


Standard Operating Procedure
Audit Pelayanan Prima



GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017

	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode/No: UN10/F10/09/HK.01.02.a/006
	AUDIT PELAYANAN PRIMA	Tanggal: 6 April 2017 Revisi: 1 Halaman: 2 dari 16

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR

AUDIT PELAYANAN PRIMA

GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Rizky L.R. Silalahi, STP, MSc	Ketua GJM FTP		6 April 2017
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardani, STP, MP, PhD	Wakil Dekan I FTP		6 April 2017
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP		6 April 2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP		6 April 2017
5. Pengendalian	Agustin Krisna Wardani, STP, MP, PhD	Ketua GJM FTP		6 April 2017

Daftar Isi

Halaman depan.....	1
Lembar Pengesahan	2
Daftar isi	3
Tujuan prosedur	4
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	4
Standar Mutu Terkait	4
Definisi istilah	4
Prosedur.....	4
Pihak yang menjalankan prosedur.....	6
Bagan alir	7
Referensi.....	8
Lampiran	9

1. Tujuan Prosedur

Menjamin kesesuaian prosedur pelaksanaan audit pelayanan prima di tingkat Fakultas Teknologi Pertanian.

2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya

Pelaksanaan audit pelayanan prima meliputi :

- a) Pemetaan jumlah unit yang akan diaudit
- b) Pemetaan ketersediaan jumlah auditor
- c) Plotting auditor pelaksanaan audit
- d) Refreshing auditor
- e) Penentuan jadwal dan penyesuaian jadwal pelaksanaan audit
- f) Sosialisasi pelaksanaan audit pelayanan prima ke auditee
- g) Pelaksanaan audit pelayanan prima
- h) Meta audit hasil penilaian
- i) Penyampaian hasil audit/temuan
- j) Pemberian kuisisioner terkait pelaksanaan audit pelayanan prima (umpan balik)

3. Standar Mutu Terkait

Peraturan Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Standar Mutu UB

4. Definisi istilah

- a). Audit adalah kegiatan mengumpulkan dan mengevaluasi dari bukti-bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang ditetapkan.
- b). Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.
- c). Auditor adalah seseorang yang memiliki kualifikasi tertentu dalam melakukan audit atas laporan kegiatan dari suatu perusahaan atau organisasi.
- d). Auditee adalah organisasi yang sedang diaudit.
- e). Meta Audit adalah
- f). Gugus Jaminan Mutu adalah unsur dari Fakultas yang merencanakan, menerapkan, mengendlaikan dan mengembangkan sistem penjaminan mutu akademik pada Fakultas.
- g). Unit Jaminan Mutu adalah unsur pelaksana sistem penjaminan mutu internal secara keseluruhan ditingkat jurusan.

5. Prosedur

Prosedur Pelaksanaan :

a). Pemetaan Jumlah Auditee

1. Gugus Jaminan Mutu selaku penyelenggara audit pelayanan prima membuat daftar unit di tingkat fakultas terbaru yang akan diaudit beserta contact person auditee.

2. Daftar auditee yang telah dibuat diajukan ke Manager Representative untuk mendapatkan persetujuan.

b). Pemetaan Ketersediaan Jumlah Auditor

1. Ketua GJM dan anggota GJM menyusun daftar ketersediaan auditor di Fakultas Teknologi Pertanian beserta contact person auditor.
2. Jumlah auditor akan disesuaikan dengan jumlah auditee untuk pemerataan jumlah auditee yang akan diaudit.
3. Standart rasio auditee dan auditor adalah 1 : 2, auditor meliputi anggota GJM FTP, anggota Unit Jaminan Mutu TEP, TIP dan THP.

