| Siklus : | 7 | Auditor : | Dr. Loeki Enggar Fitri, MKes, SpParKArie Febrianto Mulyadi, STP.,MP. | Tanda tangan Ketua Auditor : |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tanggal : | 26 Mei 2014 | *Auditee* : | Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) | Tanda tangan *Auditee* : |  |
|  |  |  |  |  |  |
| No. Temuan | Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit | Bidang yang diaudit | Uraian Ketidaksesuaian dan Saran | Tindakan Perbaikan | Target Waktu Selesai | Verifikasi | Status Akhir |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
|  | **KTS/ Old,****Asesor LRQA,** **9-11 Mei 2012** | **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 rekaman, tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
 | Melaksanakan tinjauan manajemen dengan mengacu kepada SNI ISO 9001 dan mempertimbangkan hasil tinjauan manajemen sebelumnya, serta membuat rekamanya. | **5 bulan** | **Belum ada perbaikan saat visitasi AIM UKPPA siklus 6 (ATSH/HT,****18-10-13) Demikian juga pada siklus 7 (LEF-AFM 23-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS/ Old,Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012 | Kepuasan Pelanggan (8.2.1)Analisis Data (8.4.a) | * Belum ada metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan (*customers feedback*). Termasuk dalam *customers feedback* ini adalah evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan.
* Belum dilakukan pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 | * Mengukur kepuasan pelanggan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sesuai KEPMENPAN No.25 Th.2004 serta melakukan kajian terhadap hasil IKM tersebut.
* Menindaklanjuti keluhan pelanggan yang disampaikan melalui *e-complaint.*
 | 5 bulan | Belum ada perbaikan saat visitasi AIM UKPPA siklus 6 (ATSH/HT, 18-10-13).Pada pemnanyauan siklus 7 telah dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sesuai KEPMENPAN No.25 Th.2004 serta melakukan kajian terhadap hasil IKM. | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | KTS/ Old,Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012 | Infrastruktur (6.3) | * Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (*asset maintenance*).
 | Menyusun rencana pemeliharaan aset dan melaksanakannya. | 5 bulan | Belum ada perbaikan saat visitasi AIM UKPPA siklus 6 (ATSH/HT, 18-10-13).Pada pemantauan siklus 7 telah disusun rencana pemeliharaan aset & pelaksanakannya dalam tinjauan manajemen (LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | KTS/ Old,Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012 | Pengendalian Dokumen (4.2.3) Pengendalian Rekaman (4.2.4) | * Belum ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.
 | Menyusun metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan retensi & disposisi rekaman/dokumen/ arsip. | 5 bulan | Sudah ada perbaikan pada saat visitasi (ATSH/HT, 18-10-13) | Closed |
|  | **KTS/ Old,****Asesor LRQA,** **9-11 Mei 2012****KTS/New** **LEF-AFM 23-05-2014** | **Sasaran Mutu (5.4.1)** | * Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja pada sasaran mutu (KTS old)
* Belum semua unit kerja menetapkan sasaran mutu yang terukur misal bagian rumah tangga & bag. pemeliharaan aset.(KTS/new)
* Masih ada unit kerja yang menetapkan sasaran mutu dengan indikator yasng tidak tepat, misal bagian umum.(KTS/new)
 | **Akan menetapkan sasaran mutu yang terukur dan melakukan evaluasi capaian indikator kinerja sasaran mutu secara berkala sesuai dengan jadwal tinjauan manajemen.** | **1 bulan** | **Belum ada perbaikan saat visitasi (ATSH/HT,** **18-10-13) Pada siklus 7, bahkan temuan ditambah belum ada sasaran mutu yang terukur & ada indikator yang tidak sesuai (LEF-AFM 23-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS/Old,MB, EWSW,20 April 2012 | PTK AIM UKPPA Siklus 3 | PTK Siklus 3 dan Temuan ISO pada beberapa bidang belum diperbaiki | Dilakukan perbaikan sesuai PTK Siklus 3 dan temuan ISO | 3 bulan | Sudah ada perbaikan pada Dokumen rekaman (ATSH/HT, 18-10-13) | Closed |
|  | OBS/ Old,MB, EWSW,20 April 2012 | Manual Mutu | Perubahan Struktur organisasi belum di implementasikan pada beberapa bidang | Dilakukan perubahan struktur organisasi yang baru | 3 bulan | Sudah ada perbaikan pada saat visitasi (ATSH/HT, 18-10-13) | Closed |
