



UNIVERSITAS GADJAH MADA

# Audit Mutu Internal (Konsep dan pelaksanaan)

Leni Sophia Heliani  
Penjaminan Mutu Pendidikan, KJM -UGM

Pelatihan Penyegaran Audit Mutu Internal SPMI 2018  
ITS – 12 September 2018

UGM.AC.ID      LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

## Keluaran Pelatihan penyegaran

Setelah mengikuti pelatihan penyegaran ini,  
peserta mampu:

- Menjelaskan kembali konsep audit mutu internal
- melaksanakan audit mutu internal secara profesional, independen, dan objektif
- mengidentifikasi kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem mutu terkait kegiatan akademik
- mengidentifikasi lingkup perbaikan dan mengembangkan secara berkelanjutan

## TOPIK DISKUSI

- A. SPM-PT
- B. AUDIT MUTU INTERNAL
  - 1. Definisi Audit
  - 2. Prinsip dasar audit
  - 3. Klasifikasi audit
  - 4. Persyaratan auditor
  - 5. perencanaan audit
  - 6. Pelaksanaan audit

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED



## A. Sistem Penjaminan Mutu-pendidikan Tinggi

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

## SISTIM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI

Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 (Pasal 1)



### Mutu Pendidikan Tinggi

adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi.



### Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti)

adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.



### Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

Hal. Cptk VI 2018, Direktorat Penjaminan Mutu

4

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 (Pasal 1)



### Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME)

adalah kegiatan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi.



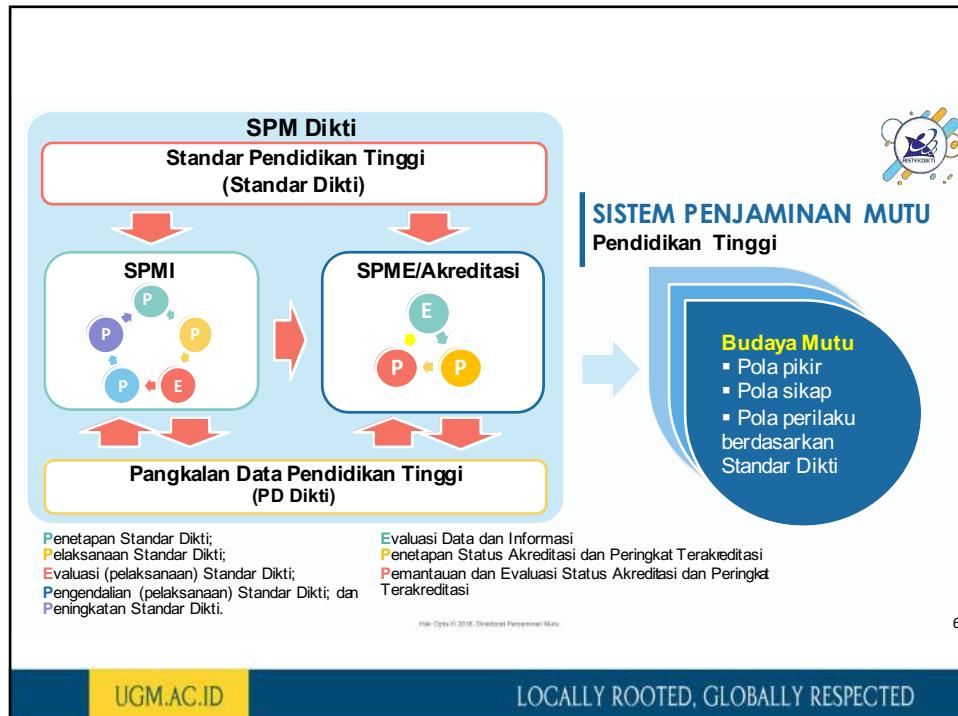
### Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD Dikti)

adalah kumpulan data penyelenggaraan pendidikan tinggi seluruh perguruan tinggi yang terintegrasi secara nasional.

5

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED



The diagram shows the legal basis for higher education quality assurance. At the top, the logo of the Ministry of Research, Technology, and Higher Education (Kemendikteknologi) is shown next to the text "Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi". Below this, the text "LANDASAN HUKUM:" is followed by "Bab III Pasal 52 Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi". The text then lists two points:

- (1) **Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi** merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.
- (2) Penjaminan mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui **penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi**.

