



AIM UKPPA Siklus 5 2012 Internal Quality Audit for Academic Supporting Services 5 2012

5th cycle IQA for ASSU 2012

5th cycle of IQA for Academic Supporting Service Unit was carried out on October 15 till 19, 2013. The number of Internal Auditors involved was 19 auditors. The number of *audited units* was 24 units. Some of those units have been involved in IQA or ISO 9001 surveillance in previous surveillance (consider as established audited units) and the other were considered as new audited units. The 5th cycle of IQA for Academic Supporting Service Unit was conducted for Unit that will be visiting of 2nd surveillance ISO 9001:2008 by *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* on December 2012. In addition, IQA for Academic Supporting Service Unit cycle 5th was also for other units to be ready for "Excellent Public Service" KEMENPAN (*Ministry of State for Administrative Reform*). For those regards, the scope of 5th cycle IQA for Academic Supporting Service Unit was consisted of 2 categories, for established audited units that is an unit involved in previous cycles of IQA or ISO 9001 surveillance and for new audited unit that has not been involved in previous auditing. The scopes of internal audit for established audited unit are:

- Corrective actions of findings from IQA previous cycles were done by filling the clarification forms and follow up those findings. The list of the findings obtained from 4th cycle can be obtained at QAC secretariat.
- Corrective actions of the findings obtained from 1st surveillance ISO 9001:2008 by LRQA. Considering that the certification of ISO 9001:2008 at UB covered for academic service units and the Academic Supporting Service Unit, therefore, the findings are also hold for other units at UB. Every unit at UB should pay attention to the findings obtained from 1st surveillance of ISO 9001:2008 by LRQA and also to the specific findings from their own units. Each unit should make clarification of those findings by filling the clarification forms.
- Implementation of quality management system ISO 9001:2008. The Quality Manual Documents (MM) and Manual Procedure (MP), mandatory documents or documents related to the service at every unit should be prepared.
- Implementation of excellent public services.

The scope of internal audit for new **audited unit are** as follows:

- Sufficient organization, including issued formal letter decree, organization chart, task and function, internal communication (e.g.: regular meeting, meeting minute).
- Definite products and customers including type or product (service), customer, customer satisfaction measurement.
- Sufficient facilities, including: space room, clear separation rooms, and other facilities.
- The existence of documents including type of documents and records, managing document and records, web-based managing of document and records, plan activities, measuring, analyzing, follow up the results. All the activities are recorded and well documented.

Participation of Academic Supporting Service Units in 5th cycle IQA was 100% (24 units) as in existing organization structure. A total of 24 units, 17 units are established audited units and 7 units are new audited units. It is necessary to harmonize the quality documents such as quality manual, quality policy, controlling document and developing human resources. The results showed that implementation of IQAS at UB need to be improved.

IQA results of established audited unit

The reports and score obtained from auditors were used to analyze the achievement of each unit. The results showed that corrective actions of findings from previous IQA auditing and from 1st surveillance ISO 9001:2008 by LRQA are the lowest score of 69%. This result showed that Academic Supporting Service Units have not pay attention and take actions to the findings.



Figure. Standard quality achievement in 5th cycle IQA for Academic Supporting Service Units

For Quality Management System ISO 9001:2008 achievement, the average score increased as compared to those of previous year. However, Clausal number 8 regarding monitoring, assessment, analyzing and follow up are still need to be improved.



Figure. The achievement of QMS ISO 9001:2008 requirement.

For achievement of "Excellent Public Service" standards according to *Ministry of State for Administrative Reform Act No. 7, 2010*, the average score was 82,58% (minimum standard of "A" is 81,26%). It showed that every unit has already worked very hard to give good services to the stakeholders. However, the score for vision, missions, and motto have not achieved the minimal standards. Vision, missions and motto should well informed to the stakeholders. The unit staffs have not fully understand the good services. All these problems need to be solved by head of the unit in order to improve understanding of the unit function, type of services and formulate strategy to socialize vision, missions and motto to the stakeholders.



Figure Achievement of Excellent Public Service Standard

From achievement of the scope of 5th cycle IQA for Academic Supporting Service Units, compliance of the units was 77,98%. This was below the minimal standard of 80%. It showed that every unit did not have same format of the preparation of system and performance evaluations. Some units do not have good system and organization. The university should help those units.



