



PANDUAN AUDIT MUTU LAYANAN PENDUKUNG TRI DHARMA

SPMAIP

(Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal
Pendukung)

2018

Pendahuluan

Kesehatan sebuah organisasi ditentukan oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang bersinggungan dengan peningkatan kinerja adalah adanya siklus sistem penjaminan mutu. Siklus Penjaminan mutu dalam sebuah unit dapat berupa Evaluasi Diri dimana evaluasi dilakukan secara internal dalam unit. Sedangkan audit dilakukan oleh pihak eksternal unit. Kegiatan audit dilakukan sebagai langkah penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak luar unit sebagai bentuk transparansi dan independensi. Penilaian Kinerja Unit didasarkan atas standar mutu layanan unit yang disusun oleh unit tersebut.

Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan celah untuk peningkatan kinerja unit. Peningkatan kinerja unit tentunya tidak terlepas dari visi misi Universitas Sanata Dharma sebagai rumah besar bagi unit pendukung Tri Dharma. Dengan meningkatnya kinerja unit pendukung Tri Dharma diharapkan mendorong peningkatan baik kualitas maupun kuantitas kegiatan Tri Dharma seperti dalam Pendidikan, penelitian dan pengabdian.

Buku Panduan ini dibuat untuk memberikan cara pandang proses audit mutu pendukung unit di Universitas Sanata Dharma dan memberikan pedoman bagi auditor dan auditee (Unit pendukung) untuk memahami proses evaluasi dalam hakekatnya sebagai proses perbaikan yang berkelanjutan sehingga terwujudnya Budaya Mutu.

Kepala Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung
(SPMAIP)

Y. Agus Sugiarno, S.Si, M.M

Daftar Isi

Pendahuluan	2
Daftar Istilah	4
Manajemen mutu dengan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan)	5
P(enetapan)	5
P(elaksanaan)	5
E(evaluasi)	5
1. Kuesioner Kepuasan layanan	5
2. Audit Mutu Pendukung Layanan	6
P(engendalian)	6
P(eningkatan)	6
SIKLUS PPEPP	7
Tujuan dan Manfaat Audit Mutu Layanan Unit Pendukung	8
Tujuan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung	8
Manfaat Audit Mutu Layanan Unit Pendukung	8
Mekanisme Pelaksanaan Audit Mutu Pendukung	8
Tahapan audit mutu pendukung	8
Jadwal Tahapan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung	10

Daftar Istilah

1. **Penilaian/Assesmen** Unit adalah proses untuk mengidentifikasi, mengumpulkan dan mempersiapkan data yang digunakan untuk mengevaluasi pencapaian standar layanan unit.
2. **Audit Mutu Pendukung** adalah audit terhadap capaian kinerja berdasarkan standar yang sudah ditetapkan untuk memenuhi standar mutu layanan unit
3. **Auditor** adalah orang yang mempunyai kemampuan dan kualifikasi melakukan audit
4. **Auditee** adalah Unit pendukung yang akan di audit
5. **Sistem informasi Evaluasi Layanan Unit Pendukung** adalah Sistem informasi yang digunakan oleh Auditor, Auditee dalam proses Evaluasi kinerja berbasis komputer yang meliputi mengisi capaian kinerja (berupa text maupun file), melakukan penilaian, mengisi rekomendasi dan tindak lanjut
6. **Standar mutu layanan unit** adalah Standar Layanan Unit yang berisi proses, tujuan layanan, kriteria, indikator dan dokumen pendukung.
7. **Unit** adalah Unit pendukung Tri Dharma yaitu Biro Layanan Umum (BLU), Biro Prasarana dan Sarana (BPS), Biro Administrasi akademik (BAA), Biro Keuangan , Biro Administrasi Pengembangan Sistem Informasi (BAPSI), Perpustakaan, Sekretariat Fakultas/Program Studi
8. **Check List (Daftar Tilik)** adalah daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan hasil audit standar mutu layanan dalam Sistem informasi untuk diverifikasi lebih lanjut.
9. **Tri Dharma Perguruan Tinggi** adalah kewajiban perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Manajemen mutu dengan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan)

Salah satu tujuan penerapan penjaminan mutu pendukung Tri Dharma adalah menjamin terlaksananya pelaksanaan standar mutu layanan sesuai dengan kriteria, indicator, tolok ukur yang sudah dirancang dan ditetapkan oleh unit. Tetapi dokumen standar mutu layanan tetap harus dihidupi/dirawat sehingga perbaikan dan peningkatan mutu dapat dilakukan.

Sistem manajemen mutu yang mengadopsi siklus PPEPP akan menjamin keberlangsungan perbaikan dan peningkatan mutu yang diharapkan.