At the bottom left: Direktorat Penjaminan Mutu, Belmawa 2018

**Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi**

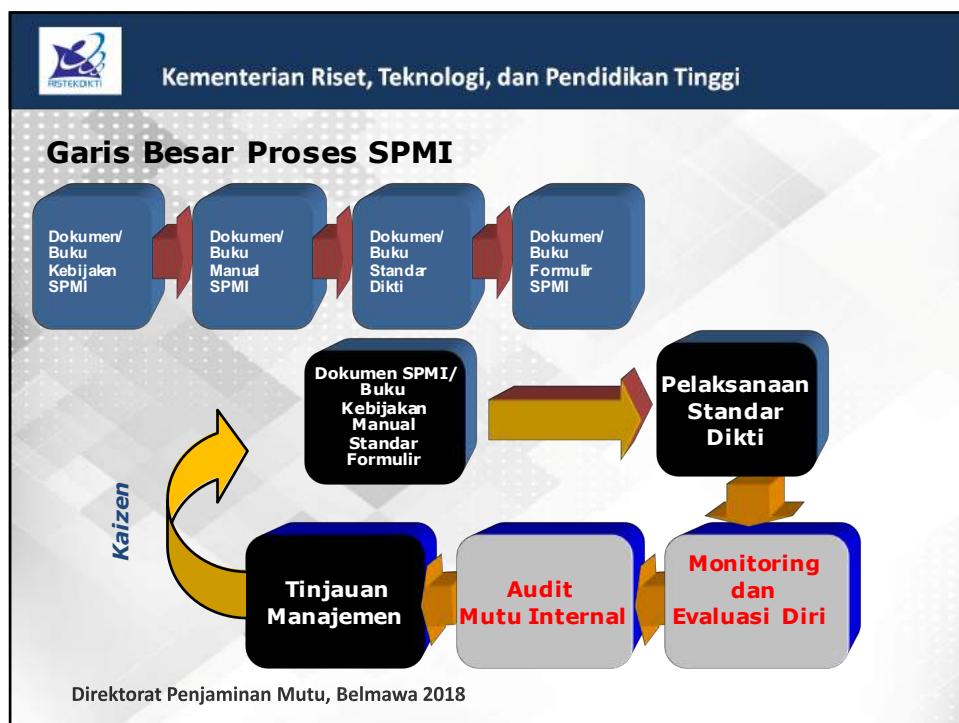
**Pasal 5 ayat (1) Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang SPM Dikti**

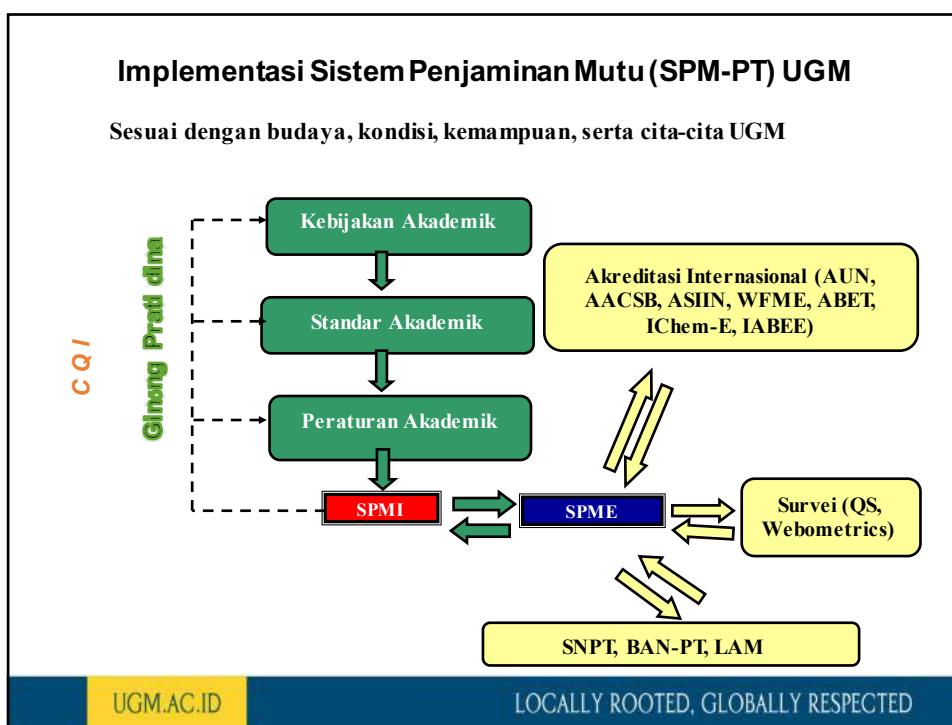
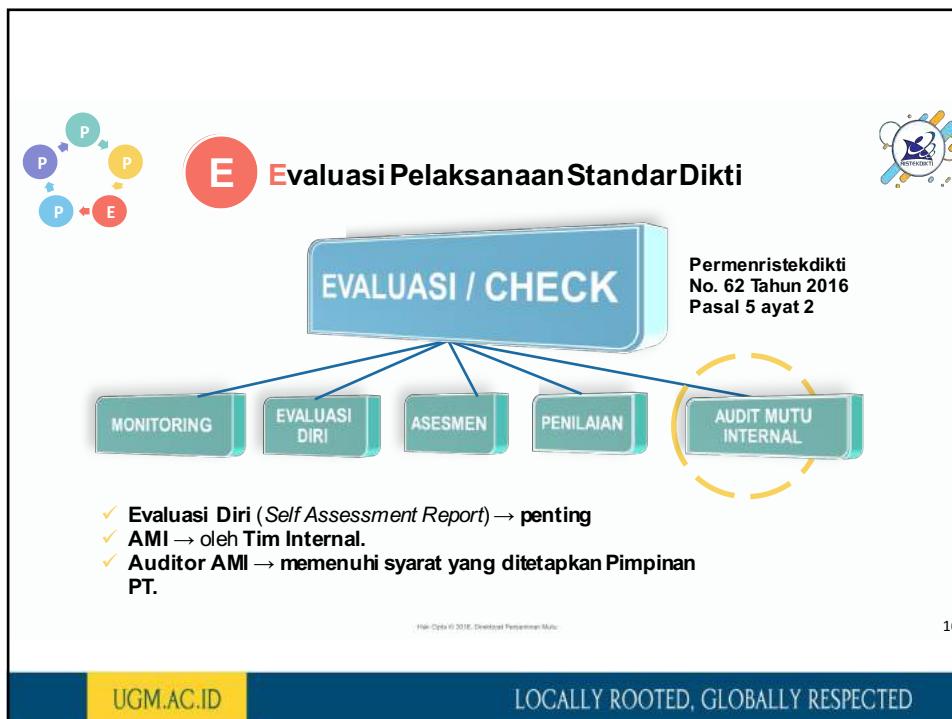
(1) **SPMI** memiliki **siklus** kegiatan yang terdiri atas:

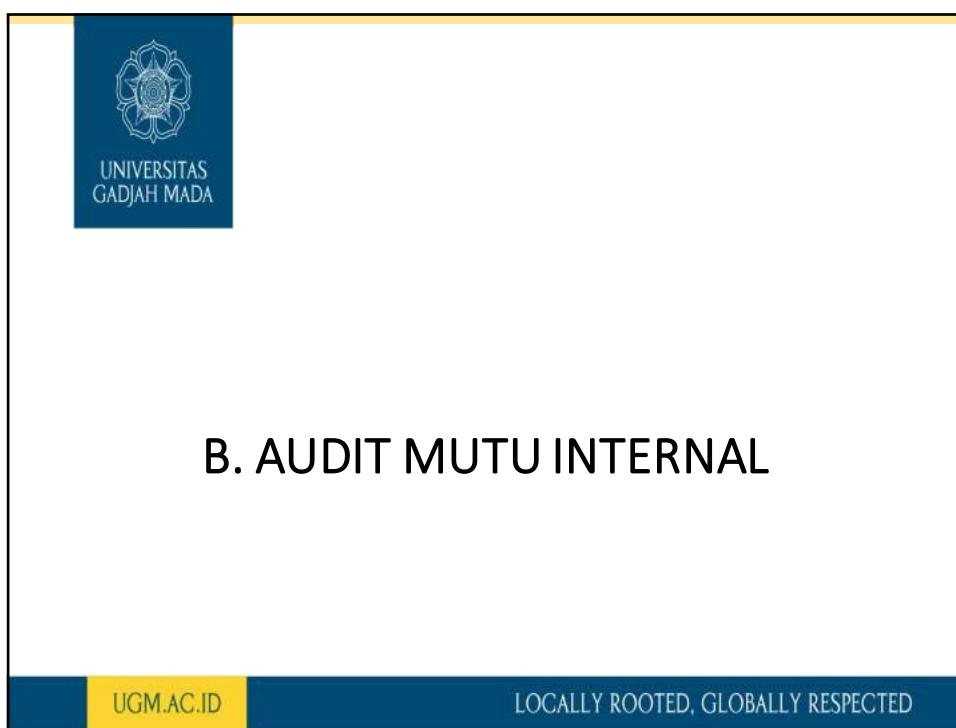
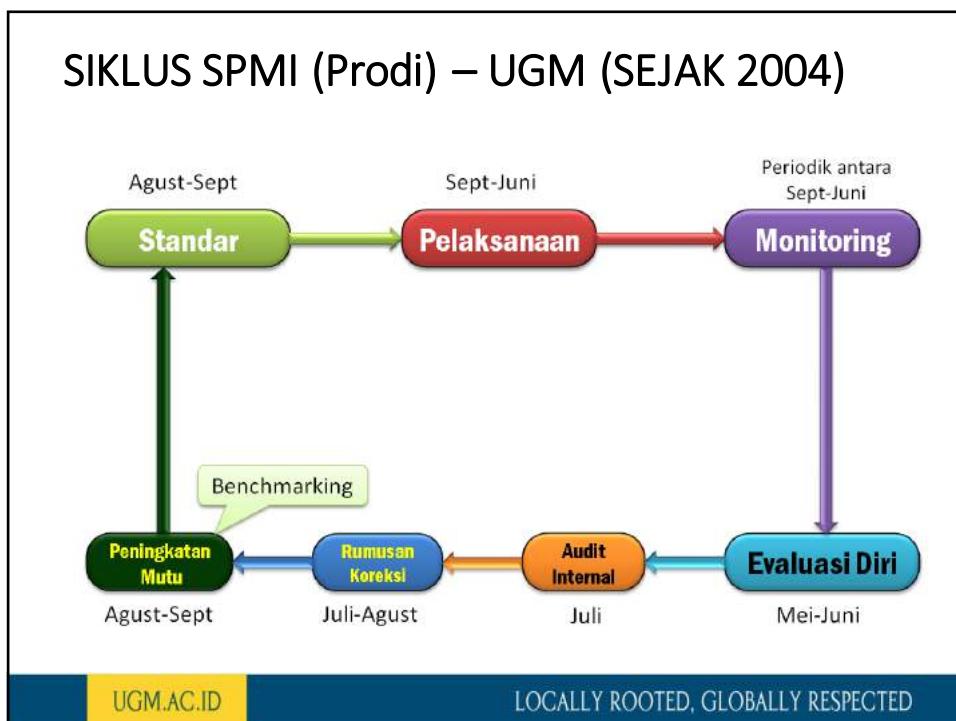
- Penetapan Standar Pendidikan Tinggi;
- Pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi;
- Evaluasi pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi
- Pengendalian pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi; dan
- Peningkatan Standar Pendidikan Tinggi.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c dilakukan melalui **Audit Mutu Internal**.

Direktorat Penjaminan Mutu, Belmawa 2018







## 1. Definisi Audit Mutu

Audit Mutu adalah pengujian **sistematik** dan **mandiri** untuk memastikan/menetapkan **perencanaan, pelaksanaan** dan **hasil** kegiatan PT telah **sesuai dengan standar/pengaturan** yang direncanakan, serta rencana/pengaturan telah **diterapkan** secara **efektif** untuk mencapai **tujuan institusi**.

