

# AUDIT MUTU MANAJEMEN ORGANISASI PADA UNIT KERJA DI ITS

---

**Penyusunan Borang dan Mekanisme Audit Manajemen**

**KANTOR PENJAMINAN MUTU ITS**

**28 OKTOBER 2019**

Apa itu kualitas/mutu

---

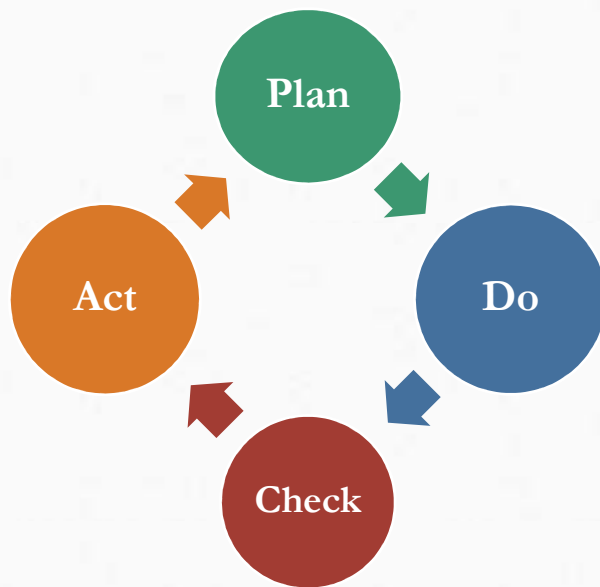
## Apa itu mutu / kualitas?

---

1. Memenuhi indikator **kinerja** Utama (Key **performance** indicator, KPI)
2. Aktivitas/proses/hasil terdokumentasi  
→ evidence/**bukti**
3. **Kondisi kerja** bersih, rapi, tertata
4. Pelanggan/customer **puas**
5. Jika ada **klaim/issue** dari customer bisa ditelusuri prosesnya

# Proses Kualitas

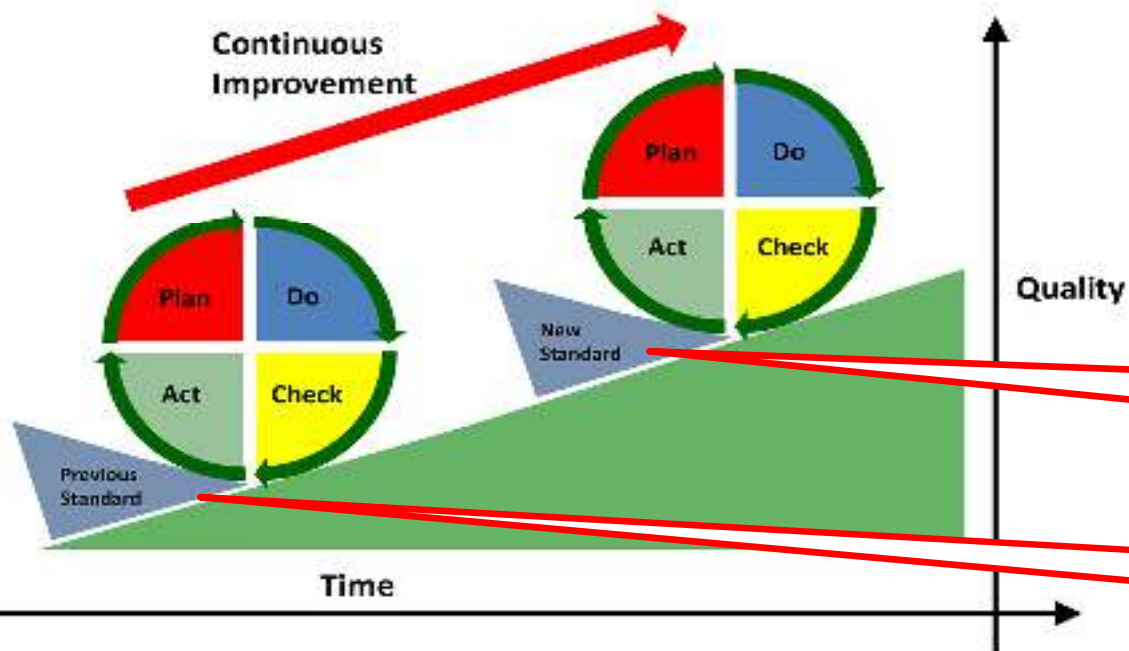
---



|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Perencanaan              | <b>P</b>             |
| Pelaksanaan              | <b>P</b>             |
| Evaluasi<br>Pengendalian | <b>E</b><br><b>P</b> |
| Peningkatan              | <b>P</b>             |

