

# PELAKSANAAN AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)

oleh:

**Tim Pengembang SPMI**

# Tahapan AMI

## 1. Audit Dokumen

1. Audit terhadap kecukupan dokumen sistem organisasi, penjaminan mutu dan dokumen (SPMI) untuk memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan.
2. dilakukan di kantor oleh masing-masing auditor.

## 2. Audit Lapangan

1. Memeriksa apakah standar yang telah ditetapkan dalam dokumen standar dalam SPMI atau yang telah dijanjikan, dipenuhi atau tidak.
2. Memeriksa/memastikan apakah setiap dokumen SPMI (misal: manual SPMI atau instruksi kerja) telah dilaksanakan secara tertib dan benar.

Dokumen/  
Buku  
Kebijakan  
SPMI

Dokumen/  
Buku  
Manual  
SPMI

Dokumen/  
Buku  
Standar  
Dikti

Dokumen/  
Buku  
Formulir  
SPMI

## TAHAPAN AUDIT DOKUMEN


1. Ketua tim audit membacakan identitas teraudit, lingkup audit, dokumen yang tersedia.
2. Ketua tim audit membagi tugas kepada semua anggota tim tentang dokumen yang harus diaudit yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Setiap anggota tim auditor membuat daftar tilik berupa daftar pertanyaan yang akan dibawa ke audit lapangan untuk diverifikasi lebih lanjut.


Hasil dari pelaksanaan audit dokumen adalah daftar tilik dan kesiapan audit lapangan

## Contoh Daftar Tilik

No.	Referensi (Butir Mutu)	Pertanyaan	Catatan Audit	S	TS	Catatan Khusus
1.	Standar 5 Butir 5.3	Apakah setiap dosen merencanakan <b>proses pembelajaran</b> secara baik.	25 % dosen belum menyampaikan kontrak perkuliahan		✓	
2.	dst					

S = Sesuai dengan standar/peraturan, prosedur, dll; TS = Tidak Sesuai

 Hasil audit dokumen

 Hasil audit lapangan

# AUDIT LAPANGAN

## **Tindakan yang Harus dikuasai Auditor dalam Pelaksanaan Audit Lapangan:**

1. Teknik Bertanya
2. Mencatat Hasil
3. Membuat Temuan
4. Melakukan Rapat Penutupan
5. Membuat Laporan Audit

## Tahapan Audit Lapangan

### A. Rapat Pembukaan

1. Ketua tim auditor memperkenalkan diri dan seluruh anggota tim.
2. Ketua tim auditor menyampaikan tujuan audit, lingkup dan area audit.
3. Ketua tim auditor menyampaikan jadwal acara audit untuk disetujui oleh teraudit.

Catatan:

Tim auditor melakukan audit dengan berpedoman pada daftar tilik yang telah dibuat pada saat Audit Dokumen.



## Tahapan Audit Lapangan

### **B. Pengumpulan bukti audit:**

1. Wawancara dengan pengelola/*stakeholder*
2. Pemeriksaan dokumen atau rekaman
3. Pengamatan terhadap aktivitas/proses
4. Pengamatan terhadap kondisi lapangan

Dalam visitasi perlu dilakukan verifikasi terhadap bukti-bukti penunjang /rekaman yang tersedia.

## Tahapan Audit Lapangan

### C. Obyek Audit:

- Dokumentasi
- bahan/material
- personil
- proses
- peralatan

## Contoh Aktivitas Lapangan

1. Memastikan apakah perencanaan proses pembelajaran telah tercapai dengan baik
  - a. Cek apakah *Learning Outcome* (LO) / Capaian Pembelajaran (CP) prodi telah terumuskan dengan baik
  - b. Cek apakah setiap mata kuliah telah mendukung CP prodi
  - c. Cek apakah RPS telah sesuai dengan CP Prodi
  - d. DII

## Contoh Aktivitas Lapangan

2. Memastikan apakah proses pembelajaran telah terlaksana dengan baik
  - a. Cek rekaman kehadiran dosen
  - b. Cek rekaman kehadiran mahasiswa
  - c. Cek kebenaran materi
  - d. Cek kebenaran jumlah sks
  - e. Cek kebenaran penyajian
  - f. Dll.

## Tahapan Audit Lapangan

### D. Wawancara

#### 1. Faktor Keberhasilan dalam Wawancara :

- a. Persiapan yang baik
- b. Wawancara dengan orang yang tepat
- c. Usahakan agar wawancara dalam keadaan santai
- d. Auditor harus berusaha untuk mendapatkan akar masalah

## Tahapan Audit Lapangan

### D. Wawancara

#### 2. Beberapa Kiat pada saat Wawancara :

- a. Lakukan wawancara terpisah antara ketua Unit Kerja dan bawahannya/ staff
- b. Hindari mengkonfrontasi/*cross-check* pernyataan teraudit lain (misal atasan)
- c. Hindari kesan selalu membaca daftar tilik
- d. Buatlah pertanyaan yang jelas/spesifik/tidak bermakna ganda

# Tahapan Audit Lapangan

## D. Wawancara

### 3. Jenis Pertanyaan :

Pertanyaan dapat dibedakan

1. Pertanyaan tertutup : ya dan tidak
2. Pertanyaan terbuka

Catatan:

Satu pertanyaan dapat dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan baik oleh auditor yang bertanya maupun anggota tim yang lain.