## AUDIT MUTU INTERNAL

**Audit Mutu** bukanlah asesmen/penilaian melainkan pencocokan **kesesuaian** antara pelaksanaan dengan perencanaan suatu kegiatan/program, serta mencari peluang peningkatan bagi institusi

## Tujuan Audit Mutu Internal



Memastikan implementasi sistem manajemen sesuai dengan sasaran/tujuan



Mengidentifikasi peluang perbaikan sistem manajemen mutu



Mengevaluasi efektivitas penerapan sistem manajemen mutu



Memastikan sistem manajemen memenuhi standar/ regulasi

Direktorat Penjaminan Mutu, Belmawa 2018

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

## Manfaat Audit Mutu Internal

Membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan cara mengevaluasi dan mendorong adanya peningkatan melalui proses:

1. Mengkomunikasikan tujuan PT, Standar Dikti yang ditetapkan PT dan nilai-nilai yang telah ditetapkan
2. Memantau pencapaian kesesuaian tujuan dengan standar
3. Mengukur akuntabilitas dari pelaksanaan standar
4. Mengurangi Risiko PT :
  - a. Resiko Kualitas
  - b. Resiko Hukum
  - c. Resiko Keuangan
  - d. Resiko Strategik
  - e. Resiko Kepatuhan
  - f. Resiko Operasional
  - g. Resiko Reputasi

Direktorat Penjaminan Mutu, Belmawa 2018

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

## 2. Prinsip Dasar Audit

1. **Sikap dasar** : mempunyai sifat profesional
2. **Penyajian yang wajar** : wajib memberikan laporan yang benar berdasar fakta
3. **Ketelitian** : kecermatan dalam menggali informasi sehingga menghasilkan kesimpulan audit yang valid
4. **Independen** : mempunyai sikap netral dan obyektif saat membuat kesimpulan audit
5. **Bukti** : penjelasan yang rasional dalam menghasilkan kesimpulan yang dapat dipercaya



## 3. Klasifikasi Audit

1. Tipe audit :
  - a. Audit internal
  - b. Audit Eksternal
2. Tingkatan audit :
  - a. Audit sistem
  - b. Audit Produk
  - c. Audit proses

## Tipe Audit

- **Audit Internal**

Adalah audit yang dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian terhadap **rencana/standar/persyaratan sistem internal organisasi** tersebut, sehingga dapat dilakukan analisis kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang penyempurnaan

- **Audit Eksternal**

Adalah audit yang dilakukan oleh pihak eksternal / badan audit independen menggunakan **standar eksternal**, misal: audit untuk mendapatkan sertifikat ISO

## Tingkatan Audit

### a. Audit Sistem

- Merupakan pemeriksaan yang mendalam terhadap sistem mutu untuk menentukan efektivitas dan kesesuaian terhadap standar

Sistem yang mencakup

- **struktur organisasi,**
- **tanggungjawab,**
- **prosedur,**
- **proses** dan
- **sumber daya**

untuk melaksanakan pengelolaan kegiatan mutu.

### b. Audit Produk

- Pemeriksaan terhadap semua elemen dari produk dan elemen sistem mutunya untuk mengevaluasi terhadap standar atau spesifikasi produk
- Produk : (i) Produk dalam proses; (ii) Produk Akhir; (iii) Produk di pasar

**Audit produk dilakukan untuk memastikan:**

- Proses produksi dilakukan efektif
- Ukuran-ukuran pengendalian mutu sudah memadai
- Produk sesuai dengan spesifikasi atau standar

### c. Audit Proses

- Merupakan pemeriksaan terhadap proses untuk menentukan apakah proses sesuai dengan persyaratan

#### **❑ Proses adalah**

Serangkaian tindakan yang dilakukan, sebagai hasil dari menerima input dalam bentuk material/informasi, untuk menghasilkan suatu output dalam bentuk material/informasi



## AUDITOR MUTU INTERNAL

#### Auditor Harus:

- Memiliki pengetahuan tentang area yang diaudit
- Menguasai teknik-teknik audit
- Memiliki karakteristik positif sebagai auditor
- Mampu bekerja sama dalam tim
- Memenuhi persyaratan sebagai auditor

## 4. Persyaratan Auditor

1. Personil terlatih
2. Independen
3. Penguasaan standar
4. Penguasaan teknik audit (*examining, questioning, evaluating, reporting*)
5. Komunikasi (*oral*)
6. Kemampuan menulis
7. Kemampuan tambahan (*planning, organizing, communicating and directing*)

## PEMILIHAN TIM AUDIT

Berdasarkan:

- Kecakapan / pengetahuan tentang audit
- Pengalaman audit
- Keakraban dengan proses / teknologi yang akan dihadapi
- Kemampuan bekerja sama



