

## AIM UKPPA Siklus 6 2013 Internal Quality Audit for Academic Supporting Services 6 2013

**6<sup>th</sup> cycle IQA for ASSU 2013** The 6th IQA for Academic Supporting Service Units cycle was carried out on October 8 till 29, 2013. Internal auditors involved were 20 auditors, while the number of audited units were 30 units. The scopes of IQA of this cycle were:

- Corrective actions of nonconformities in previous IQA for Academic Supporting Service Units
- Corrective action of nonconformities in *Surveillance* ISO 9001:2008 by LRQA,
- Implementation of IQAS ISO 9001:2008
- Implementation of IQAS excellent public service ,
- Implementation of Standard *Website* .

Standard website has been applied by Academic Supporting Service Units and Academic Service Units and study programs. The IQA of standard website was applied to provide customer/clients information and to be habituate staff updating the website. The report of 6th cycle IQA for Academic Supporting Service Units gave the important information regarding the implementation of IQAS at Academic Supporting Service Units UB. The main information was inadequate of application of IQAS at UB that are less than 80% meaning the understanding, readiness and discipline in the IQAS implementation need to be improved and assisted. From 5 standards in this 6th cycle, website standard implementation and corrective actions of previous nonconformities were lack of actions. Most of audited units had not take actions to the previous nonconformities. The nonconformity from previous auditing were still open and even open status for twice. The records have not presented. In addition, most audited units have not take correction of nonconformities from previous auditing. Therefore, it made difficulties in verification for follow up the previous non-conformities. For Website standard, most units have already managed website independently, but they do not meet the standard website requirements. However, all required information was available.



Figure . IQAS implementation based on 6th cycle IQA for ASSU's

The implementation of ISO 9001:2008 in every unit showed great variations. Management review and records have not met the requirements. Most of units do not understand the important of management review as a tool to improve the performance. Moreover, management review has not been integrated to the regular evaluation activities.



Figure. The average compliances QSM ISO 9001:2008 standards

The achievement of implementation of SMM ISO 9001:2008 varied from units to units. It was caused by some new Academic Supporting Service Units participated in this 6th cycle IQA. It is indicated by the low scores from new Academic Supporting Service Units such as ULP, UB Media, UB Hotel, Yubi Travel, Griya Brawijaya L2SR, PPIKID, General Courses (MKU), and Double Degree Program. Business Unit as a unit managing the business at UB has not been evaluated because uncertainties position of the manager and unclear tasks and responsibility of the unit.



**Figure . Score of QMS ISO 9001:2008 for ASSU's**

The implementation of excellent public service according to the PERMENPAN-RB 38/2012 shows great variations. It showed that all the standards have not been applied and have not meet the requirements, especially services standards referred to the UU 25/2009 regarding public services. Performing and measuring the public satisfaction index referred to KEPMENPAN 25/2004. Moreover, system and procedures, human resources, facilities, complaint response and information technology were good. It was correlated with the score QMS ISO 9001;2008. IQA results also shows the achievement of new Academic Supporting Service Units in implementation of excellent public service was lower than existed Academic Supporting Service Units. This was due to less understanding and socialization regarding detailed excellent public service on the contrary UB is an ambassador of government university for National Education Department in a "Ajang Citra Pelayanan Prima" .



**Figure. Average score of Implementation of Excellent Public Service Standards**

New standard website has just been applied in 2013, therefore, there were some problems in its' implementation. These issues are caused by lack of socialization regarding quality standard. However, standard website as a facility and information system at UB is important to be evaluated. Quality assurance needs a good and reliable information system.



**Figure. Score of Implementation of Excellent Public Service Standards of Academic Supporting Service Units**

As a leading and big institution, UB should be able to provide accurate information via the website. It is also related to the university rank of Webometrics-based. However, UB still has to improve to be competitive at ASEAN level.



**Figure. Average Score of Implementation of Website Standard**

The most important issue for UB rector is that some Academic Supporting Service Units have not give the services according to their job description/mandate so that the stakeholders could not obtain good information. Most of Academic Supporting Service Units have not present their documentation system information and kind of documents.



