

## AIM UKPPA Siklus 1 2011 Internal Quality Audit for Academic Supporting Services 1 2011

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 1 tahun 2011 dilaksanakan dalam dua sesi. Sesi pertama, dilaksanakan pada tanggal 20 s.d 23 April 2011 dengan kegiatan *desk evaluation* (review dokumen). Sesi kedua, dilaksanakan pada tanggal 25 s.d 28 April 2011 dengan kegiatan *visitasi*.

UKPPA yang ada di UB pada saat ini (2011) ada 17 unit kerja, namun yang terlibat dalam AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 sebanyak 14 unit kerja. Karena tiga unit kerja (yaitu: PJM, BAAK dan Perpustakaan) telah bersertifikat ISO 9001:2008, sehingga pada AIM Siklus 1 ini tidak dilibatkan sebagai auditee, alasan yang lain adalah karena keterbatasan auditor internal.

Auditor yang terlibat dalam AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 ini sebanyak 12 orang. Sebagian besar adalah tim PJM. Hal ini disebabkan karena hanya tim PJM dan staf, serta beberapa orang lain, yang telah berpengalaman dalam implementasi SMM ISO 9001:2008, sedangkan auditor yang terlibat dalam AIMA tahun sebelumnya dianggap belum kompeten melakukan audit internal berbasis SMM ISO 9001:2008.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 1 tahun 2011 adalah audit internal bagi unit-unit kerja non-akademik yang pertama kali dilakukan. Audit internal ini dilakukan setelah sebelumnya ada kegiatan sosialisasi, workshop tentang ISO 9001:2008 dan pendampingan penyusunan sistem dan dokumentasi SPMI.

Lingkup AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 adalah:

- Tinjauan desain dan sistem manajemen mutu, termasuk ketersediaan dokumen dan rekaman.
- Audit Internal Organisasi.

Rata-rata tingkat kepatuhan UKPPA terhadap empat butir audit (MM, MP wajib, MP/IK yang terkait proses jasa layanan dan audit internal yang dikoordinir MR) menggambarkan sebagian besar unit kerja masih belum paham sepenuhnya tentang SPMI atau SMM ISO 9001:2008. Hal ini tergambar dari rendahnya kesesuaian manual mutu unit kerja dengan standar yang diacu (69,68%), yaitu SNI ISO 9001:2008. Hal yang sama juga dapat dilihat dari nilai kesesuaian MP wajib (74,43%) serta audit internal (21,43%).

Sebagian besar unit kerja hanya melakukan *copy* terhadap dokumen contoh (dokumen SPMI PJM), tanpa melakukan penyesuaian terhadap proses yang dijalani di masing-masing unit, hal ini menjadi penyebab utama rendahnya nilai kesesuaian dokumen, sedangkan rendahnya nilai audit internal dikarenakan kurangnya pemahaman sebagian besar unit kerja tentang perlunya audit internal organisasi (dalam hal ini telah disepakati bahwa pelaksanaan audit internal dikoordinir oleh MR), sehingga sebagian besar unit kerja belum melakukan audit internal. Hal yang lain yang menjadi penyebab rendahnya kesesuaian dokumen dan audit internal adalah metode sosialisasi yang kurang efektif, sehingga perwakilan UKPPA yang mengikuti sosialisasi belum paham tentang SPMI dan SMM ISO 9001:2008.



**Rata-rata Kepatuhan UKPPA terhadap Empat Butir Audit<sup>Â</sup> (garis biru adalah standar nilai minimal)**

Manual mutu sebagai dokumen tertinggi dalam SMM ISO 9001:2008 merupakan obyek audit yang penting. Pemenuhan klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 dijadikan obyek AIM UKPPA Siklus 1 2011. Rata-rata kesesuaian manual mutu

sebagian besar unit kerja masih kurang. Terutama dalam hal lingkup manual mutu, penetapan dan persyaratan pelanggan, proses bisnis, sasaran mutu, kriteria sumberdaya dan tinjauan manajemen. Hal ini menggambarkan bahwa personil UKPPA masih belum memahami pentingnya manual mutu dan pemenuhan klausul ISO 9001:2008.



#### **Rata-rata Kesesuaian Manual Mutu UKPPA (garis merah adalah standar nilai minimal)**

Rata-rata kepatuhan UKPPA dalam AIM Siklus 1 2011 secara keseluruhan sebesar 71,42%. Dengan standar minimal 70%, maka tingkat kepatuhan tersebut cukup baik. Sebagian unit kerja masih berada di bawah nilai minimal, hal ini disebabkan oleh hal-hal seperti disebutkan di awal, yang paling mendasar adalah pemahaman yang kurang akan SMM ISO 9001:2008.