|  | OBS/ Old,MB, EWSW,20 April 2012 | Manual Prosedur | MP dan IK harus disesuaikan dengan implementasi. | Penyesuaian MP dan IK dengan implementasinya | 3 bulan | Sudah ada perbaikan pada saat visitasi (ATSH/HT, 18-10-13) | Closed |
|  | OBS/ New,MB, EWSW,20 April 2012 | Manual Mutu | Sistem dokumen belum semua dilaksanakan sesuai dengan aktifitas sehari-hari.  | Sistem dokumentasi sudah disesuaikan | 3 bulan | Dokumen MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman | Closed |
|  | KTS/Old, MB, EWSW,20 April 2012 | Manual Mutu | Belum ada gap analisis dan matriks kompetensi SDM | Akan disusun Gap Analisis dan Matriks Kompetensi SDM | Desember 2012 | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13). Sudah ada Gap Analisis dan Matriks Kompetensi SDM pada siklus 7 (LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | OBS/ Old,MB, EWSW,20 April 2012 | Manual Prosedur | MP yang berkaitan dengan kepentingan internal UB belum disosialisasikan. | MP akan disosialisasikan dan diunggah di website UB | 3 bulan | Sudah ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)  | Closed |
|  | OBS/Old,MB, EWSW,20 April 2012 | Pelayanan Prima | Keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan (*stakeholders*) menggunakan website | Keterbukaan informasi sudah disampaikan di website UB | 3 bulan | Sudah ada perbaikan tercantum dalam Website bauk.ub.ac.id (ATSH/HT, 18-10-13)  | Closed |
|  | KTS/ Old,MB, EWSW,20 April 2012 | Pelayanan Prima | Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan | Akan menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan pada MP layanan | Desember 2012 | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Pada siklus 7 standar waktu penyelesaian pelayanan pada MP sudah ditetapkan. | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | OB/OldNew, AW, 17 Okt 2012 | Manual Mutu | Lembar pengesahan Manual Mutu belum ada, Daftar Isi dan Kebijakan Mutu ditempatkan pada sub bab yang belum sesuai | Dibuatkan lembar pengesahan Manual Mutu. Daftar Isi dan Kebijakan Mutu ditempatkan pada sub bab yang sesuai | Desember 2012 | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Sudah ada perbaikan pada saat visitasi siklus 7 | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | **KTS / Old,** **AW, PPN,** **17 Okt 2012** | **Manual Mutu** | **Daftar Dokumen induk, Daftar Dokumen Mutu dan Daftar Acuan Silang belum tertulis** | **Dijelaskan tentang Daftar Dokumen induk, Daftar Dokumen Mutu dan Daftar Acuan Silang** | **Desember 2012** | **Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)****Belum ada perbaikan pada visitasi siklus 7****(LEF-AFM 26-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS / Old, AW, PPN, 17 Okt 2012 | ISO 9001-2008Audit internal | Belum dilakukan audit internal di BAUK | Audit Internal dilakukan dan dikoordinasikan oleh PJM | Desember 2012 | Sudah dilakukan (ATSH/HT, 18-10-13) | Closed |
|  | KTS/Old, AW, PPN, 17 Okt 2012 | Pelayanan Prima | Beberapa ruangan belum mensosialisasikan visi, misi, & motto baik kepada pegawai maupun publik eksternal ex: kepegawaian, bekas ruang pengadaan | Perlu ada banner dan poster sosialisasi visi-misi & motto | Desember 2012 | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Sudah ada perbaikan pada visitasi siklus 7(LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | KTS / Old, AW, PPN, 17 Okt 2012 | Manual Prosedur, Pelayanan Prima | Belum ada MP Evaluasi kepada pihak ketiga ex: evaluasi penyedia jasa kebersihan | Perlu dibuat MP Evaluasi pihak ketiga | Desember 2012 | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Sudah ada perbaikan pada visitasi siklus 7(LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | **KTS / Old,** **AW, PPN,** **17 Okt 2012** | **Manual Prosedur, Pelayanan Prima** | **Belum ada MP penerimaan tamu bagi pimpinan untuk bagian keprotokoleran** | **Perlu disusun MP penerimaan tamu bagi pimpinan** | **Desember 2012** | **Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)****Belum ada perbaikan pada visitasi siklus 7****(LEF-AFM 26-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS/Old, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013 | ISO 9001-2008PDCA | * Ada kelemahan dalam controlling suatu proses/kegiatan. Bahkan beberapa proses tidak terdokumentasi dengan baik.