# Tahapan Audit Lapangan

## E. Penelusuran Bukti Audit

### 1. Tujuan

- Pengujian jaringan
- Mengungkap fakta-fakta
- Identifikasi perbaikan

### 2. Dasar

- Sistem adalah input-proses-output
- Sistem adalah sebab-akibat
- Sistem adalah suatu jaringan



# Tahapan Audit Lapangan

## E. Penelusuran Bukti Audit

### 3. Teknik Penelusuran Jejak (*Trail Following*)

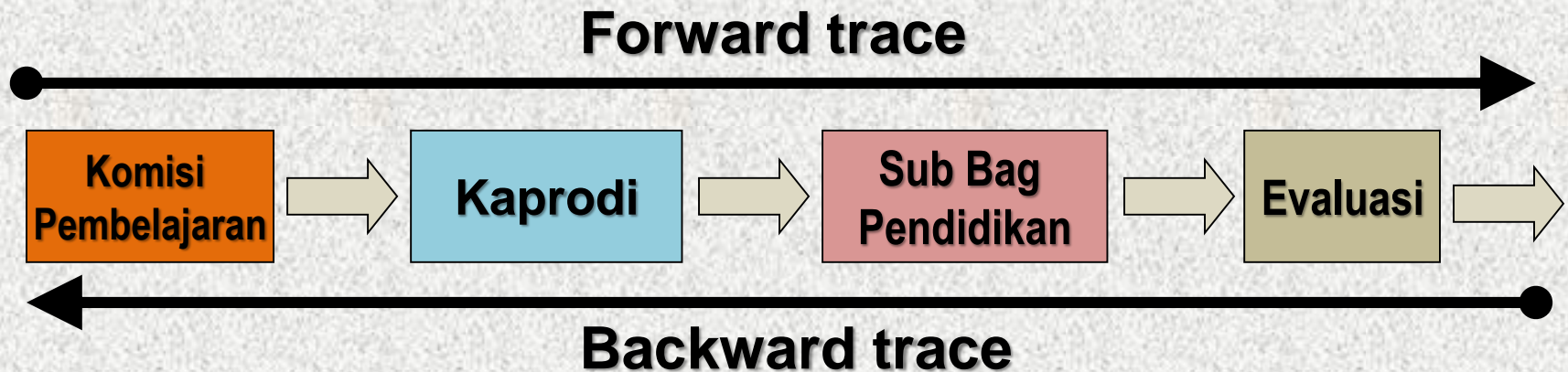
Berdasarkan suatu temuan tertentu auditor bergerak (maju atau mundur) untuk mengumpulkan informasi dan menyelidiki lebih dalam suatu gejala atau pola tertentu.

## Tahapan Audit Lapangan

### E. Penelusuran Bukti Audit

#### 4. Forward And Backward Tracing

Auditor dapat bergerak dari sisi input hingga rangkaian-rangkaian kegiatan dan output atau sebaliknya bekerja dari sisi output mundur ke input.



Pergerakan auditor (forward/backward) dapat berdasarkan obyek audit (5 macam)  
Contoh obyek audit adalah proses, maka forward tracing bisa berdasar PPEPP

# MENCATAT HASIL

## Hal yang harus Dicatat saat Visitasi :

1. Bukti-bukti ketidaksesuaian terhadap standar
2. Bukti-bukti ketidaksesuaian terhadap dokumentasi/rekaman
3. Aspek dari operasi yang menyimpang/cenderung mengarah kepada ketidaksesuaian

## **Catatan Temuan meliputi :**

1. Apa yang ditemukan
2. Dimana ditemukan
3. Mengapa dianggap sebagai ketidaksesuaian
4. Siapa yang hadir/ ada pada saat ditemukan

Setiap anggota tim audit membuat catatan-catatan potensi temuan ketidaksesuaian untuk disampaikan pada rapat tim auditor.

- Ketua tim audit memimpin rapat auditor untuk merumuskan temuan audit.
- Pernyataan temuan audit harus mengikuti kaidah **PLOR**
  - *Problem* (masalah yang ditemukan)
  - *Location* (lokasi ditemukan problem)
  - *Objective* (bukti temuan)
  - *Reference* (dokumen yang mendasari)

## Contoh Temuan dengan kaidah PLOR

Meknisme penanganan keluhan pemangku kepentingan di Prodi X belum memadai seperti yang dipersyaratkan dalam Dokumen Akademik, misalnya

- Belum semua keluhan terdokumentasi,
- Tindak lanjut pemenuhan keluhan pemangku kepentingan tidak disosialisasikan kepada pemangku kepentingan,
- Perekaman tindak lanjut belum dilakukan secara efektif.