#### **Kepatuhan dan Peringkat UKPPA dalam AIM Siklus 1 (garis biru adalah standar nilai minimal)**

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 1 tahun 2011 dilaksanakan dalam dua sesi. Sesi pertama, dilaksanakan pada tanggal 20 s.d 23 April 2011 dengan kegiatan *desk evaluation* (review dokumen). Sesi kedua, dilaksanakan pada tanggal 25 s.d 28 April 2011 dengan kegiatan visitasi.

UKPPA yang ada di UB pada saat ini (2011) ada 17 unit kerja, namun yang terlibat dalam AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 sebanyak 14 unit kerja. Karena tiga unit kerja (yaitu: PJM, BAAK dan Perpustakaan) telah bersertifikat ISO 9001:2008, sehingga pada AIM Siklus 1 ini tidak dilibatkan sebagai auditee, alasan yang lain adalah karena keterbatasan auditor internal.

Auditor yang terlibat dalam AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 ini sebanyak 12 orang. Sebagian besar adalah tim PJM. Hal ini disebabkan karena hanya tim PJM dan staf, serta beberapa orang lain, yang telah berpengalaman dalam implementasi SMM ISO 9001:2008, sedangkan auditor yang terlibat dalam AIMA tahun sebelumnya dianggap belum kompeten melakukan audit internal berbasis SMM ISO 9001:2008.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 1 tahun 2011 adalah audit internal bagi unit-unit kerja non-akademik yang pertama kali dilakukan. Audit internal ini dilakukan setelah sebelumnya ada kegiatan sosialisasi, workshop tentang ISO 9001:2008 dan pendampingan penyusunan sistem dan dokumentasi SPMI.

Lingkup AIM UKPPA Siklus 1 tahun 2011 adalah:

- Tinjauan desain dan sistem manajemen mutu, termasuk ketersediaan dokumen dan rekaman.
- Audit Internal Organisasi.

Rata-rata tingkat kepatuhan UKPPA terhadap empat butir audit (MM, MP wajib, MP/IK yang terkait proses jasa layanan dan audit internal yang dikoordinir MR) menggambarkan sebagian besar unit kerja masih belum paham sepenuhnya tentang SPMI atau SMM ISO 9001:2008. Hal ini tergambar dari rendahnya kesesuaian manual mutu unit kerja dengan standar yang diacu (69,68%), yaitu SNI ISO 9001:2008. Hal yang sama juga dapat dilihat dari nilai kesesuaian MP wajib (74,43%) serta audit internal (21,43%).

Sebagian besar unit kerja hanya melakukan *copy* terhadap dokumen contoh (dokumen SPMI PJM), tanpa melakukan penyesuaian terhadap proses yang dijalani di masing-masing unit, hal ini menjadi penyebab utama rendahnya nilai kesesuaian dokumen, sedangkan rendahnya nilai audit internal dikarenakan kurangnya pemahaman sebagian besar unit kerja tentang perlunya audit internal organisasi (dalam hal ini telah disepakati bahwa pelaksanaan audit internal dikoordinir oleh MR), sehingga sebagian besar unit kerja belum melakukan audit internal. Hal yang lain yang menjadi penyebab rendahnya kesesuaian dokumen dan audit internal adalah metode sosialisasi yang kurang efektif, sehingga perwakilan

UKPPA yang mengikuti sosialisasi belum paham tentang SPMI dan SMM ISO 9001:2008.



**Rata-rata Kepatuhan UKPPA terhadap Empat Butir Audit<sup>Â</sup> (garis biru adalah standar nilai minimal)**

Manual mutu sebagai dokumen tertinggi dalam SMM ISO 9001:2008 merupakan obyek audit yang penting. Pemenuhan klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 dijadikan obyek AIM UKPPA Siklus 1 2011. Rata-rata kesesuaian manual mutu sebagian besar unit kerja masih kurang. Terutama dalam hal lingkup manual mutu, penetapan dan persyaratan pelanggan, proses bisnis, sasaran mutu, kriteria sumberdaya dan tinjauan manajemen. Hal ini menggambarkan bahwa personil UKPPA masih belum memahami pentingnya manual mutu dan pemenuhan klausul ISO 9001:2008.



**Rata-rata Kesesuaian Manual Mutu UKPPA (garis merah adalah standar nilai minimal)**

Rata-rata kepatuhan UKPPA dalam AIM Siklus 1 2011 secara keseluruhan sebesar 71,42%. Dengan standar minimal 70%, maka tingkat kepatuhan tersebut cukup baik. Sebagian unit kerja masih berada di bawah nilai minimal, hal ini disebabkan oleh hal-hal seperti disebutkan di awal, yang paling mendasar adalah pemahaman yang kurang akan SMM ISO 9001:2008.



**Kepatuhan dan Peringkat UKPPA dalam AIM Siklus 1 (garis biru adalah standar nilai minimal)**