Figure Compliance of the Established Audited units in 5th cycle IQA for Academic Supporting Service Units

IQA results for New Audited units

From internal audit reports, the average of compliance of units is below minimal standard of 80%, with the lowest score on documentation system. This is the main problem in the new units, although most of staffs have already understood about IQAS. The existence of web hosting in the unit at UB should make a better documentation system



Figure quality standard achievement of IQA

The average score of compliance is 62,80%. Some units have not comply the minimal standard compliance of 80%. For new *audited units* who have not comply the standard quality, assisting their program is necessary in order to help them to meet the QMS ISO 9001:2008 standard requirements.



Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 5 dilaksanakan pada tanggal 15 s.d 19 Oktober 2013. Auditor internal yang terlibat sebanyak 19 orang. *Auditee* yang terlibat dalam AIM ini adalah 24 UKPPA, baik yang pernah terlibat dalam AIM atau asesmen ISO 9001 di siklus sebelumnya (*auditee* lama) maupun yang belum pernah terlibat sama sekali (*auditee* baru). Oleh karena itu, lingkup AIM UKPPA Siklus 5 ini dibagi menjadi dua macam, sebagai berikut:

Untuk *Auditee* Lama:

- Perbaikan atas temuan AIM UKPPA Siklus 4.
- Perbaikan atas temuan *first surveillance* ISO 9001:2008 oleh LRQA.
- Implementasi SPMI berbasis SMM ISO 9001:2008.
- Implementasi Pelayanan Prima.

Untuk *Auditee* Baru:

- Kecukupan organisasi
- Kejelasan pelanggan
- Kecukupan sarana-prasarana
- Sistem dokumentasi

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 5 ini dirancang untuk mempersiapkan unit kerja menghadapi kunjungan *second surveillance* ISO 9001:2008 oleh *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* pada bulan Desember 2012. Selain itu, AIM UKPPA Siklus 5 juga dimaksudkan untuk mempersiapkan unit kerja menghadapi ajang Citra Pelayanan Prima oleh KEMENPAN.

Untuk kepentingan tersebut, maka lingkup AIM UKPPA Siklus 5 ditetapkan menjadi dua bagian, yaitu untuk *auditee* lama (yaitu unit kerja terlibat dalam AIM atau asesmen ISO 9001 di siklus sebelumnya) dan *auditee* baru (yaitu unit kerja yang belum pernah terlibat sama sekali). Untuk itu, bahasan tentang hasil AIM UKPPA Siklus 5 ini selanjutnya akan dibagi menjadi dua bagian.

Lingkup audit internal untuk ***auditee* lama** adalah sebagai berikut:

- Perbaikan atas temuan AIM UKPPA Siklus 4, yaitu dengan mengisi borang klarifikasi temuan dan menindaklanjuti temuan tersebut. Daftar temuan AIM UKPPA Siklus 4 masing-masing unit dapat diperoleh di Sekretariat PJM.
- Perbaikan atas temuan *first surveillance* ISO 9001:2008 oleh LRQA. Mengingat sertifikasi ISO 9001:2008 di UB meliputi unit kerja pelaksana akademik dan aktivitas pendukungnya, maka temuan-temuan yang diperoleh menjadi temuan bagi semua unit di UB. Untuk itu, masing-masing unit kerja harus memperhatikan rangkuman temuan *first surveillance* ISO 9001:2008 oleh LRQA, selain temuan-temuan yang bersifat khusus untuk masing-masing unit kerja. Daftar temuan *first surveillance* ISO 9001:2008 masing-masing unit dapat diperoleh di Sekretariat PJM. Masing-masing unit kerja harus menyusun klarifikasi atas temuan-temuan tersebut (dengan mengisi borang klarifikasi temuan).
- Implementasi SMM ISO 9001:2008. Perlu disiapkan dokumen Manual Mutu (MM) dan Manual Prosedur (MP), baik yang *mandatory* (wajib) maupun yang terkait dengan jasa/layanan di masing-masing unit kerja.
- Implementasi Pelayanan Prima.

Lingkup audit internal untuk ***auditee* baru** adalah sebagai berikut:

- Kecukupan organisasi, meliputi: surat keputusan organisasi, bagan organisasi, tugas pokok dan fungsi,

komunikasi internal (misal: rapat rutin, notulen rapat harus ada dalam bentuk rekaman).

- Kejelasan produk organisasi dan pelanggan, meliputi: jenis produk (jasa), pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan.
- Kecukupan sarana prasarana, meliputi: memiliki ruang tersendiri, ada pembagian ruang secara fungsional, prasarana lainnya.
- Keberadaansistem dokumen, meliputi: jenis dokumen dan rekaman, adanya sistem pengelolaan dokumen dan rekaman, ada pengelolaan sistem dokumen dan rekamannya berbasis web, aktifitas-aktifitas yang dilakukan berdasarkan *planning* (program kerja), kemudian hasilnya diukur, dianalisis dan ditindaklanjuti. semua aktifitas harus ada dokumen atau rekaman.

