

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

Siklus : 11/2012	Auditor : Asih Purwanti, S.IP, M.IP	Tanda tangan Ketua Auditor : ttd
Tanggal : 25 JULI 2013	Auditee : Dyan Rahmiati, M.Si	Tanda tangan Auditee : ttd

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS/ open (rangkuman) )	Tinjauan Manajemen (5.6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (<i>management review</i>) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008.</li> <li>- Termasuk juga belum adanya bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sudah dilakukan perbaikan tinjauan manajemen sesuai persyaratan ISO SMM 9001:2008</li> <li>Bukti tidakan perbaikan disertakan dalam lampiran</li> </ul>	3 bulan	Perbaikan di MR	Closed
2.	KTS/ new (rangkuman)	Kepuasan Pelanggan (8.2.1)  Analisis Data (8.4.a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belum ada metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan (<i>customers feedback</i>). Termasuk dalam <i>customers feedback</i> ini adalah evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan.</li> <li>- Belum dilakukan pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sudah ada metode untuk mendapatkan umpan balik (mahasiswa)</li> <li>Metode umpan balik dimasukkan dalam MP Kepuasan Pelanggan kode dokumen</li> </ul>	3 bulan	Sudah ada tindakan kegiatan survey kepuasan pelanggan	Closed

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

3.	KTS/new (rangkuman)	Infrastruktur (6.3)	- <b>Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (<i>asset maintenance</i>).</b>	Sudah ada usaha untuk melakukan penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana ( <i>asset maintenance</i> ).  Surat telah dikirim ke GJM dengan tembusan kepala sarana/prasarana dan kepala laboratorium	3 bulan	Bukti surat ke GJM	Closed
4.	KTS/ open (rangkuman)	Pengendalian Dokumen (4.2.3)  Pengendalian Rekaman (4.2.4)	- <b>Belum ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.</b>	Sudah disertakan metode untuk identifikasi, , penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip dicantumkan di dalam MP pengendalian dokumen  MP pengendalian dokumen + ALUR	3 bulan	Perbaiki MP pengendalian dokumen	Closed
5.	KTS/ new (rangkuman)	Sasaran Mutu (5.4.1)	- <b>Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)</b>	Jurusan sudah mengupayakan melakukan upaya evaluasi capaian kinerja  (Lihat sasaran mutu di 05 manual mutu ISO) Sebagian Unit Kerja (UJM) telah membuat program kerja dan laporan kinerja yang dilakukan setiap 3 bulan sekali  Bukti: Program Kerja dan Laporan Kinerja UJM	3 bulan	Pembuatan Program kerja dan laporan kinerja UJM	Closed

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

6.	KTS/ New (rangkuman)	Perencanaan (5.4)  SDM (6.2.2)  Infrastruktur (6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terkait kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM). Belum semua perencanaan PBM sesuai dengan pelaksanaan, termasuk belum adanya mekanisme evaluasi terhadap PBM.</li>   <li>- <i>Requirement</i> (persyaratan) SDM terkait PBM belum ditetapkan, serta belum adanya evaluasi kinerja SDM dan tindak lanjutnya.</li>   <li>- Sarana-prasarana terkait PBM belum sepenuhnya optimal digunakan, termasuk belum adanya program/penetapan untuk memelihara sarana-prasarana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah ada evaluasi terhadap kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) dengan membuat RPKPS, modul, dan soal</li> <li>- Sudah ada evaluasi PBM untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan PBM di rapat jurusan (Bukti: Presensi Rapat KDK)</li>   <li>- Sudah menyampaikan kepada pihak fakultas mengenai kebutuhan SDM dengan kriteria-kriteria yang diperlukan jurusan (Bukti: Surat Permohonan Kepada Dekan terkait persyaratan dosen baru</li>   <li>- Sudah melakukan evaluasi kinerja dosen setiap satu semester (EKD). Melampirkan Bukti Dokumen evaluasi kinerja Dosen 1 semester</li> <li>- Bukti: Menyediakan dokumen EKD</li>   <li>- Jurusan sudah menyampaikan kepada pihak fakultas terkait dengan pemeliharaan sarana dan prasarana PBM Bukti : Surat Kepada GJM</li> </ul>	3 bulan	Bukti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- presensi rapat</li> <li>-Surat Permohonan</li> <li>- Hasil analisis evaluasi jasa dosen</li> </ul>	Closed
----	-------------------------	---	---	--	---------	---	--------

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

			tersebut.	dengan terkait sarana prasarana		- tindak lanjut dar GJM	
7.	OB/NEW	Borang kinerja 3.1.1	Mahasiswa baru yang diterima melebihi daya tampung	Jurusan menyampaikan rasio dosen: mahasiswa kepada fakultas sebagai bahan pertimbangan daya tampung maba di tingkat universitas (disampaikan di RAPIM)	31 Desember 2012	Sudah ada upaya pemberitahuan di rapim	Closed
8.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.1.1.b	Rasio maba yang registrasi dengan yang lulus seleksi adalah 88.26%, sementara harapan ideal minimal 95%	Jurusan menyusun kebijakan/rencana untuk meningkatkan daya tarik PS S1 Ilmu Komunikasi UB salah satunya adalah dengan update dan perbaikan website sebagai sarana komunikasi Jurusan dengan stakeholder.	31 September 2012	Perbaikan website	Closed
9.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.1.4	Belum ada data jumlah mahasiswa regular pada tabel 3.1.4	Sudah ada data jumlah mahasiswa regular pada tabel 3.1.4	31 Oktober 2012	Melengkapi data	Closed
10.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.a	Upaya pelacakan perlu diuraikan bagaimana mekanisme dan rentang waktunya sehingga bisa terlihat seberapa intensif upaya tersebut dilakukan	Sudah menambahkan penjelasan di borang sesuai MP, Sudah memperbaiki MP tracer study terkait diagram alir dan time framenya	31 Desember 2012	Menambah penjelasan	Closed