## 5. PERENCANAAN AUDIT

UGM.AC.ID

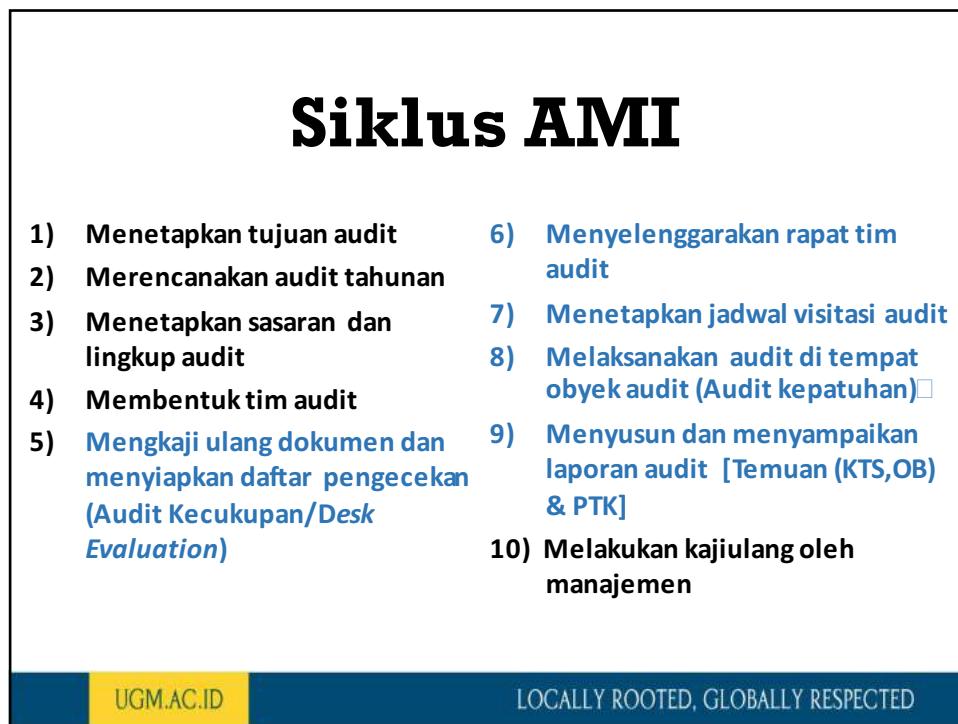
LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

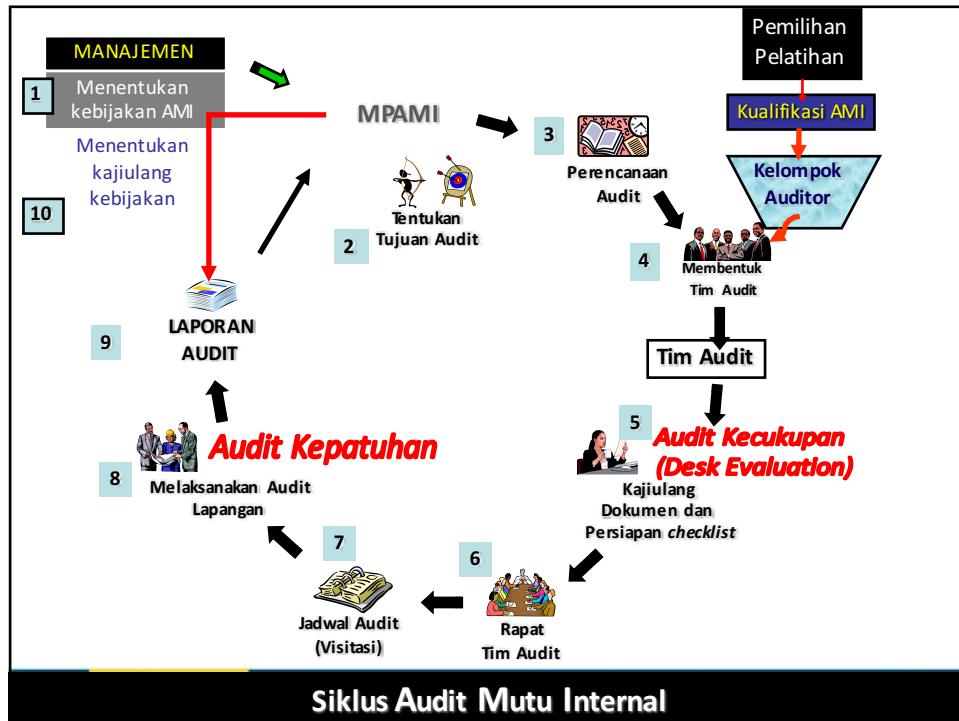
### PERENCANAAN AUDIT

1. Meliputi semua kegiatan yang dilakukan sebelum Audit Mutu Internal dilakukan.
2. Perencanaan audit yang baik akan menentukan kualitas dan efektivitas pelaksanaan audit.

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED





## 5A. PERENCAAN AMI TAHUNAN (unit Jamu)

PERENCAAN UMUM Audit mencakup :

- Area / bagian / unit yang diaudit
- Tanggal dan hari pelaksanaan audit
- Ruang lingkup audit
- Auditor yang bertugas
- Monitoring* dan evaluasi AMI

- Area/ bagian/ unit yang diaudit

**Pendekatan Unit:**

- Program Studi
- Laboratorium
- Unit Kerja Pendukung (Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, dll)
- Perpustakaan
- Unit Teknologi Informasi
- Dll

## 5B. Lingkup (cakupan) audit

Lingkup audit meliputi semua persyaratan sistem yang berpengaruh terhadap mutu layanan, yaitu:

1. Dokumen sistem mutu
2. Organisasi
3. Komitmen (tanggung jawab) manajemen
4. Sumber daya, meliputi:
  - a. Sumber daya manusia
  - b. Infrastruktur
5. Proses dan pengendaliannya
6. Evaluasi dan perbaikan

