

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

Siklus : 6	Auditor : 1. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. 2. Shinta Hadiyantina, Dr., SH., MH.	Tanda tangan Ketua Auditor : 
Tanggal : 13 Desember 2013	Auditee : Siti Marfu'ah, SH., MM. Ketua Pusat Pembinaan Agama (PPA)	Tanda tangan Auditee : 



No. Temuan	Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Seleksi	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS/ Old, Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012	Tinjauan Manajemen (5.6)	- Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (<i>management review</i>) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. - Termasuk juga belum adanya bukti tentang 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.	5 bulan	Sudah dilakukan dan ada rekaman	Closed
2.	KTS/ New, Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012	Kepuasan Pelanggan (8.2.1) Analisis Data (8.4.a)	- 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. - 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 <i>e-complaint</i>.	5 bulan	Sudah dilakukan dan ada rekaman	Closed
3.	KTS/ New, Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012	Infrastruktur (6.3)	- Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (<i>asset maintenance</i>).	Menyusun rencana pemeliharaan aset dan melaksanakannya.	5 bulan	Mekanisme mengikuti kebijakan satu pintu,	Closed

(1) Nomer temuan
(3) Bidang yang diaudit
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*; nama auditor sebelumnya dan saat ini; tanggal audit sebelumnya dan saat ini
(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan
(8) Status Akhir: *open, closed*

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

Siklus : 6	Auditor : 1. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. 2. Shinta Hadiyantina, Dr., SH., MH.	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 13 Desember 2013	Auditee : Siti Marfu'ah, SH., MM. Ketua Pusat Pembinaan Agama (PPA)	Tanda tangan Auditee:

No. Temuan	Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit	Bidangyang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						melalui BAUK.	
4.	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 dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.	5 bulan	Sudah ada mengacu pada peraturan pengarsipan yang berlaku	Closed
5.	KTS/ New, Asesor LRQA, 9-11 Mei 2012	Sasaran Mutu (5.4.1)	- Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)	Melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu) secara berkala sesuai dengan jadwal tinjauan manajemen.	5 bulan	Sudah dilakukan	Closed
6.	KTS/Old, AW, SFD, 4 April 2012	Sistem dokumen	Temuan AIM siklus 2 IK belum dirubah menjadi MP	Sudah dilakukan perbaikan sitem dokumen	30 April 2012	Sudah dilakukan perbaikan	Closed
7.	KTS/New, AW, SFD, 4 April 2012	Tindakan perbaikan (klausul)	Tindakan Perbaikan atas temuan Asesmen Tahap Kedua ISO 9001:2008 belum dilakukan	Sudah dilakukan perbaikan	30 April 2012	Sudah dilakukan perbaikan	Closed
8.	KTS/New, AW, SFD, 4 April 2012	Persyaratan ISO klausul 4.1 e) & f)	Belum ada siklus PDCA untuk setiap proses kegiatan	Sudah dilakukan perbaikan	30 April 2012	Sudah dilakukan perbaikan	closed
9.	KTS/New,	Sistem	Belum ada penjelasan tentang pengecualian	Sudah ada penjelasan	30 April	Sudah	closed

- (1) Nomer temuan
 (2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*, nama auditor sebelumnya dan saat ini; tanggal audit sebelumnya dan saat ini
 (3) Bidang yang diaudit
 (4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian
 (5) Tindakan perbaikan yang dilakukan
 (6) Tanggal waktu penyelesaian
 (7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki
 (8) Status Akhir: *open, closed*