**Figure. Score of Standard Website Implementation of Service Standards of ASSU's**

In general, the results shows that established Academic Supporting Service Units participated in previous IQA were more ready than new Academic Supporting Service Units. This was based on the scores showing a low achievement especially in new Academic Supporting Service Units. In the contrary, there are some established Academic Supporting Service Units show a decreasing scores compared to those from previous IQA and some new Academic Supporting Service Units showing good achievements.



**Figure. Score of Compliance of Academic Supporting Service Units in 6 th cycle IQA**

Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA Siklus 6 dilaksanakan pada tanggal 8 s.d 29 Oktober 2013. Auditor internal yang

terlibat ada 20 orang, sedangkan auditee yang terlibat sebanyak 30 unit kerja. Lingkup kegiatan AIM UKPPA Siklus 6 adalah sebagai berikut:

- Tindakan perbaikan atas temuan AIM UKPPA sebelumnya,
- Tindakan perbaikan atas temuan *Surveillance* ISO 9001:2008 oleh LRQA,
- Implementasi SPMI berbasis ISO 9001:2008,
- Implementasi SPMI berbasis Pelayanan Prima,
- Implementasi Standar *Website* Unit Kerja.

Standar website mulai diterapkan tidak hanya untuk UKPPA, namun juga untuk UKPA hingga tingkat program studi. Standar website ini diterapkan dengan tujuan utama untuk mempermudah pengguna/pelanggan memperoleh informasi yang sejenis di tempat/menu website unit kerja yang berbeda, selain itu juga membudayakan auditee untuk selalu *updating* website.

Setelah melakukan kompilasi laporan auditor internal AIM UKPPA Siklus 6, diperoleh informasi yang sangat penting terkait implementasi SPMI di UKPPA UB. Informasi utama yang dapat disajikan dari data kompilasi tersebut adalah bahwa implementasi SPMI di UB masih banyak kekurangan. Sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 6, implementasi SPMI di UKPPA masih kurang dari 80%, artinya pemahaman, kesiapan dan ketertiban dalam implementasi SPMI masih perlu kontinuitas dan pendampingan.

Dari kelima lingkup AIM UKPPA Siklus 6, implementasi standar website dan tindak lanjut temuan audit sebelumnya, baik audit internal maupun audit eksternal, sangat kurang. Untuk tindak lanjut temuan audit sebelumnya, sebagian besar auditee belum memperbaiki manajemen unit kerjanya berdasarkan hasil audit/temuan sebelumnya, sehingga sebagian besar auditee tidak menindaklanjuti temuan. Hal ini dapat dilihat pada daftar temuan masing-masing unit kerja, dimana masih banyak temuan yang statusnya masih open, bahkan ada beberapa temuan yang masih *open* walaupun sudah dua kali dilakukan audit internal, sedangkan rekaman yang menunjukkan usaha untuk memperbaiki temuan tersebut belum dapat ditunjukkan.

Selain itu, sebagian besar auditee belum menyusun klarifikasi atas temuan audit, sehingga ada kesulitan untuk melakukan verifikasi atas tindak lanjut temuan audit sebelumnya.

Untuk implementasi standar website, sebagian besar unit kerja telah memiliki website dengan pengelolaan mandiri, namun kesesuaiannya dengan standar menu website masih rendah. Meskipun demikian, semua informasi yang dipersyaratkan sudah dapat tersedia.



Gambar Implementasi SPMI berdasarkan Hasil AIM UKPPA Siklus 6

Untuk pemenuhan persyaratan SMM ISO 9001:2008, masing-masing unit kerja menunjukkan variasi yang besar dalam implementasinya. Persyaratan yang belum dapat dipenuhi dengan baik adalah pelaksanaan tinjauan manajemen dan rekaman kegiatannya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pentingnya tinjauan manajemen sebagai dasar untuk perbaikan kinerja secara berkelanjutan. Selain itu, budaya tinjauan manajemen belum terintegrasi dengan kegiatan evaluasi rutin yang telah dilakukan, sehingga belum semua persyaratan masukan tinjauan manajemen dapat terpenuhi.