## 5C. Persiapan Audit (auditor)

- Rapat pra-audit: pembagian tugas dan kesepakatan
- *Desk evaluation* dihasilkan daftar pengecekan sesuai lingkup audit
- Penetapan dan komunikasi jadwal visitasi
- Visitasi/audit kepatuhan
- pengisian evaluasi persiapan dan pelaksanaan AMI
- Finalisasi dan penyampian laporan audit kepada pengelola

### a. Audit Sistem (*Desk evaluation*)

- penelaahan awal terhadap sistem mutu secara sistimatik dengan mengevaluasi tingkat ketersediaan, kelengkapan dan kecukupan dokumen perencanaan dan rekaman hasil implementasi sistem mutu
- keluaran berupa daftar pertanyaan/telaah yang disusun berdasarkan standar dan menjadi dasar untuk melakukan verifikasi saat audit kepatuhan/visitasi

**Syarat Checklist/daftar tilik**

i. **Lengkap**

*Checklist* harus dibuat dengan mengacu pada persyaratan standar mutu, persyaratan sistem operasi, persyaratan pelanggan dan persyaratan lain yang relevan

ii. **Akurat**

*Checklist* tidak boleh mengalami distorsi dari sumbernya

iii. **Informatif**

Maksud yang dikandung mudah dimengerti

Contoh Daftar Tilik

No.	Referensi (Butir Mutu)	Pernyataan	Y	T	Catatan Khusus
1.	Standar 3 Butir 3.6	Sebagian dosen belum menyampaikan kontrak perkuliahan			Cek pada Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan jurnal perkuliahan

## b. Hal yang harus dipastikan dalam *desk evaluation*

1. Pastikan persyaratan/kriteria audit yang relevan untuk area sasaran telah lengkap
2. Tentukan bagaimana hubungan persyaratan tersebut dengan aktivitas yang dijalankan oleh unit yang diaudit
3. Pastikan apa yang harus ditetapkan auditor dan dipenuhi oleh auditee
4. Pastikan checklist telah lengkap dan akurat
5. Putuskan rencana tindakan (Kepada siapa harus bicara? Apa yang akan ditanyakan? Dokumen apa yang ingin dilihat? Dll)

## c. PEMERIKSAAN HASIL AUDIT SEBELUMNYA

### **Pastikan:**

- Apakah tindakan efektif?
- Bukti-bukti penerapan lengkap?
- Masalah yang sama tidak berulang?



## 6. Pelaksanaan Audit

- A. Teknik Bertanya
- B. Teknik Audit
- C. Teknik Telusur
- D. Mencatat Hasil
- E. Membuat Temuan
- F. Tindakan Koreksi
- G. Laporan Audit
- H. Rapat Penutupan

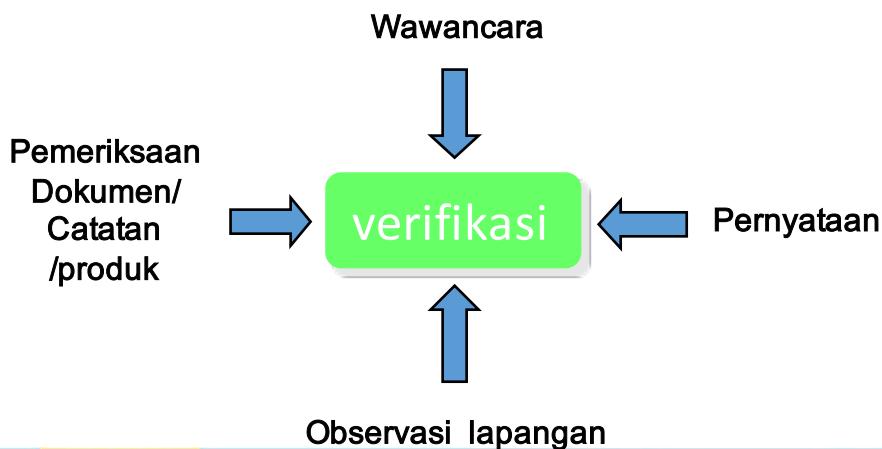
### 6A. Proses Audit

#### MENCARI BUKTI

##### 1. Bukti-Bukti penunjang dikumpulkan dari:

- ❖ Wawancara
- ❖ Pemeriksaan dokumen atau rekaman
- ❖ Pemeriksaan produk
- ❖ Pengamatan terhadap aktivitas (observasi lapangan)
- ❖ Pengamatan terhadap kondisi lingkungan

2. Lakukan verifikasi terhadap bukti-buti penunjang tersebut

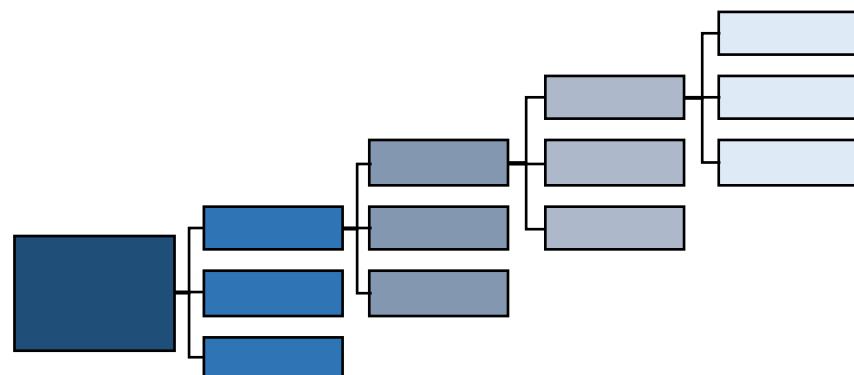


3. Gunakan 4 kajian bertingkat dibawah ini untuk setiap obyek audit yang diamati :

- keberadaan
- kelengkapan
- keakuratan
- kemampuan telusur

## 6B. TEKNIK BERTANYA

Mengembangkan pertanyaan dengan prinsip diagram pohon



## Jenis Pertanyaan

- Pertanyaan terbuka
  - Jelaskan mekanisme monitoring proses pembelajaran....
  - Apa yang dilakukan bpk/ibu jika.....
- Pertanyaan tertutup:
  - Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat dibuat kesimpulan bahwa dokumen acuan belum tersedia untuk proses.....?