# Proses Kualitas

## PDCA – Lean Kaizen



## Mutu dan tanggung jawab

---

- Setiap unit kerja mengemban tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang mensupport ITS secara keseluruhan
- Setiap unit kerja membuat program kerja
- Diukur capaian mutu kinerja atau performansinya dari program
- Kemandirian dalam perencanaan (P), pelaksanaan (D) program, termasuk dalam penentuan target/sasaran mutu (standar mutu)
- Mutu adalah tanggung jawab setiap orang: individu, pimpinan unit/organisasi
- Setiap unit berkewajiban menjamin mutunya

# PENJAMINAN MUTU UNIT KERJA (MANAJEMEN ORGANISASI)

---

## Penjaminan mutu (Quality Assurance)

---

1. Pelayanan kepada customer : **produk berkualitas** yang dihasilkan berasal dari **proses berkualitas** juga
2. Mencatat semua proses yang sudah dilakukan dalam **dokumen** tertulis → **penjaminan kualitas harus dengan dokumen**
3. Dokumen/instrumen ini menjadi acuan dalam
  - a) **Mengevaluasi ketercapaian tujuan** yang sudah dinyatakan dalam Planning dan dilaksanakan dalam Do
  - b) Melakukan **self monitoring** dan **audit internal**
4. Formulasi **Rencana Tindak Lanjut (RTL)**



# Dokumen mutu

---

## 1. Kebijakan

kebijakan unit kerja, dapat dituangkan dalam visi misi tujuan sasaran/strategi (**Plan**)

## 2. Prosedur / Manual

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan (**Do**).

## 3. Standar

Acuan yang digunakan oleh unit kerja, yang mengilhami perencanaan (**plan**), dan rujukan dalam pelaksanaan (**Do**)

## 4. Formulir

Alat monitor pelaksanaan (**Do**) dan upaya mengumpulkan **data** → dianalisis untuk bahan evaluasi (**Check**) dan penyusunan langkah peningkatan (**Act**)

## Point penting dokumen mutu

---

1. Dituliskan yang sudah dilakukan (write what you do)
2. Lakukan yang sudah dituliskan (do what you write)
3. Praktik baik yang sudah dicapai
4. Potensi pengembangan (excellence)

# AUDIT MUTU UNIT KERJA

---

## Apa itu Audit ?

---

- Audit adalah pengukuran kesesuaian dengan standar
- Dilakukan secara internal dengan auditor dari unsur internal organisasi
- mengikuti prinsip-prinsip audit:
  - **Profesional, Independen, Responsible,**
- Audit bukan menghakimi, melainkan membantu usulan solusi perbaikan