#### Gambar Rata-rata pemenuhan persyaratan SMM ISO 9001:2008

Jika melihat tren capaian implementasi SMM ISO 9001:2008 UKPPA, maka dapat diketahui bahwa variasi tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa UKPPA yang baru berpartisipasi dalam AIM UKPPA Siklus 6. Hal ini juga dapat diketahui dari rendahnya nilai SMM ISO 9001:2008 di beberapa UKPPA baru tersebut, misalnya ULP, UB Media, UB Hotel, Yubi Travel, Griya Brawijaya L2SR, PPIKID, MKU, dan Pengelola Program Double Degree. Sedangkan untuk Unit Bisnis sebagai wadah bagi pengelolaan usaha bisnis UB belum dapat dievaluasi, karena ketidaksiapan pengelola/auditee dan belum adanya kejelasan wewenang dan tanggungjawab.



#### Gambar Nilai SMM ISO 9001:2008 oleh masing-masing UKPPA

Untuk implementasi standar pelayanan prima sesuai PERMENPAN-RB 38/2012, juga menunjukkan variasi yang besar. Hal ini mencerminkan bahwa dalam implementasinya, masih belum semua standar dapat dipenuhi. Terutama tentang standar pelayanan yang mengacu pada UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada KEPMENPAN 25/2004, dan penetapan target kinerja serta pencapaiannya. Sedangkan untuk sistem dan prosedur, SDM, sarana-prasarana, penanganan keluhan dan sistem informasi sudah baik. Hal ini berkorelasi positif dengan nilai SMM ISO 9001:2008 di atas.

Hasil AIM juga menunjukkan bahwa UKPPA baru memiliki nilai capaian implementasi pelayanan prima lebih rendah dibandingkan dengan UKPPA lama. Hal ini juga ditengarai sebab yang sama dengan implementasi ISO 9001:2008, yaitu kurangnya pemahaman dan sosialisasi tentang pelayanan prima yang lebih rinci padahal UB telah menjadi duta PTN bagi KEMENDIKBUD dalam Ajang Citra Pelayanan Prima.



#### Gambar Rata-rata Nilai Implementasi Standar Pelayanan Prima

Standar website baru diterapkan di tahun 2013 ini, sehingga masih banyak kekurangan dalam penerapannya. Hal ini tidak terlepas dari kurangnya sosialisasi tentang standar itu sendiri. Namun demikian sebagai bagian dari sarana-prasarana dan sistem informasi di UB, maka standar website ini dianggap penting untuk dievaluasi, karena sistem penjaminan mutu tidak mungkin dapat berjalan baik tanpa dukungan sistem informasi yang handal.



#### Gambar Nilai Implementasi Standar Pelayanan Prima oleh masing-masing UKPPA

Sebagai institusi PT yang terdepan dan besar, UB harus mampu menyediakan informasi yang akurat, khususnya melalui website. Hal ini juga terkait dengan nilai pemeringkatan PT berbasis website (Webometrics), dimana UB masih kurang dibandingkan dengan PT di level ASEAN.



#### Gambar Rata-rata Nilai Implementasi Standar Website

Hal yang perlu menjadi perhatian bagi pimpinan UB bahwa masih banyak UKPPA yang belum menampilkan jenis layanannya sesuai tupoksi/mandat, sehingga *stakeholders* kesulitan mencari informasi yang diinginkan. Hal ini terkait

dengan standar website tentang sistem dokumentasi, bahwa sebagian besar UKPPA belum memberikan informasi sistem dokumentasi dan jenis dokumen yang dikelolanya.



**Gambar Nilai Implementasi Standar Website oleh masing-masing UKPPA**

Secara umum, hasil kompilasi penilaian tersebut di atas menunjukkan bahwa UKPPA yang telah berpartisipasi dalam AIM sebelumnya lebih siap daripada UKPPA yang belum terlibat. Hal ini dapat dilihat dari tren nilai yang menunjukkan sebagian besar UKPPA baru memiliki capaian yang rendah. Namun demikian, ada juga UKPPA lama yang menunjukkan penurunan capaian dibandingkan dengan AIM sebelumnya, serta ada juga UKPPA baru yang menunjukkan capaian yang baik.



**Gambar Nilai Kepatuhan masing-masing UKPPA dalam AIM UKPPA Siklus 6**