



## AIM UKPPA Siklus 4 2012 Internal Quality Audit for Academic Supporting Services 4 2012

### 4<sup>th</sup> cycle IQA for ASSU 2013

IQA 4<sup>th</sup> cycle for Academic Supporting Service Unit (ASSU) was carried out on April 16 till May 4, 2013. The number of audited units involved were 16 units from 18 of existing units. The organization structure of UB was changed. The number of bureaus increased from 3 bureaus to 4 bureaus. Therefore, the new bureau of Student Administration has not been audited and neither has General Courses Unit. The number of internal auditors were 19 auditors consisting auditor from QAC and some staffs from other units. IQA 4<sup>th</sup> cycle for ASSU was designed to prepare units to be ready for *surveillance* of ISO 9001:2008 conducted by *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* in May 2012 and to prepare the units to be ready for "Excellent Public Service" by *KEMENDASN (Ministry of State for Administrative Reform)*. For those purposes, the audit scope at this cycle were :

- Corrective actions of nonconformities from previous IQA and from 2<sup>nd</sup> assessment of ISO 9001:2008 by LRQA,
- Implementation of ISO 9001:2008-based quality standard.
- Implementation of Excellent Public Service-based quality standard.

The reports from the auditors showed that most of nonconformities were occurred in the documentation system of ISO 9001:2008-based quality standard and Excellent Public Service-based quality standard. Most of units have inappropriate planning (clausal 5.4), e.g. unavailable time service standard as written in the Manual Procedure (MP), the implementation of work procedures was different from the MP or unavailable of MP for important process/service.



#### The frequency of findings in 4<sup>th</sup> cycle IQA for ASSU

The statements written in the quality documents such as quality manual, quality policy, document controlling, record controlling and human resources development need to be harmonized. This results showed that implementation of IQAS at UB still need to be improved.



#### Figure. The frequency of findings as in ISO 9001:2008 standards

From the frequency of findings, It shows the quality of IQAS implementation at ASSU. The percentage of compliance was used to rank the units in the implementation of IQAS



#### Figure. The score of ASSU based on findings

If the audit results were linked to the 2<sup>nd</sup> Assessment of ISO 9001 by LRQA, there were some improvements needed:

- Document controlling (4.2.2) and record controlling (4.2.3). External documents used in the service process have not been registered and well controlled. Identification method, filing, maintaining, retention, and disposition of the records have not been established.

- Management Review (5.6). Management review has already established regularly but it has not meet the ISO 9001:2008 requirements. There were no proof of corrective actions of nonconformity findings from previous audit.
- Facilities (6.3). There were no guarantee that facilities were in good condition and no records of periodic checking/maintaining of equipments.
- Human Resources (6.2). There were unavailable of competency analysis of human resources which are needed to perform the tasks. Planning of development human resources for staff that have not meet the tasks should be prepared.
- Customer Satisfaction (8.2.1). Measurement and analysis of customer satisfaction methods as in ISO 9001:2008 standards need to be developed. Customer Satisfaction evaluation should be follow.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 4 dilaksanakan pada tanggal 16 April s.d 4 Mei 2013 (*site visit*). Auditee yang terlibat sebanyak 16 unit kerja dari 18 unit kerja yang ada. Dengan adanya perubahan struktur organisasi di UB, khususnya pada lingkup biro, yaitu perubahan dari tiga biro menjadi 4 biro, maka Biro Administrasi Kemahasiswaan (BAK) yang masih baru dalam menerapkan SPMI belum dapat di-audit. Selain itu, ada satu unit lagi yang belum di-audit, yaitu Unit Mata Kuliah Umum (MKU) karena belum adanya kejelasan dan pengesahan ketua serta sekretaris. Audit internal ini melibatkan 19 orang, terdiri dari Tim PJM dan beberapa staf dari unit kerja lain.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 4 ini dirancang untuk mempersiapkan unit kerja menghadapi kunjungan *surveillance* ISO 9001:2008 oleh *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* pada bulan Mei 2012. Selain itu, AIM UKPPA Siklus 4 juga dimaksudkan untuk mempersiapkan unit kerja menghadapi ajang Citra Pelayanan Prima oleh KEMENPAN. Untuk kepentingan tersebut, maka lingkup AIM UKPPA Siklus 4 ditetapkan sebagai berikut:

- Tindakan Perbaikan atas temuan AIM UKPPA Siklus 3 Tahun 2011 dan temuan *Second Assessment* ISO 9001:2008 oleh LRQA,
- Implementasi SPMI berbasis persyaratan SMM ISO 9001:2008,
- Implementasi SPMI berbasis Standar Pelayanan Prima.

Dari hasil laporan audit yang disusun oleh masing-masing tim auditor, didapati bahwa frekuensi temuan terbesar ada pada sistem dokumen, baik berdasarkan persyaratan SMM ISO 9001:2008 maupun standar pelayanan prima. Dalam temuan sistem dokumen, sebagian besar unit kerja menunjukkan kekurangan/kelemahan dalam perencanaan (klausul 5.4), antara lain belum adanya penetapan standar waktu pelayanan yang tertuang dalam manual prosedur (MP), prosedur kerja yang dinyatakan dalam MP tidak sesuai dengan implementasi, atau tidak adanya manual prosedur untuk suatu proses/layanan yang dianggap penting.

☒

#### **Frekuensi temuan sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 4**

Hal penting yang perlu menjadi perhatian bersama adalah perlu adanya keselarasan pernyataan/*statement* yang tertuang dalam dokumen-dokumen mutu, seperti manual mutu, kebijakan mutu, pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, pengembangan SDM. Gambaran umum tersebut menunjukkan bahwa implementasi SPMI di UB masih banyak kekurangan.

☒

#### **Frekuensi temuan menurut persyaratan SMM ISO 9001:2008**

Berdasarkan frekuensi temuan tersebut, dapat digambarkan kualitas dan kedalaman implementasi SPMI di UKPPA. Frekuensi temuan dilihat dari pemenuhan persyaratan lingkup AIM UKPPA Siklus 4. Persentase pemenuhan persyaratan sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 4 digunakan sebagai dasar untuk pemeringkatan unit kerja dalam menerapkan SPMI.

#### Penilaian UKPPA berdasarkan frekuensi temuan AIM UKPPA Siklus 4

Jika dikaitkan dengan hasil *2nd Stage Assessment* ISO 9001 oleh LRQA, maka didapatkan beberapa hal yang masih perlu perbaikan dan perhatian khusus, yaitu:

- Pengendalian dokumen (4.2.2) dan pengendalian rekaman (4.2.3). Dokumen eksternal yang digunakan dalam proses layanan belum didaftarkan dan dikendalikan dengan baik, termasuk referensi normatif dan teknis dalam penyusunan prosedur kerja (MP). Belum semua rekaman hasil kegiatan dikendalikan. Metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman belum ditetapkan.
- Tinjauan Manajemen (5.6). Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (*management review*) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. Termasuk juga belum adanya bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
- Prasarana (6.3). Belum ada jaminan bahwa peralatan masih dalam kondisi baik, termasuk belum adanya rekaman bahwa pernah dilakukan pemeriksaan/ perawatan secara berkala.
- Sumberdaya Manusia (6.2). Belum ada mekanisme dan analisis kompetensi SDM yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas, termasuk belum adanya perencanaan pengembangan SDM, khususnya bagi person yang belum memenuhi kompetensi untuk melaksanakan tupoksi.
- Kepuasan Pelanggan (8.2.1). Belum diidentifikasi keberadaan metode untuk mengukur dan menganalisa persepsi kepuasan pelanggan yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.