Audit memerlukan instrument

Instrumen memuat kriteria-kriteria

Pengembangan Instrumen dan rangkaian pelaksanaan audit **disebut SPMI**

# INSTRUMEN SPMI UNIT KERJA

---

## Kriteria dalam Instrumen SPMI unit kerja

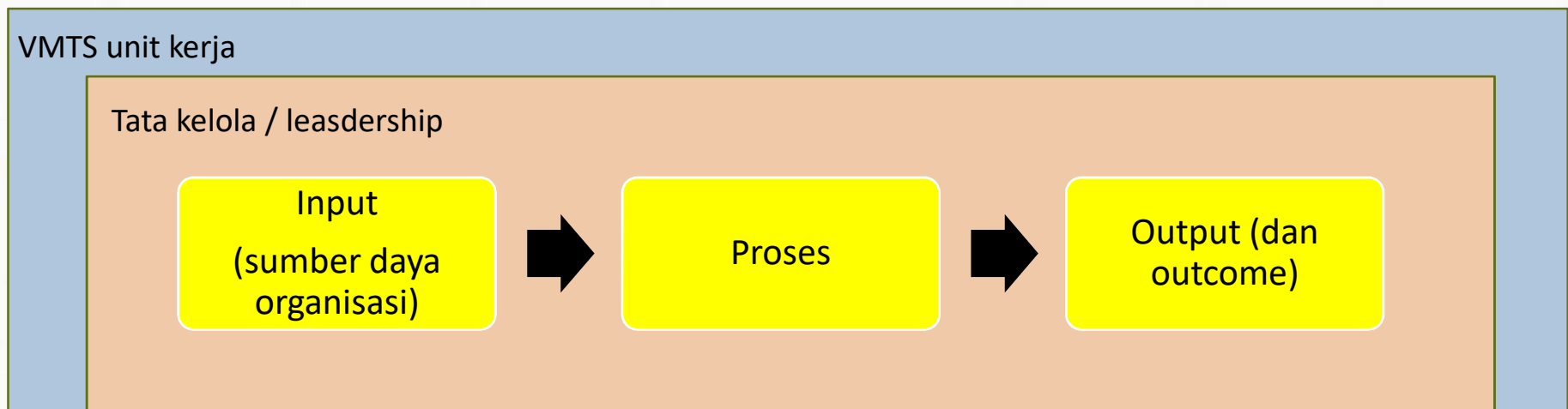
---

1. Visi Misi Tujuan Strategi unit kerja
2. Leadership/tata kelola organisasi dan SDM (engagement of people)
3. Proses Operasi
4. Hasil (Luaran/ouput dan capaian/outcomes) (customers focus)

## Logika pengembangan instrument SPMI

---

- Berdasarkan konsep IPO, dibingkai dalam tata kelola unit kerja yang baik, untuk mencapai VMTS unit kerja



# 1. Visi Misi Tujuan Strategi (VMTS)

---

- Penyusunan VM unit kerja
  - Mengacu pada VM ITS
  - Definisikan peran yang dijalankan unit kerja
  - Formulasikan VM unit kerja
  - Mencantumkan jangka waktu pencapaian VM
- Penentuan Tujuan/sasaran unit kerja dan strategi
  - Dituliskan Tujuan/sasaran yang di pilih oleh unit kerja
  - Strategi yang dipunyai/dipilih oleh unit kerja untuk mencapai tujuan



## 2. Leadership/tata kelola organisasi dan SDM (engagement of people)

---

- Struktur Organisasi
- Sumber daya manusia yang dipunyai, posisi apa mengerjakan apa (rintu)
- Breakdown tugas dan tanggung jawab masing-masing individu dalam unit kerja
- Sumber daya yang lain :
  - Sarana prasarana dan Fasilitas
  - Keuangan

## 3. Proses Operasi

---

- Fungsi / tupoksi unit kerja
- Proses Bisnis yang berlangsung di unit kerja dan pemetaannya
- Proses bisnis utama dan proses bisnis tambahan
- Sasaran mutu yang saat ini dipakai oleh unit kerja terhadap masing” proses bisnis
- SOP dalam melaksanakan kegiatan terkait proses bisnis

## 4. Hasil / luaran (customers focus)

---

- Produk / layanan yang dihasilkan
- Pengukuran hasil dalam bentuk survey kepuasan customer yang dilakukan terstruktur dan tersistem
- Pelaporan hasil survey dan kinerja pada satu tahun akademik/anggaran

# AUDIT MUTU UNIT KERJA TAHUN 2019

---

## Pelaksanaan Audit Mutu Unit Kerja

---

- Untuk tahun 2019 ini difokuskan pada proses mengacu pada konsep IPO



- Implikasi focus pada proses :
  1. Mengacu pada proses bisnis setiap unit kerja
  2. Identifikasi sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis di unit kerja
  3. Setiap SDM mempunyai rincian tugas (rintu)
  4. Tugas yang dijalankan dibuat prosedur kerja nya (SOP)

## Persiapan Audit Mutu Unit Kerja

---

- Setiap kasubbag / kabag adalah koordinator yang bertugas memastikan bahwa SOP pekerjaan disusun dan didokumentasikan dengan baik
- Dalam penyusunan dan dokumentasi SOP ini, kabag / kasubbag adalah penanggung jawab utama
- Dalam penyusunan dan dokumentasi SOP **dapat** melibatkan staff tendik yang ada pada unit kerja
- Penyiapan dokumen SOP dilakukan sampai dengan sebelum pelaksanaan audit mutu organisasi

## Audit Mutu Unit kerja

---

- Dilakukan dengan audit secara internal
- Instrumen dikembangkan secara internal ITS, Auditor diambilkan dari dalam unsur ITS
- Hasil audit merupakan potret performansi unit kerja dilihat dari sisi proses

TERIMAKASIH

---