**AUDIT DILAKUKAN TERHADAP:**

- i. **Dokumentasi (prosedur, spesifikasi, gambar, dll)**
  - ❖ Apakah semua dokumen yang dibutuhkan tersedia?
  - ❖ Apakah dokumen lengkap dan mengandung informasi yang dibutuhkan?
  - ❖ Apakah dokumen diidentifikasi dan diberi status
  - ❖ Apakah dokumen dikendalikan
- ii. **Peralatan**
  - ❖ Apakah tepat?
  - ❖ Apakah dikalibrasi?
  - ❖ Apakah dipergunakan dengan benar?
  - ❖ Apakah diidentifikasi dengan benar

**iii. Orang**

- ❖ Apakah kompeten untuk melaksanakan tugas?
- ❖ Apakah mendapatkan pelatihan dengan memadai?
- ❖ Apakah tanggung jawabnya jelas?
- ❖ Apakah sikapnya dapat diterima

**iv. Proses**

- ❖ Apakah dikendalikan dengan benar?
- ❖ Apakah didokumentasikan?
- ❖ Apakah dalam lingkungan yang tepat?

### Faktor Keberhasilan dalam Wawancara

- Wawancara orang yang tepat/ pelaku proses
- Persiapan yang baik
- Usahakan agar wawancara dalam keadaan santai
- Sesuaikan gaya wawancara/ Bicara dengan bahasa *auditee*

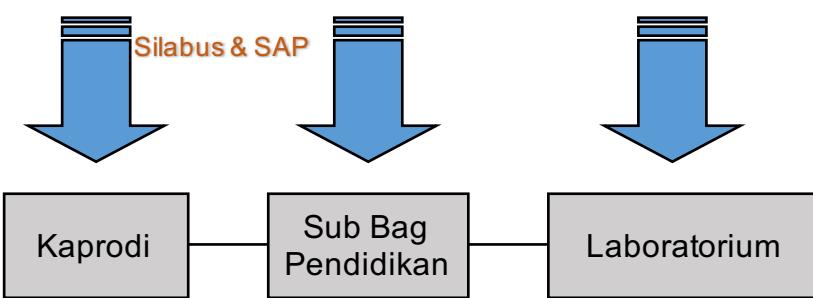
### Beberapa tips saat wawancara

- ✖ Lakukan wawancara terpisah antara kepala bagian dan bawahannya/ staf
- ✖ Hindari memverifikasi/ *cross-check* pernyataan para auditee yang berbeda
- ✖ Hindari kesan membaca *checklist*
- ✖ Hindari menyodorkan opini dan *corrective action*
- ✖ Buatlah pertanyaan yang spesifik/ tidak bermakna ganda

## 6C. TEKNIK AUDIT

### 1. *Horisontal auditing*

Memeriksa setiap area fungsional dari organisasi untuk melihat kelayakan dan penerapan dari persyaratan sistem mutu



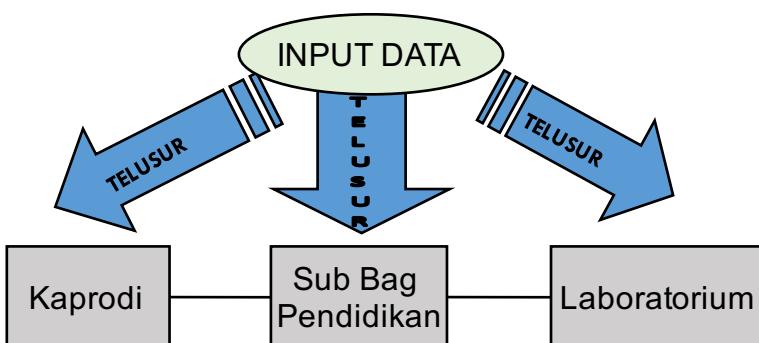
## 2. Vertical Auditing

Memeriksa area-area fungsional dari organisasi yang berkontribusi secara aktif terhadap suatu kegiatan tertentu atau terhadap suatu persyaratan/peraturan



## 3. Random Auditing

Memeriksa secara acak aspek-aspek dari suatu proses di unit karena alasan perlu menguji secara dekat suatu aktivitas tertentu



## 6D. TEKNIK TELUSUR

### Tujuan

- ❖ Pengujian jaringan
- ❖ Mengungkap fakta-fakta
- ❖ Identifikasi perbaikan

### Dasar

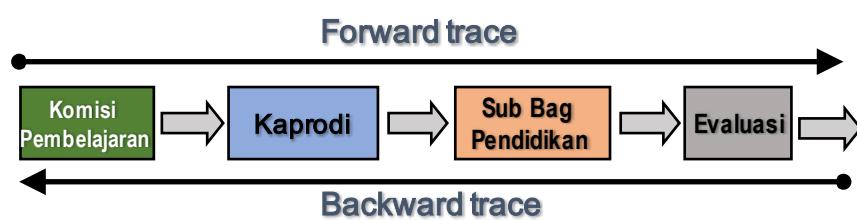
- ❖ Sistem adalah input-proses-output
- ❖ Sistem adalah sebab-akibat
- ❖ Sistem adalah suatu jaringan