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

Siklus : 6	Auditor : 1. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. 2. Shinta Hadiyantina, Dr., SH., MH.	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 13 Desember 2013	Auditee : Siti Marfu'ah, SH., MM. Ketua Pusat Pembinaan Agama (PPA)	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)
	AW, SFD, 4 April 2012	dokumen	persyaratan	pengecualian persyaratan di dalam Manual Mutu	2012	dilakukan perbaikan	
10.	OBS/New, AW, SFD, 4 April 2012	Sistem dokumen	MP layanan utama sudah ada, belum ada <i>time frame</i>	Sudah ditambahkan <i>time frame</i>	30 April 2012	Sudah dilakukan perbaikan	closed
11.	KTS/New, AW, SFD, 4 April 2012	Sistem dokumen	Belum ada rekaman kegiatan terkait dengan kegiatan pembinaan, pengawasan, pelayanan pendidikan agama islam bagi mahasiswa	Sudah ada rekaman	30 April 2012	Sudah ada rekaman	closed
12.	OBS/New, 19 Oktober 2012	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Tindak lanjut perbaikan klausul 8.2.4	Belum ada rekaman Pengendalian produk tidak sesuai	Akan disiapkan rekaman/dokumen terkait dengan tindakan pencegahan	1 bulan	Sudah ada bukti tindakan perbaikan	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)
13.	KTS/New 19 Oktober 2012	Evaluasi sasaran mutu	Belum menyeluruhnya evaluasi ketercapaian sasaran mutu.	Akan dilakukan evaluasi sasaran mutu secara menyeluruh dan perbaikan beberapa sasaran mutu yang sebenarnya bisa dijadikan satu sub point.	1 bulan	Sudah ada bukti tindakan perbaikan	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)
14.	OBS/New, 19 Oktober 2012	Kode etik	Belum ada dokumen kode etik sikap dan perilaku pegawai	Akan dilengkapi dokumen kode etik sikap dan perilaku pegawai sesuai peraturan yang berlaku	1 jam	Sudah disiapkan	Closed

- (1) Nomer temuan
(3) Bidang yang diaudit
(6) Tanggal waktu penyelesaian

- (2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*; nama auditor sebelumnya dan saat ini; tanggal audit sebelumnya dan saat ini
(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

- (5) Tindakan perbaikan yang dilakukan
(8) Status Akhir: *open, closed*

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

Siklus : 6	Auditor : 1. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. 2. Shinta Hadiyantina, Dr., SH., MH.	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 13 Desember 2013	Auditee : Siti Marfu'ah, SH., MM. Ketua Pusat Pembinaan Agama (PPA)	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)
15.	OBS/New, 19 Oktober 2012	Perencanaan dan realisasi produk klausul 7.5.2	Perlu dibedakan antara rencana kegiatan dan dibuat daftar kegiatan yang sudah dilakukan		1 minggu	Sudah ada bukti telah dilakukan tindakan perbaikan	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)
16.	KTS/New, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013		Ada kelemahan dalam controlling suatu proses/kegiatan. Bahkan beberapa proses tidak terdokumentasi dengan baik.			Sudah ada bukti dengan membuat laporan kegiatan	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)
17.	KTS/New, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013		Hasil audit internal belum dicari akar masalahnya dan tidak diverifikasi atau verifikasi tidak terdokumentasi sehingga tindakan preventif dan korektif tidak dilakukan.			Sudah ada bukti telah dilakukan tindakan perbaikan dalam borang klarifikasi	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)
18.	KTS/New, Asesor LRQA, 24-26 Apr 2013		Sistem dokumentasi masih lemah dalam hal ketersediaan dokumen MP, perubahan dokumen dan legalitasnya.			Sudah ada bukti dengan membuat laporan	CLOSED (RBEW,SH _Siklus 6)

- (1) Nomer temuan
(3) Bidang yang diaudit
(6) Tanggal waktu penyelesaian

- (2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*, nama auditor sebelumnya dan saat ini; tanggal audit sebelumnya dan saat ini
(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

- (5) Tindakan perbaikan yang dilakukan
(8) Status Akhir: *open, closed*

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

Siklus : 6	Auditor : 1. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. 2. Shinta Hadiyantina, Dr., SH., MH.	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 13 Desember 2013	Auditee : Siti Marfu'ah, SH., MM. Ketua Pusat Pembinaan Agama (PPA)	Tanda tangan Auditee:

No. Temuan	Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit	Bidangyang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						kegiatan	
19.	KTS,NEW, RBEW,SH, 13 Desember 2013	Website	Website tidak sesuai dengan standar UB				OPEN

(1) Nomer temuan
(3) Bidang yang diaudit
(6) Tanggal waktu penyelesaian

(2) Kategori temuan: KTS, Observasi; Status: *New, old*; nama auditor sebelumnya dan saat ini; tanggal audit sebelumnya dan saat ini
(4) Deskripsi temuan ketidaksesuaian
(7) Verifikasi pada dokumen yang diperbaiki

(5) Tindakan perbaikan yang dilakukan
(8) Status Akhir: *open, closed*