| Siklus : | | 7 | | Auditor : | Dr. Loeki Enggar Fitri, MKes, SpParK  Arie 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. | Closed  LEF, 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) | Closed  LEF, 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) | Closed  LEF, 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. | Closed  LEF, AFM 26-05-2014 |
|  | OB/Old  New, 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 | Closed  LEF, 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 9001-2008  Audit 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) | Closed  LEF, 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) | Closed  LEF, 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 9001-2008  PDCA | | * 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) | Closed  LEF, 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 9001-2008  Dokumentasi | | 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) | Closed  LEF, 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/old  ATSH/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) | Closed  LEF, AFM 26-05-2014 |
|  | KTS/new  LEF-AFM  26-05-2014 | | ISO 9001-2008/Pelayanan Prima  Manual 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/new  LEF-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/new  LEF-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/new  LEF-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/new  LEF-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 |  |  |