c). Plotting Auditor

1. Panitia pelaksana audit pelayanan prima dalam hal ini adalah GJM FTP menyusun pembagian auditor dan auditee
2. Satu unit akan diaudit oleh satu auditor
3. Ketentuan pembagian auditor adalah berdasarkan pengalaman auditor sebagai user diunit tersebut
4. Plotting auditor masih dapat berubah sesuai dengan kesepakatan auditor, dimana perubahan dapat dilakukan sebelum pelaksanaan audit dimulai

d). Refreshing Auditor

1. Panitia pelaksana dalam hal ini adalah GJM mengundang auditor untuk pelaksanaan refreshing auditor dengan kegiatan adalah penyampaian borang penilaian audit pelayanan prima, dasar perundang-undangan pelaksanaan audit pelayanan prima, hasil plotting auditor serta jadwal pelaksanaan audit pelayanan prima.
2. Refreshing auditor dihadiri oleh anggota GJM FTP, Manager Representative dan seluruh auditor.
3. Pelaksanaan refreshing auditor selambat-lambatnya dilaksanakan 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan audit.

e). Penentuan dan Penyesuaian Jadwal Pelaksanaan Audit

1. Panitia pelaksana dalam hal ini GJM FTP menentukan rentang waktu pelaksanaan audit pelayanan prima mulai dari pelaksanaan hingga pengumpulan hasil audit.
2. Auditor wajib memiliki contact person auditee untuk menyesuaikan pelaksanaan audit pelayanan prima yang disesuaikan dengan batas waktu pelaksanaan audit yang ditentukan oleh panitia penyelenggara.

f). Sosialisasi Pelaksanaan Audit kepada Auditee

1. Panitia pelaksana audit pelayanan prima memberikan surat pemberitahuan pelaksanaan audit (meliputi rentang waktu jadwal pelaksanaan audit, hasil plotting auditor, contact person auditor, dan borang penilaian audit) keseluruhan auditee.

g). Pelaksanaan Audit Pelayanan Prima

1. Auditor berkewajiban melaksanakan audit dalam rentang waktu yang telah diberikan oleh panitia penyelenggara
2. Auditor berkewajiban melaporkan hasil audit kepada GJM maksimal 3 (tiga) hari setelah pelaksanaan audit
3. Auditor wajib mendokumentasikan kegiatan audit meliputi tanggal pelaksanaan audit dan dokumen pendukung terkait penilaian.
4. Hasil audit hanya boleh dikirimkan ke GJM sebelum didistribusi ke auditee.

h). Meta Audit Hasil Penilaian

1. Panitia menerima hasil audit dari seluruh auditor.
2. Panitia dalam hal ini adalah GJM melakukan meta audit untuk menyamakan persepsi dari indicator penilaian dengan tujuan untuk memberika penilaian yang sesuai.
3. Meta audit dilakukan paling lambat 2 (dua) minggu setelah pelaksanaan audit pelayanan prima selesai.
4. Meta audit dilakukan bersama-sama oleh anggota GJM.

