

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

Siklus : 1st Surveillance ISO 9001 oleh LRQA	Auditor : Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 9-11 Mei 2012	Auditee : Rektor Universitas Brawijaya	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)
1.	KTS/ Open	Tinjauan Manajemen (5.6)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (<i>management review</i>) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. - Termasuk juga belum adanya bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya. 	Pelaksanaan tinjauan manajemen di PPS sudah ditetapkan dalam MP dan sudah dilaksanakan secara konsisten termasuk bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.	1 bulan	Laporan tinjauan manajemen	closed
2.	KTS/ New	Kepuasan Pelanggan (8.2.1) Analisis Data (8.4.a)	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Belum dilakukan pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Umpan balik dari pelanggan (<i>customers feedback</i>) sudah dilaksanakan dan dianalisis, termasuk evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan. - pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan sudah dilakukan, 	1 bulan	Laporan umpan balik pelanggan	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 : 1st Surveillance ISO 9001 oleh LRQA	Auditor : Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 9-11 Mei 2012	Auditee : Rektor Universitas Brawijaya	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)
				termasuk tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.			
3.	KTS/ New	Infrastruktur (6.3)	- Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (<i>asset maintenance</i>).	- Sudah ada penetapan, perencanaan namun bukti pelaksanaan dan pemeliharaan sarana-prasarana (<i>asset maintenance</i>) belum direkam secara berkala	1 bulan	Perencanaan pemeliharaan aset	closed
4.	KTS/ Open	Pengendalian Dokumen (4.2.3) Pengendalian Rekaman (4.2.4)	- Belum ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.	- Sudah ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip.	1 bulan	MP pemeliharaan dokumen	closed
5.	KTS/ New	Sasaran Mutu (5.4.1)	- Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)	- Semua unit kerja sudah melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)	1 bulan	Laporan tinjauan manajemen PS dan PPS	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 : 1st Surveillance ISO 9001 oleh LRQA	Auditor : Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 9-11 Mei 2012	Auditee : Rektor Universitas Brawijaya	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)
6.	KTS/ New	Perencanaan (5.4) SDM (6.2.2) Infrastruktur (6.3)	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terkait kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM). Perencanaan PBM sudah sesuai dengan pelaksanaan, mekanisme evaluasi terhadap PBM sudah dilaksanakan - <i>Requirement</i> (persyaratan) SDM terkait PBM sudah ditetapkan, serta ada evaluasi kinerja SDM dan tindak lanjutnya. - Sarana-prasarana terkait PBM sudah optimal digunakan, termasuk adanya program/penetapan untuk memelihara sarana-prasarana tersebut. 	1 bulan	Perencanaan PBM, daftar hadir, evaluasi PBM, MP rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan , MP pemeliharaan sarana dan prasarana	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*