* Ada kelemahan dalam mengontrol proses kenaikan pangkat (tidak sesuai MP)
* Ada kelemahan dalam dokumentasi proses (tertulis maupun tidak tertulis). Contoh: file proses seleksi pegawai ada yang hilang
 | Akan mendokumentasikan setiap aktivitas sesuai tahapan PDCA | 6 bulan | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Sudah ada perbaikan pada visitasi siklus 7(LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | **KTS/Old, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013** | **ISO 9001-2008****Audit internal** | **Hasil audit internal belum dicari akar masalahnya dan tidak diverifikasi atau verifikasi tidak terdokumentasi sehingga tindakan preventif dan korektif tidak dilakukan.** | **Disusun klarifikasi atas temuan audit internal** | **30 hari** | **Belum disusun borang klarifikasi (ATSH/HT, 18-10-13)****Belum ada perbaikan pada visitasi siklus 7****(LEF-AFM 26-05-2014)** | **Open** |
|  | **KTS/Old, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013** | **ISO 9001-2008****Sasaran Mutu** | **Beberapa indikator dalam sasaran mutu belum spesifik dan tidak bisa terukur, sehingga timbul kesulitan dalam proses evaluasi implementasi dari suatu proses.** | **Memperbaiki sasaran mutu untuk lebih spesifik dan mudah diukur** | **6 bulan** | **Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)****Belum ada perbaikan pada visitasi siklus 7****(LEF-AFM 26-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS/Old, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013 | ISO 9001-2008Dokumentasi | Sistem dokumentasi masih lemah dalam hal ketersediaan dokumen MP, perubahan dokumen dan legalitasnya. | Merumuskan MP untuk dapat merekam perubahan dokumen dan legalitasnya | 6 bulan | Belum ada perbaikan (ATSH/HT, 18-10-13)Sudah ada perbaikan pada visitasi siklus 7(LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | **KTS/old****ATSH/HT,** **18 Okt 13** | **Standar Web 4.2 Rangkuman Hasil Kegiatan** | **Hanya sebagian Hasil Kegiatan di tampilkan** | Akan menampilkan kegiatan lengkap | **1 bulan** | **Belum ada perbaikan pada visitasi siklus 7****(LEF-AFM 26-05-2014)** | **Open** |
|  | KTS/oldATSH/HT, 18 Okt 13 | Standar Web 5.1 dan 5.2 Kontak  | Menu dan isi kontak tidak ada | Menambahkan menu kontak |  | Sudah ada perbaikan pada visitasi siklus 7(LEF-AFM 26-05-2014) | ClosedLEF, AFM 26-05-2014 |
|  | KTS/newLEF-AFM 26-05-2014 | ISO 9001-2008/Pelayanan PrimaManual Prosedr | Belum ada manual prosedur untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan pelanggan, sebagai contoh belum ada mekanisme untuk mendapatkan masukan/keluhan terkait pelayanan satpam. | Akan membuat manual prosedur untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan pelanggan | 2 minggu  |  |  |
|  | OBS/newLEF-AFM 26-05-2014 | ISO 9001-2008 (Manual Mutu) | Pada Gap analysis SDM, penetapan requirement pendidikan dari kasubag tidak berdasarkan peraturan yang berlaku | Akan memperbaiki sesuai peraturan yang berlaku | 2 minggu |  |  |
|  | KTS/newLEF-AFM 26-05-2014 | *Web-site* | Sub menu tinjauan manajemen kosong,  | Akan mengisi dengan narasi tentang proses tinjauan manajemen yang dilakukan bukan dokumen tinjauan manajemennnya (krn dokumen tinjauan manajemen merupakan dokumen rahasia/terkendali) | 2 minggu |  |  |
|  | OBS/newLEF-AFM 26-05-2014 | *Web-site* | Hasil audit internal yang diupload adalah hasil audit yang lama  | Akan mengganti dengan proses pelaksanaan audit internal saja (krn dokumen hasil audit internal merupakan dokumen rahasia/terkendali) | 2 minggu |  |  |
|  | KTS/newLEF-AFM 26-05-2014 | *Web-site* | Tidak ada menu sarana dan prasarana, sub menu prestasi dan program kerja pada menu profil. Menu layanan terkait jenis layanan masih kosong | Akan menambah munu saramna dan prasarana sub menu prestasi dan program kerja pada menu profil | 2 minggu |  |  |