## Format Temuan

<b>KTS/OB (Initial Auditor)</b>	<b>Referensi/Standar/ butir mutu/ Kriteria</b>	<b>Temuan Audit</b>



## PERTEMUAN / RAPAT TIM AUDITOR

Sebelum membuat laporan audit dilakukan pertemuan tim auditor tanpa teraudit.

1. Dipimpin oleh ketua tim auditor
2. Melengkapi formulir ketidaksesuaian
3. Meninjau semua ketidaksesuaian
4. Mempersiapkan kesimpulan audit
5. Mempersiapkan agenda rapat penutupan (*closing meeting*)

## Aktivitas pada Pertemuan Tim Audit :

1. Pelajari semua bukti audit
2. Kelompokkan bukti berdasarkan standar/kriteria
3. Formulasikan temuan berdasarkan PLOR
4. Mempersiapkan Permintaan Tindakan Koreksi

## Temuan Audit

1. Harus berdasarkan fakta
2. Harus ringkas dan jelas
3. Tidak memasukkan opini
4. Tidak memasukkan sebab-sebab ketidaksesuaian

## Temuan yang Dilaporkan :

1. Harus disetujui *process owner (auditee)*
2. Berdasarkan bukti

## **RAPAT PENUTUPAN (*CLOSING MEETING*)**

1. Ketua bersama anggota tim audit mengadakan rapat penutupan audit dengan teraudit membahas temuan audit untuk disepakati
2. Ketua tim audit dan teraudit bersama-sama menandatangani daftar temuan audit.
3. Ketua auditor menyerahkan form PTK untuk dianalisis akar penyebab ketidaksesuaian dan rencana tindak lanjut pada setiap temuan audit
4. Ketua tim audit menutup acara audit

## Format Laporan AMI

1. Identifikasi laporan
2. Maksud, tujuan dan ruang lingkup audit
3. Rincian program audit, auditor, tanggal dan area audit
4. Identifikasi dokumen referensi (standar, *quality* manual, prosedur, kontrak, dll)
5. Daftar temuan
6. Saran peningkatan mutu
7. Kesimpulan audit

# TINDAKAN KOREKSI

## **TINDAKAN KOREKSI OLEH PIHAK TERAUDIT/ MANAJEMEN**

Tindakan koreksi adalah tindakan untuk meniadakan sebab-sebab ketidaksesuaian terhadap standar/ rencana dan mencegah pengulangan ketidak sesuaian dikemudian hari dalam rangka peningkatan mutu secara berkelanjutan.

# RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)



## PENGERTIAN

Rapat Tinjauan Manajemen adalah suatu rapat dengan periode waktu tertentu yang bertujuan untuk membahas tindak lanjut temuan, dipimpin langsung oleh pimpinan, dan dihadiri oleh seluruh jajaran manajemen.

## PELAKSANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

1. Tinjauan Manajemen dilakukan untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SPMI.
2. Tinjauan ini harus mencakup penilaian untuk peningkatan dan perubahan SPMI, termasuk kebijakan dan sasaran.
3. Setiap kegiatan Tinjauan Manajemen harus direkam dan rekamannya harus dipelihara.

## Materi Rapat Tinjauan Manajemen (inspirasi \*)

1. Hasil/temuan audit
2. Umpan balik pemangku kepentingan (keluhan, kepuasan)
3. Kinerja proses dan kesesuaian luaran Tri Dharma
4. Status tindakan pencegahan dan perbaikan
5. Tindak lanjut dari tinjauan sebelumnya
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu
7. Rekomendasi untuk peningkatan

\*) Sumber : BAN-PT

## HASIL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN/KAJIULANG MANAJEMEN

Hasil Kajiulang Manajemen yang diharapkan dapat berupa:

1. Peningkatan efektivitas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan prosesnya
2. Peningkatan hasil layanan yang menuju terpenuhinya standar
3. Program peningkatan mutu

## DAMPAK POSITIF AMI

1. Hasil Audit Mutu Internal merupakan peluang untuk memperbaiki mutu di PT yang berdasarkan fakta di lapangan.
2. Hasil Audit Mutu Internal melahirkan kebijakan pimpinan untuk pemenuhan terhadap ketidaksesuaian sistem penjaminan mutu internal (SPMI).
3. Hasil Audit Mutu Internal akan selalu melahirkan perbaikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) PT.

**Audit Mutu Internal akan Selalu  
Memberikan Ruang Peningkatan Mutu  
Pendidikan Tinggi**

**TERIMA KASIH**