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

11.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.b	Belum ada uraian mengenai penggunaan hasil pelacakan	Sudah ditambahkan uraian mengenai penggunaan hasil pelacakan sesuai yang dilakukan PS	31 Desember 2012	Menambah uraian	Closed
12.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.c	Belum ada data	Data sudah ditambahkan	31 Nopember 2012	Menambah data	Closed
13.	OB/NEW	Borang Kinerja 3.3.2 dan 3.3.3	Penulisan penjelasan rata-rata masa tunggu kurang formal	Redaksional penulisan sudah diperbaiki	31 Oktober 2012	Perbaikan redaksional	Closed
14.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.3	Kesesuaian bidang kerja dengan bidang studi (keahlian) masih 43% sementara target ideal minimal adalah 80%	Kesesuaian bidang kerja dengan keahlian sudah mencapai 80%	31 September 2012	Perbaikan dan penambahan dokumen tracer study	Closed
15.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.4.1	Partisipasi alumni masih dalam 3 bentuk kegiatan : pengembangan jejaring dan keterlibatan dalam kegiatan akademik	Mengupayakan peningkatan partisipasi alumni untuk sumbangan dana, sumbangan fasilitas dan penyediaan fasilitas untuk kegiatan akademik	3 bulan	Perbaikan sistem database alumni	Closed
16.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.1	Kelengkapan dokumen terkait system seleksi, perekrutan, penempatan, pengembangan, retensi dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan. Yang sudah ada : seleksi, perekrutan, pengembangan	Mengusulkan ke fakultas untuk melengkapi dokumen/pedoman khususnya pemberhentian dosen untuk dimasukkan kepada MP GJM  Bukti: Surat ke GJM mengenai kelengkapan dokumen	31 Nopember 2012	Surat ke GJM atas kelengkapan dokumen terkait	Closed
17.	OB/NEW	Borang Kinerja 4.2.1	Pedoman evaluasi kinerja tenaga kependidikan belum ada,	Menambahkan pedoman evaluasi tenaga kependidikan secara lengkap Bukti: MP no 35, <b>Borang Kinerja nomer 4.2.1</b>	3 bulan	Sudah ada di MP no.35 Evaluasi Kinerja tenaga kependidikan Pelaksanaan digabung menjadi	Closed

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

						satu dengan evaluasi kepuasan pelanggan	
18.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.2.2	Bukti evaluasi penelitian (analisnya)	Melampirkan bukti evaluasi penelitian dan pengabdian pada masyarakat.	3 bulan	Data dari fakultas untuk peer assessment	Closed
19.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.b	Dosen berpendidikan S3 masih 8% dari harapan minimal 40%	Memotivasi dosen yang akan mempercepat tercapainya target doktor minimal 40%	3 bulan		Closed
20.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.c	Dosen yang memiliki jabatan guru besar dan lector kepala baru 8% dari harapan minimal 40%	Memotivasi dosen yang akan mempercepat tercapainya target lector kepala dan guru besar minimal 40%	3 bulan		Closed
21.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.d	Dosen yang tersertifikasi baru 8% dari target minimal 40%	Memotivasi dosen yang akan mempercepat tercapainya dosen minimal 40%tersertifikasi	3 bulan		Closed
22.	KTS/NEW	Manual Mutu	Penetapan dan persyaratan pelanggan belum ada outputnya	Menambahkan persyaratan output		Perbaiki manual mutu	closed
23.	KTS/NEW	Manual Mutu	Produk belum didefinisikan	Menambahkan identifikasi produk	3 bulan	Perbaiki manual mutu	Closed
24.	KTS/NEW	Manual Mutu	Siklus PDCA perlu diperbaiki siklus dan ukuran masih secara umum.	Memperbaiki siklus PDCA terkait siklus dan ukurannya sesuai yang disusun di prodi dan menambahkan redaksional bahwa PDCA dilaksanakan pada setiap proses kegiatan yang dicerminkan pada setiap MP	3 bulan	Perbaiki manual mutu	Closed
25.	KTS/NEW	Manual Mutu	Daftar Acuan silang belum sesuai	Menyesuaikan daftar acuan silang	3 bulan	Perbaiki manual mutu	Closed

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*

## Laporan Audit Internal Mutu dan Daftar Ketidaksesuaian (*Corrective Action Requirement – CAR*)

26.	KTS/NEW	Manual Mutu	Evaluasi kinerja SDM belum ada evaluasi untuk tenaga kependidikan	Menambahkan metode evaluasi untuk tenaga kependidikan  Menambahkan pedoman evaluasi tenaga kependidikan secara lengkap Bukti: MP no 10	3 bulan	Perbaikan manual mutu Mp nomer 10	Closed
27.	KTS/NEW	Manual Mutu	Persyaratan khusus yang ditetapkan pelanggan output	Menambahkan persyaratan khusus yang ditetapkan pelanggan output	3 bulan	Perbaikan manual mutu	Closed
28.	KTS/NEW	Manual Mutu	Belum ada analisis kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya	Menambahkan analisis kepuasan pelanggan	3 bulan	Perbaikan manual mutu	Closed
29.	KTS/NEW	Pelayanan Prima	Belum ada standar waktu untuk pelayanan	Memberikan standar waktu pelayanan		Perbaikan manual mutu	Open

(1) Nomer temuan  
(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*  
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(3) Bidang yang diaudit  
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian  
(8) Status Akhir: *open, closed*