P(enetapan)

Penetapan merupakan tahap awal dari siklus PPEPP. Dalam tahap Penetapan Kepala Unit bersama-sama dengan segenap karyawan dalam unit tersebut bersama-sama mendiskusikan dan merumuskan dari hasil evaluasi pelaksanaan standar yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya. Hasil perumusan hasil evaluasi dan diskusi dapat menambah jenis standar layanan mutu atau menaikkan standar dari layanan yang sudah ada.

P(elaksanaan)

Setelah Penetapan Standar mutu layanan maka tahap berikutnya adalah melaksanakan standar tersebut sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang ada. Capaian-capaian dalam pelaksanaan standar dicatat dalam Formulir Operasional yang sudah tersedia. Catatan mutu ini sangat penting sebagai bahan evaluasi pelaksanaan standar.

E(evaluasi)

Evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk memastikan apakah pelaksanaan standar layanan sudah memenuhi standar yang diharapkan atau tidak dan untuk menjaga pelaksanaan standar agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pada tahap ini dilakukan beberapa langkah untuk melihat hasil capaian yaitu :

1. Kuesioner Kepuasan layanan

SPMAIP telah menyusun alat ukur/instrument untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan unit. Pengguna layanan unit terbagi menjadi mahasiswa, dosen dan karyawan. Instrumen yang disusun menyesuaikan dengan tingkat interaksi pengguna layanan dengan unit pendukung. Misalnya untuk pengguna layanan mahasiswa memakai instrument dari Biro Administrasi akademik (BAA), Biro Keuangan, Biro Administrasi Pengembangan Sistem Informasi (BAPSI), Biro Prasarana dan Sarana (BPS) dan Biro Layanan Umum (BLU).

Kuesioner Kepuasan Pengguna layanan dilakukan tiap semester sekali yaitu pada bulan juni/juli dan nopember/desember

Hasil dari Kuesioner ini akan menjadi bahan Evaluasi Diri dan Audit Mutu Pendukung.

2. Audit Mutu Pendukung Layanan

Pelaksanaan Audit Mutu Pendukung Layanan dilakukan setiap semester sekali. Hal ini bertujuan untuk memberikan celah perbaikan di tengah tahun pelaksanaan standar. Audit Mutu yang kedua dilakukan di bulan November/desember.

Pada proses audit, auditor SMPAIP akan melihat capaian dari setiap standar mutu layanan dari unit dengan melihat bukti/dokumen yang dimasukkan dalam sistem informasi evaluasi layanan unit pendukung. Hasil penilaian capaian standar akan dilengkapi dengan rekomendasi dari auditor sebagai bentuk perbaikan terus menerus dalam peningkatan standar layanan. Pada proses audit, auditor juga melihat hasil kuesioner kepuasan layanan unit yang sudah tersedia dalam sistem informasi evaluasi.

Hasil Penilaian dan rekomendasi akan menjadi pijakan bagi unit untuk melakukan tindak lanjut atas masukan dari auditor.

P(engendalian)

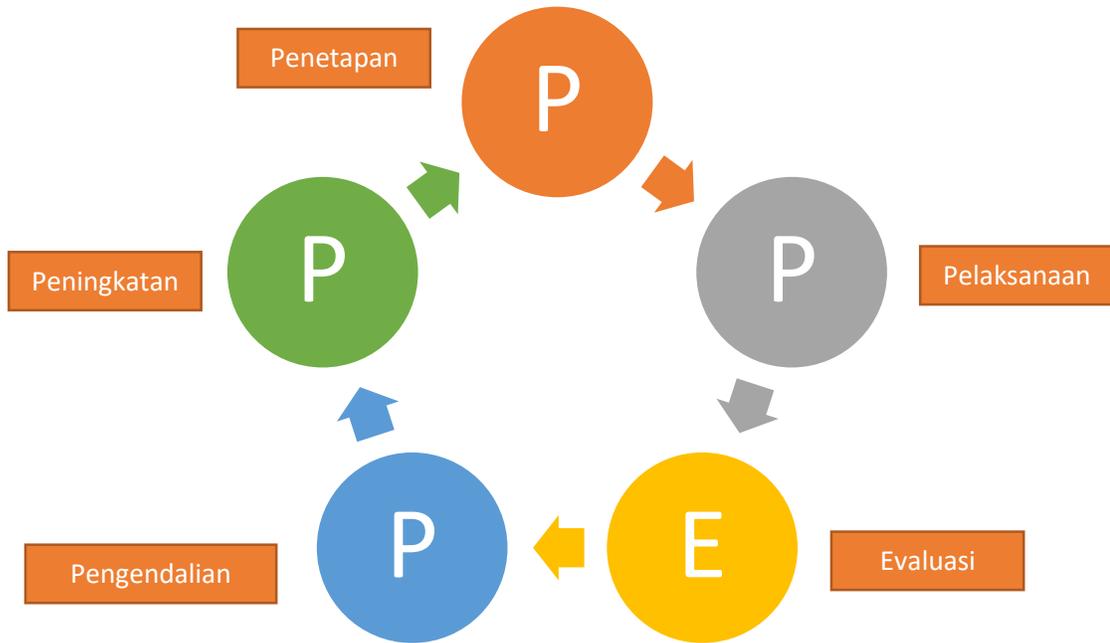
Hasil audit mutu layanan pendukung dipakai sebagai informasi/masukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan standar sesuai dengan target capaian atau tidak. Jika ditemukan penyimpangan pada tengah tahun maka dengan cepat pihak manajemen unit pendukung (kepala Unit/Kepala Biro/Kepala bagian) dapat melakukan penyesuaian/perbaikan yang diperlukan agar arah program dapat segera dievaluasi untuk mencapai target/sasaran yang sudah ditetapkan oleh unit.