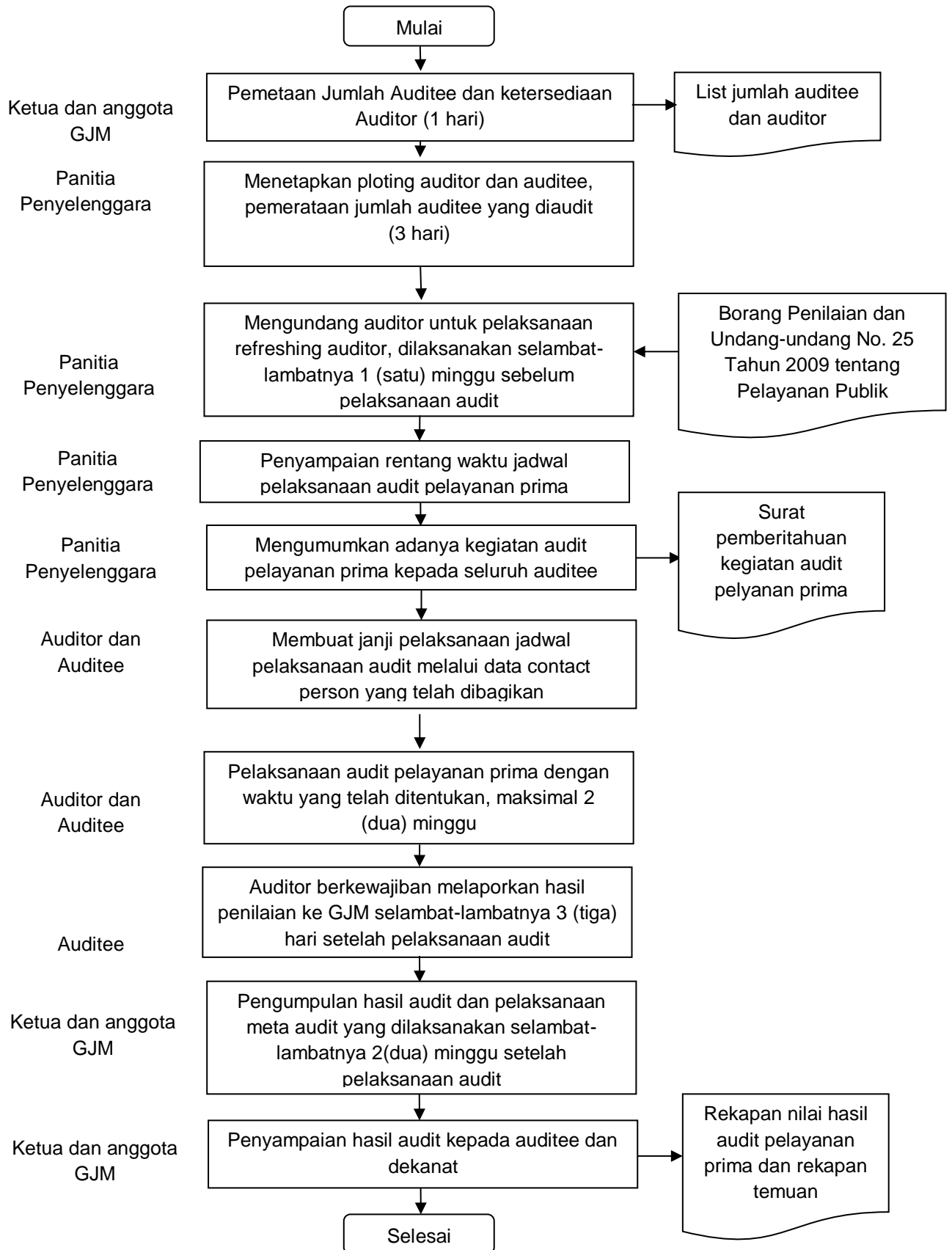
i). Penyampaian Hasil Audit Pelayanan Prima

1. Panitia penyelenggaran audit pelayanan prima merekap hasil penilaian audit, mengurutkan sesuai besaran nilai dan merekap temuan dari masing-masing unit.
2. Panitia penyelenggaran mengundang auditee, dekanat dan manager representative dalam kegiatan penyampaian hasil audit pelayanan prima.
3. Auditee menerima hasil penilaian kegiatan audit pelayanan prima dan menindaklanjuti upaya perbaikan terhadap hasil temuan.
4. Dekanat mengevaluasi hasil temuan kegiatan pelayanan prima.
5. Auditee dan Auditor mengisi form umpan balik terkait dengan kegiatan audit pelayanan prima yang telah dilaksanakan.

6. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- a. Dekanat
- b. Ketua dan Anggota GJM
- c. Ketua dan Anggota UJM
- d. Ketua unit dan sub bagian di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian

7. Bagan Alir



8. REFERENSI :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Manual Prosedur Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Universitas Brawijaya

Lampiran 1. Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
1	Visi-Misi-Motto 1.1 – 1.3 (bobot 5%) Nilai maksimum: 50	(1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan	25			
				b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan.	15			
				c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan	10			
		d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	0					
		1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana	15			
				b. Ada, tidak dipahami pelaksana	5			
				c. Tidak ada	0			
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa.	10			
				b. Diumumkan.	7			
				c. Tidak diumumkan	0			
2	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan 2.1 – 2.2 (Bobot 25%) Nilai maksimum: 250	(2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25	Standar	a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	200			
		Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pelayanan	b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009	100			
				c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009	50			
				d. Tidak ada Standar Pelayanan	0			

