

Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi

Kategori Temuan : KTS	Tanggal Temuan : 17 September 2012	No. Temuan : 1-5	Auditor : 1. Herawati, Dr.,MP 2. Bambang Semedi, Ph.D.
Uraian temuan: 1. Belum terlihat adanya sinkronisasi antara Renstra Universitas, Renstra Unit Kerja, kebijakan mutu, Program Kerja dan Sasaran Mutu. 2. Penyediaan sumberdaya manusia (SDM), belum ada GAP analysis → peningkatan kompetensi 3. Belum ada pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap proses kegiatan 4. Belum ada audit internal yang terjadwal (termasuk rekaman audit). 5. Belum ada maklumat pelayanan atau janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan.		Akar penyebab: 1. Tidak mencantumkan analisis sinkronisasi dalam MM. 2. Kondisi SDM sudah ada tetapi GAP analysis nya belum ada. 3. Sudah dilakukan pengukuran dengan menggunakan questioner untuk PBM, Layanan Lab, Layanan Administrasi. Tidak menggunakan indeks kepuasan pelanggan. 4. Untuk AIM siklus sebelumnya sudah dilakukan tetapi untuk siklus 11 ini tidak melakukan. 5. Belum tertulis dalam MM	
Rencana tindakan koreksi atas temuan : 1. Dibuatkan cross reference yang menunjukkan hubungan antara Renstra UB, Renstra JT, kebijakan mutu, Program Kerja dan sasaran mutu. 2. Dibuatkan GAP analysis 3. Diadakan pengukuran kepuasan pelanggan berbasis borang indeks kepuasan pelanggan. 4. Perlu dijadwalkan kegiatan audit internal. 5. Dibuatkan maklumat pelayanan atau janji pelayanan.		Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab : 1. Dibuatkan cross reference hubungan antara renstra UB, renstra JT, kebijakan mutu, program kerja dan sasaran mutu. Ditulis dalam MM 2. Dibuatkan GAP analysis dan ditulis dalam MM 3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan disempurnakan. 4. Jadwal kegiatan audit internal akan dilaksanakan dua kali setiap tahun, menjelang siklus PJM dan dilengkapi MP. 5. Membuat maklumat atau janji pelayanan dan disosialisasikan, serta ditulis dalam MM.	
Jadwal penyelesaian tindakan koreksi : 1 (3mg), 2 (2mg), 3 (2 mg), 4 (1 mg), 5 (1 mg)		Penanggung jawab tindakan koreksi : Sugeng Prijono, Dr.SU,Ir. (MR)	

Dipersiapkan oleh: Sugeng Prijono, Dr.,SU,Ir.

Tanggal: 18 September 2012

Catatan :

Tanda Tangan *Auditee* :


 Prof. Dr. Ir. Zaenal Kusuma, SU
 (Nama Teraudit)

Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi

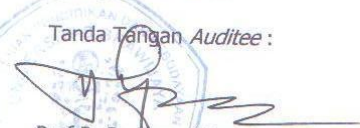
Kategori Temuan : KTS	Tanggal Temuan : 17 September 2012	No. Temuan : 6-9	Auditor : 1. Herawati, Dr.,MP 2. Bambang Semedi, Ph.D
Uraian temuan:		Akar penyebab:	
<p>6. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan ada, namun belum ada time frime-nya</p> <p>7. Belum ada sistem pengelolaan mutu pelayanan</p> <p>8. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai) pengguna layanan sudah ada, masih mengacu pada Universitas</p> <p>9. Belum ada perencanaan pengembangan pegawai.</p>		<p>6. Tidak mencantumkan time frime pada semua MP</p> <p>7. Belum mengetahui dokumen tersebut.</p> <p>8. Mengacu dokumen UB, belum merupakan dokumen layanan Jurusan Tanah.</p> <p>9. Sementara menyesuaikan program dari Fakultas.</p>	
Rencana tindakan koreksi atas temuan :		Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab :	
<p>6. Dibuatkan time frame</p> <p>7. Dibuatkan sistem pengelolaan mutu pelayanan</p> <p>8. Dibuat pedoman khusus untuk Jurusan Tanah</p> <p>9. Dibuatkan perencanaan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan ketrampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan</p>		<p>6. Semua MP akan disempnakan dengan time frame</p> <p>7. Melengkapi MM dengan sistem pengelolaan mutu pelayanan sesuai SPMI UB</p> <p>8. Membuat pedoman khusus untuk JT</p> <p>9. Melengkapi MM dengan perencanaan pengembangan SDM</p>	
Jadwal penyelesaian tindakan koreksi :		Penanggung jawab tindakan koreksi :	
6 (3 mg), 7 (2 mg), 8 (1 mg), (3 mg)		Sugeng Prijono, Dr.,SU,Ir. (MR)	

Dipersiapkan oleh: Sugeng Prijono, Dr.,SU,Ir.

Tanggal: 18 September 2012

Catatan :

Tanda Tangan *Auditee* :


Prof. Dr. Ir. Saenal Kusuma, SU
(Nama Teraudit)

(Lembar ini diperuntukkan untuk satu/lebih temuan dan dapat diperbanyak sesuai banyaknya temuan)