaitu dalam waktu tiga tahun, mulai tahun 2011 s.d 2014.

Hasil Audit Eksternal oleh LRQA

Pada *First Stage Assessment* SMM ISO 9001:2008 tanggal 27-28 Juni 2011, PJM diaudit oleh Rusli Ananda. Lingkup asesmen tahap I ini adalah review dokumen mutu. Pada asesmen tahap I ini, PJM dianggap telah memenuhi persyaratan ISO 9001, sehingga tidak didapatkan temuan. Hal ini dianggap sebagai salah satu nilai positif bagi implementasi SMM ISO 9001 di UB.

Pada **Second Stage Assessment** SMM ISO 9001:2008 tanggal 11-19 Oktober 2011, PJM diaudit oleh Dede Gunawan. Lingkup asesmen tahap II ini adalah implementasi SMM ISO 9001 dan keberadaan rekaman kegiatan. Pada asesmen tahap II ini, PJM memperoleh satu temuan minor NC, yaitu tentang tenggat waktu penyerahan laporan AIM oleh masing-masing auditor internal dan tenggat waktu *auditee* AIM dalam menyerahkan rencana tindakan perbaikan. Temuan ini telah ditindaklanjuti dengan memperbaiki prosedur AIM dan telah disosialisasikan kepada auditor internal dan *auditee* menjelang pelaksanaan AIM. Selain itu, PJM mendapatkan masukan/saran (observasi) tentang *updating* kualifikasi auditor internal yang terlibat dalam AIM.



Kunjungan Asesor LRQA (Dede Gunawan) dan AUT (Firda Basbeth) dalam rangka Asesmen ISO 9001 Tahap II

Berdasarkan hasil asesmen tahap I dan asesmen tahap II SMM ISO 9001:2008, Universitas Brawijaya mendapatkan rekomendasi *team assessor* LRQA untuk memperoleh [sertifikat ISO 9001:2008](#) (JKT6003728) dengan lingkup sertifikasi untuk "layanan akademik beserta aktivitas pendukungnya". Hal ini merupakan kebanggaan yang patut disyukuri semua warga UB. Sertifikat ISO 9001:2008 diserahkan oleh LRQA pada saat perayaan Dies Natalis Emas (ke-50) UB pada tanggal 5 Januari 2012.



Penyerahan Sertifikat ISO 9001:2008 oleh LRQA kepada Rektor UB pada saat perayaan Dies Natalis Emas (ke-50) UB

Pada **First Surveillance** SMM ISO 9001:2008 tanggal 9-11 Mei 2012, PJM diaudit oleh Rusli Ananda. Lingkup *surveillance* tahap I ini adalah perbaikan atas temuan asesmen tahap II dan implementasi ISO 9001. Pada *surveillance* ini, PJM mendapatkan apresiasi positif terkait beberapa terobosan untuk meningkatkan capaian program, salah satunya adalah pengembangan aplikasi Sistem Informasi Data Elektronik Akreditasi (SIDEA) untuk menunjang proses pendampingan akreditasi program studi. Dalam *surveillance* ini, asesor LRQA juga mendapati temuan bahwa PJM belum melakukan audit internal untuk unit Biro Administrasi Kemahasiswaan (BAK) disebabkan oleh adanya restrukturisasi organisasi di UB. Temuan ini telah ditindaklanjuti dengan memasukkan BAK sebagai *auditee* pada AIM UKPPA Siklus 5 Tahun 2012.



Kunjungan Asesor LRQA (Rusli Ananda) dalam rangka Surveillance ISO 9001 Tahap I

Pada **Second Surveillance** SMM ISO 9001:2008 tanggal 12-14 Desember 2012, PJM diaudit oleh Luhut Siahaan. Lingkup *surveillance* tahap II ini sama dengan tahap I, yaitu perbaikan atas temuan sebelumnya dan implementasi ISO 9001. Pada *surveillance* ini, PJM mendapatkan masukan/saran (observasi) tentang pelaksanaan AIM, yaitu untuk melakukan audit internal berdasarkan hasil temuan yang dianggap umum untuk seluruh UB. Hal ini telah dilaksanakan pada AIM UKPA Siklus 12. Selain itu, ada saran agar PJM melakukan kajian dan analisis terhadap hasil akreditasi BAN-PT (temuan-temuan asesor BAN-PT) sehingga dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan pendampingan akreditasi dan untuk AIM selanjutnya.



Kunjungan Asesor LRQA (Luhut Siahaan) dalam rangka Surveillance ISO 9001 Tahap II

Pada **Third Surveillance** SMM ISO 9001:2008 tanggal 24-26 April 2013, PJM diaudit oleh Sugeng Hartono. Lingkup *surveillance* tahap III ini sama dengan tahap II, yaitu perbaikan atas temuan sebelumnya dan implementasi ISO 9001. Pada *surveillance* ini, PJM mendapatkan temuan terkait pelaksanaan pemantauan pendampingan akreditasi program studi. Hal ini

dianggap sebagai defisiensi program pendampingan akreditasi. Selain itu, juga terdapat temuan dalam pengendalian tindakan perbaikan *auditee* dalam AIM perlu perbaikan prosedur dan sistem.



Kunjungan Asesor LRQA (Sugeng Hartono) dalam rangka *Surveillance* ISO 9001 Tahap III

Pada ***Fourth Surveillance*** SMM ISO 9001:2008 tanggal 27 s.d 30 Januari 2014, PJM diaudit oleh Sugeng Hartono. Lingkup *surveillance* tahap IV ini sama dengan tahap III, yaitu perbaikan atas temuan sebelumnya dan implementasi ISO 9001. Pada *surveillance* ini, temuan-temuan sebelumnya telah dapat ditutup (*closed*). Ada beberapa catatan dari auditor untuk saran perbaikan bagi PJM, yaitu:

- Perbaikan prosedur pendampingan akreditasi PS, sebaiknya mengatur periodisitas *updating* data akreditasi.
- Pengendalian dokumen yang menuju *paperless* seharusnya menjadi *concern* PJM.
- Sebaiknya menggunakan teknologi informasi dalam kegiatan AIM, khususnya dalam mengendalikan dan memantau tindakan perbaikan atas hasil AIM.
- Penyusunan standar mutu UB, yang merupakan "jantung" kegiatan PJM, perlu lebih detil perencanaan program dan kegiatannya.



Kunjungan Asesor LRQA (Sugeng Hartono) dalam rangka *Surveillance* ISO 9001 Tahap IV