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
		(2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan b. Tidak ada Maklumat pelayanan	50 0			
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3.1-3.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak memiliki	25 10 0			
		(3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak menerapkan	25 10 0			
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	25 10 0			
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas	a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas	25 10 0			
		(4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan	30 10			

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
	(Bobot 17%) Nilai maksimum: 170			c. Tidak ada	0			
		(4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	a. Baik b. Cukup c. Kurang	30 10 0			
		(4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisiplinan	a. Disiplin b. Kurang disiplin c. Tidak disiplin	30 10 0			
		(4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif b. Kurang responsif c. Tidak responsif	30 10 0			
		(4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0			
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada	25 10 0			
5	Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3)	(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan	30 15 0			

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
	(bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	Kebersihan	a. Sangat Bersih	30			
		b. Bersih		15				
		c. Tidak bersih		0				
		(5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif	20			
				b. Ada, tidak efektif	10			
				c. Tidak ada	0			
6	Penanganan Pengaduan 6.1-6.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(6.1)Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik	30			
				b. Ada, tidak dikelola dengan baik	10			
				c. Tidak ada	0			
		(6.2)Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada	30			
				b. Tidak ada	0			
		(6.3)Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71% - 100 % diselesaikan	20			
				b. 51% - 70% diselesaikan	10			
				c. 10% - 50% diselesaikan	5			
				d. < 10% diselesaikan	0			
		(6.4)Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu	20			
				b. Tidak mengacu	5			
7	Indeks Kepuasan	(7.1)Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan	25			

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
	Masyarakat 7.1-7.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100			b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan	10 0			
		(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu	25 10 0			
		(7.3) Rata –rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata Skor IKM	a. 80-100 b. 60 – 79 c. < 60	25 10 0			
		(7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak lanjut	a. Ada tindak lanjut b. Tidak ada tindak lanjut	25 0			
8	Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3 (bobot 7%) Nilai maksimum: 70	(8.1).Sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem Informasi	a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-update c. Tidak ada	25 10 0			
		(8.2).Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Penyampaian informasi	a. Ada b. Tidak ada	20 0			
		(8.3).Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	a. Sangat terbuka b. Terbuka c. Tidak terbuka	25 10 0			
9	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2	(9.1) Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	a. Ada	40			
				b. Tidak ada	0			

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi	Nilai	Saran Perbaikan
	(bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja	Pencapaian Target kinerja	a. Tercapai/Melampaui (> 100%) b. Tidak Tercapai (80%-99%) c. Tidak Tercapai (40%-79 %) d. Tidak tercapai (<40%)	40 30 20 0			
TOTAL NILAI					1000	NILAI Unit Kerja	0	

Auditee

Auditor

Lampiran 2. Rekapitan Hasil Audit Pelayanan Prima

HASIL AUDIT PELAYANAN PRIMA FTP 2016

No	Unit Kerja	Nilai
1	Sekdek FTP	
2	Subag. Kemahasiswaan	
3	Unit Layanan Bahasa Inggris	
4	PSIK	
5	Subag. Umum dan Perlengkapan	
6	BP3M	
7	Subag. Keuangan/Kepegawaian	
8	Laboratorium Uji	
9	Administrasi THP	
10	GJM	
11	BKPA	
12	Pilot Plan	
13	Administrasi Pasca FTP	
14	Kantin FTP	
15	Ruang Baca	
16	Administrasi TEP	
17	FPTC	
18	Administrasi TIP	
19	Jurnal Teknologi Pertanian (JTP)	
20	Subag. Akademik	
21	Laboratorium Dasar	
22	Pelayanan Kelas	

Lampiran 3. Rekapitan Temuan

DAFTAR SARAN PERBAIKAN

AUDIT PELAYANAN PRIMA GJM FTP UB 2016

Unit Kerja	Saran Perbaikan
(Nilai :)	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.
	7.
	8.
	9.
	10.
	11.
	12.

