

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

Siklus : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	<i>Auditee</i> : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	Tanda tangan <i>Auditee</i> :

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	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>- Pelaksanaan tinjauan manajemen akan lebih disempurnakan dengan memuat seluruh persyaratan dalam SMM ISO 9001:2008</li> <li>- Tindakan koreksi dan tindak lanjut hasil tinjauan manajemen dilakukan namun belum semua terdokumentasikan</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelaksanaan tinjauan manajemen telah memperhatikan persyaratan dalam SMM ISO 9001:2008</li> <li>- Perbaikan dokumentasi/rekaman tindakan perbaikan dan tindak lanjut telah dilakukan</li> </ul>	closed
2.	KTS/ New	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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikasi keberadaan metode umpan balik pelanggan telah dilakukan dengan penyebaran</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode mendapatkan umpan balik telah dilakukan</li> <li>- Pengukuran dan analisis persepsi kepuasan telah</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*

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

Siklus : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	Tanda tangan Auditee :

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)
			belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.	kuesioner PBM dan tracer study serta pengukuran kepuasan dengan skala 1-5 tiap semester untuk tiap dosen/kuliah - Selain itu, penilaian administrasi dilakukan per sub bagian juga telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan		dilakukan	
3.	KTS/ New	Infrastruktur (6.3)	- Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana ( <i>asset maintenance</i> ).	MP Pemeliharaan baru terbentuk, sehingga pelaksanaan belum optimal		Usaha optimalisasi pelaksanaan MP Pemeliharaan telah dilakukan	closed
4.	KTS/ Open	Pengendalian Dokumen (4.2.3)	- <b>Belum ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.</b>	<b>Penyempurnaan MP Pengendalian dokumen dan</b>		<b>Penyempurnaan MP Pengendalian dokumen dan rekaman</b>	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*

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

Siklus : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	<i>Auditee</i> : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	Tanda tangan <i>Auditee</i> :

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)
		<b>Pengendalian Rekaman (4.2.4)</b>		<b>rekaman dengan menyertakan metode identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi</b>		<b>dengan menyertakan metode identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi sedang dilakukan</b>	
5.	KTS/ New	Sasaran Mutu (5.4.1)	- Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)	Melakukan evaluasi capaian indikator kinerja dengan menyertakan capaian indikator kinerja dalam tahun berjalan.		Penyertaan capaian indikator kinerja dan evaluasi telah dilakukan	closed
6.	KTS/ New	Perencanaan (5.4) SDM (6.2.2) Infrastruktur (6.3)	- Terkait kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM). Belum semua perencanaan PBM sesuai dengan pelaksanaan, termasuk belum adanya mekanisme evaluasi terhadap PBM. - <i>Requirement</i> (persyaratan) SDM terkait PBM belum ditetapkan, serta belum adanya evaluasi kinerja SDM dan tindak lanjutnya. - Sarana-prasarana terkait PBM belum sepenuhnya optimal digunakan, termasuk belum adanya program/penetapan untuk memelihara sarana-prasarana tersebut.	- Evaluasi PBM telah dilakukan dengan evaluasi kuesioner PBM dan rekapitulasi hasil perkuliahan - Persyaratan SDM terkait PBM selalu dievaluasi dengan ketentuan minimal pendidikan S2 - Optimalisasi		- Evaluasi PBM telah dilakukan dengan evaluasi kuesioner PBM dan rekapitulasi hasil perkuliahan - Persyaratan SDM terkait PBM telah dievaluasi - Sarana-prasarana PBM telah digunakan dengan optimal	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*

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

Siklus : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	Tanda tangan Auditee :

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)
				penggunaan sarana-prasarana PBM			
7.	KTS/Open	Renstra FTP	- Current Faculty Strategic Planning (Renstra) still was not fully link to UB Vision i.e. Entrepreneur University; Next Renstra 2012-2016 still in development process, according to auditee entrepreneurial aspect will be included.	Mempercepat kajian dan evaluasi Renstra FTP untuk dibahas senat FTP termasuk di dalamnya visi FTP yang mencantumkan muatan kewirausahaan (entrepreneurship)		Pembahasan Renstra sedang dalam evaluasi senat FTP	

(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*