Partisipasi UKPPA dalam AIM Siklus 5 ini adalah 100% (yaitu 24 unit kerja), sesuai struktur organisasi yang berlaku saat ini. Dari sejumlah tersebut, 17 unit kerja merupakan *auditee* lama dan 7 unit kerja adalah *auditee* baru.

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.

Hasil AIM untuk *Auditee* Lama

Dari hasil kompilasi laporan dan penilaian oleh masing-masing auditor diperoleh rata-rata pemenuhan standar oleh masing-masing UKPPA sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 5. Dari kompilasi diketahui bahwa tindakan koreksi atas temuan AIM sebelumnya dan tindakan koreksi atas temuan *first surveillance* ISO 9001:2008 oleh LRQA adalah yang terendah, yaitu sekitar 69%. Hal ini menunjukkan bahwa UKPPA belum sepenuhnya memperhatikan dan menindaklanjuti temuan-temuan audit sebelumnya.



Gambar Rata-rata pemenuhan standar sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 5

Untuk pemenuhan terhadap persyaratan SMM ISO 9001:2008, nilai rata-ratanya mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Akan tetapi untuk klausul 8 tentang pemantauan, pengukuran, analisis dan tindaklanjut perbaikan masih perlu upaya untuk lebih ditingkatkan.



Gambar Rata-rata pemenuhan persyaratan SMM ISO 9001:2008

Untuk pemenuhan standar pelayanan prima sesuai PERMENPAN-RB Nomor 7 tahun 2010, didapatkan rata-rata nilai pemenuhan sebesar 82,58% (standar minimal nilai $\text{€}A\text{€}$ adalah 81,26%). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing kerja telah berusaha dengan maksimal untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik kepada *stakeholders*. Namun demikian masih didapati nilai pemenuhan yang kurang pada aspek visi, misi dan motto. Yaitu pada pemenuhan butir tentang sosialisasi visi, misi dan motto kepada *stakeholders*, serta pemahaman janji layanan oleh personil unit kerja. Hal ini memerlukan tindak lanjut dari masing-masing pimpinan unit kerja *auditee* untuk dapat meningkatkan pemahaman tentang fungsi dan jenis layanannya, serta merumuskan strategi sosialisasi visi, misi dan motto kepada *stakeholders*.



Gambar Rata-rata pemenuhan Standar Pelayanan Prima

Dari beberapa bagian pemenuhan lingkup AIM UKPPA Siklus 5 tersebut di atas, diperoleh nilai rata-rata kepatuhan masing-masing unit kerja sebesar 77,98%. Dengan standar minimal pemenuhan standar sebesar 80%, maka hasil tersebut belum optimal, hal tersebut juga menunjukkan bahwa masing-masing unit kerja memiliki kesiapan yang beragam dalam menghadapi evaluasi sistem dan kinerja. Beberapa unit kerja belum memenuhi standar minimal tersebut, sehingga dapat disebut bahwa unit kerja belum mapan secara sistem dan organisasi. Hal ini memerlukan perhatian dari pimpinan universitas untuk membantu unit kerja yang belum memenuhi standar minimal tersebut.



Gambar 1. Nilai Kepatuhan *Auditee* Lama dalam AIM UKPPA Siklus 5

Hasil AIM untuk *Auditee* Baru

Berdasarkan laporan dari masing-masing auditor internal, diperoleh rata-rata pemenuhan standar di bawah 80%, dengan nilai terendah pada sistem dokumentasi. Hal ini merupakan permasalahan umum pada unit kerja baru, walaupun personil di dalamnya merupakan person yang sudah mengetahui tentang SPMI. Dengan adanya *web hosting* yang telah disediakan bagi unit kerja di UB, maka sistem dokumentasi dapat lebih optimal dan tertib.



Gambar 2. Rata-rata pemenuhan standar sesuai lingkup AIM

Kompilasi terhadap nilai masing-masing lingkup AIM tersebut di atas, diperoleh rata-rata tingkat kepatuhan sebesar 62,80%. Beberapa unit kerja belum memenuhi standar minimal kepatuhan 80%. Bagi *auditee* baru, khususnya yang belum memenuhi standar nilai kepatuhan, perlu ada program pendampingan untuk dapat memenuhi persyaratan organisasi dan manajemen sesuai SMM ISO 9001:2008.



Gambar 3. Nilai Kepatuhan *Auditee* Baru dalam AIM UKPPA Siklus 5