## MENELUSURI JEJAK (*TRAIL FOLLOWING*)

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

### *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



## 6E. MEMBUAT TEMUAN (FINDINGS)

- Segala sesuatu yang menyimpang terhadap standar
- Segala sesuatu yang potensial untuk menyimpang terhadap standar
- Segala sesuatu yang potensial mempengaruhi mutu produk/ jasa

## Klasifikasi Temuan

### 1. **MAJOR**

- ❖ Ketidaksesuaian yang memiliki dampak luas terhadap sistem mutu  
Contoh:
- ❖ Pelanggaran terhadap sistem mutu
- ❖ Tidak dipenuhinya persyaratan

### 2. **MINOR**

- ❖ Ketidaksesuaian yang memiliki dampak terbatas terhadap sistem mutu  
Contoh:
- ❖ Ketidaksempurnaan
- ❖ Ketidakkonsistensi

### 3. **OBSERVASI**

- ❖ Temuan bukan ketidaksesuaian yang dimaksudkan untuk penyempurnaan sistem mutu
- ❖ Dapat bersifat mengarah kepada ketidaksesuaian

## CONTOH TEMUAN

### MAJOR

Contoh problem:

**Hampir semua** perkuliahan berjalan :

- tidak sesuai jadwal/ RPKPS / SAP
- Jumlah tatap muka kurang 50 % (persyaratan, misal, 75 %)
- tidak ada rekaman daftar hadir perkuliahan
- tidak dilakukan evaluasi
- kompetensi dosen tidak sesuai
- Tidak dilakukan verifikasi soal

Sehingga temuannya: kategori Major

**“Sistem perkuliahan di Prodi X tidak terkendali, contohnya...”**

## CONTOH TEMUAN

### MINOR

Contoh problem:

**Ditemukan 3 mata kuliah A, B, dan C:**

- tidak sesuai jadwal/ RPKPS / SAP
- tidak ada rekaman daftar hadir perkuliahan
- tidak dilakukan evaluasi
- Tidak dilakukan verifikasi soal

Sehingga temuannya: kategori Minor

**“Sistem pengendalian perkuliahan di Prodi X belum berjalan secara konsisten, contohnya .....”.**

## CONTOH TEMUAN

### OBSERVASI

Contoh problem:

Semua perkuliahan berjalan dengan baik dan tercatat rapi, sesuai SAP, semua dosen datang  $\geq$  13 kali tatap muka, dan selalu dilakukan evaluasi baik terhadap soal maupun dosennya. Semua dikerjakan oleh karyawan yang sangat rajin dan penuh dedikasi, walaupun tidak ada prosedur yang mengaturnya.

Sehingga temuannya : kategori Observasi

**“Belum ditemukan prosedur yang mengatur perkuliahan di Prodi X”.**

## Perumusan Temuan Audit

### PENULISAN TEMUAN

1. Spesifik
2. Jelas (di mana, mengapa)
3. Contoh bukti

Sehingga dalam menulis temuan audit:

- Harus berdasarkan fakta
- Harus ringkas dan jelas
- Tidak memasukkan opini
- Tidak memasukkan sebab-sebab ketidaksesuaian

## Pernyataan temuan mengikuti kaidah **PLOR**

- **P**roblem (masalah yang ditemukan)□
- **L**ocation (lokasi ditemukan problem)□
- **O**bjective (bukti temuan)□
- **R**eference (dokumen yang mendasari)

## 6F. LAPORAN AUDIT

Sebelum membuat laporan audit dilakukan pertemuan tim auditor.

### Rapat tim auditor

- Dipimpin oleh *Lead Auditor*
- Melengkapi formulir ketidaksesuaian
- Meninjau semua ketidaksesuaian
- Tinjauan secara kolektif terhadap ketidaksesuaian untuk mengidentifikasi temuan major
- Mempersiapkan kesimpulan audit
- Mempersiapkan agenda *exit (closing) meeting*
- Pelajari semua temuan
- Kelompokkan temuan

### LAPORAN AUDIT memuat:

- Identifikasi laporan
- Maksud, tujuan dan ruang lingkup audit
- Rincian jadwal audit, auditor, tanggal dan area audit
- Identifikasi dokumen referensi (*standar, quality, manual, prosedur, kontrak, dll*)
- Ringkasan temuan
- Pengamatan ketidaksesuaian dan bukti pendukung
- Saran tindakan perbaikan
- Kesimpulan audit
- Daftar distribusi laporan

## LAPORAN AUDIT

- Harus berdasarkan fakta
- Harus ringkas dan jelas
- Tidak memasukkan opini
- Tidak memasukkan sebab-sebab ketidaksesuaian

## 6G. RAPAT PENUTUPAN (*CLOSING MEETING*)

- Mendiskusikan temuan dan observasi
- Status hasil audit
- Klarifikasi kesalahpahaman
- Persetujuan hasil audit
- Deadline* penyelesaian temuan
- Penyerahan hasil audit
- Saran tindakan perbaikan



GinÖng Prati Dino (CQI)

TERIMA KASIH