P(eningkatan)

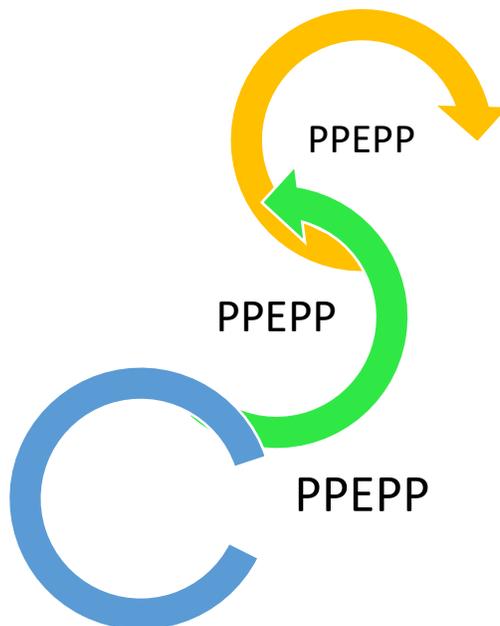
Jika unit dalam hasil audit sudah mencapai/ bahkan melampaui capaian dari standar yang sudah ditetapkan dalam standar mutu layanan masing-masing unit, maka unit dapat melakukan perubahan standar atau menambah standar layanan sesuai dengan kebutuhan unit tersebut.

SIKLUS PPEPP

Siklus PPEPP dapat digambarkan seperti dibawah ini :



Manajemen Mutu dengan Siklus PPEPP akan menghasilkan perbaikan mutu secara berkelanjutan



Tujuan dan Manfaat Audit Mutu Layanan Unit Pendukung

Tujuan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung

Secara umum Audit Mutu Unit Pendukung merupakan suatu pemeriksaan sistematis untuk menentukan apakah kegiatan dalam menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan standar mutu layanan unit.

Secara khusus tujuan Audit Mutu Pendukung adalah :

1. Untuk memeriksa kesesuaian atau ketaksesuaian pelaksanaan dan standar yang sudah ditetapkan.
2. Untuk memeriksa proses dan hasil proses pencapaian mutu sehingga dapat ditentukan keefektifan pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan (kriteria dan indicator)
3. Untuk menyiapkan laporan kepada yang teraudit (auditee) sebagai dasar perbaikan mutu selanjutnya
4. Untuk memberikan kesempatan teraudit untuk memperbaiki sistem penjaminan mutu

Manfaat Audit Mutu Layanan Unit Pendukung

Pelaksanaan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung memberikan manfaat diperolehnya rekomendasi peningkatan mutu unit pendukung yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh unit yang teraudit.

Mekanisme Pelaksanaan Audit Mutu Pendukung

Tahapan audit mutu pendukung

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Unit dilakukan setiap akhir semester. Ada beberapa tahapan dalam Evaluasi Kinerja yaitu :

1. Pengisian capaian kinerja selama 1 semester sekali oleh unit teraudit berdasarkan pada standar mutu layanan unit masing-masing unit. Pengisian capaian dapat berupa data/bukti/dokumen dapat diisi atau diupload dengan menggunakan sistem informasi Evaluasi Layanan Pendukung.
2. SPMAIP melakukan penilaian terhadap capaian dari unit/secretariat fakultas berdasarkan pada hasil isian dari sistem informasi Evaluasi Layanan Pendukung.

3. SPMAIP menyerahkan hasil audit mutu unit pendukung dan rekomendasi kepada setiap fakultas/biro/unit dalam bentuk cetakan.
4. Unit Pendukung melakukan rapat tinjauan manajemen untuk menindaklanjuti rekomendasi dari SMPAIP
5. Hasil dari tindak lanjut menjadi dasar penyusunan RKA

