

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

Siklus : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	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"> <li>- Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (<i>management review</i>) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008.</li> <li>- Termasuk juga belum adanya bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbaiki Tinjauan Manajemen sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001:2008.</li> <li>- Menambahkan bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut manajemen sebelumnya</li> </ul>		Sudah diverifikasi oleh MR	Closed
2.	KTS/ New	Kepuasan Pelanggan (8.2.1) Analisis Data (8.4.a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Belum dilakukan pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.</li> </ul>	Pengukuran dan penganalisan persepsi pelanggan di FEB UB telah dilakukan dalam Sistem Informasi Akademik di FEB UB (SISKA) dan dilengkapi analisis terhadap Input dari data feedback dengan menambahkan kategori, prosentase. Serta melakukan update data dan analisis dari <i>feedback</i> yang masuk di SISKA		Sudah diverifikasi oleh MR	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 : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	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)
				secara rutin.			
3.	KTS/ New	Infrastruktur (6.3)	- Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana ( <i>asset maintenance</i> ).	Penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana ( <i>asset maintenance</i> ) sudah diatur dalam MP pemeliharaan sarana-prasarana dan instruksi kerja contoh intruksi Kerja yang mengatur Penggunaan Peralatan Laboratorium dll		Sudah diverifikasi oleh MR	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.	Di FEB setiap Dokumen mutu akan didaftarkan dan dikendalikan pada MP pengendalian Dokumen dan Rekaman. Sedangkan untuk metode identifikasi dan pengendalian sudah		Sudah diverifikasi oleh MR	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 : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	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)
				diterapkan sesuai dengan prosedur yang terdapat dalam MP pengendalian Dokumen dan Rekaman			
5.	KTS/ New	Sasaran Mutu (5.4.1)	- Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)	Melakukan pemantauan dan pengukuran capaian sasaran mutu sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam dokumen Manual Mutu		Sudah diverifikasi oleh MR	Closed
6.	KTS/ New	Perencanaan (5.4) SDM (6.2.2) Infrastruktur (6.3)	- 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.	- FEB UB telah memiliki pedoman Akademik yang dijadikan sebagai pedoman dalam kegiatan PBM - Kriteria SDM terkait PBM FEB UB telah jelas, terukur, dan spesifik sesuai dengan RPKPS masing-masing		Sudah diverifikasi oleh MR	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 : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	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)
				<p>jurusan dan sudah ada evaluasi kinerja dalam bentuk kuesioner yang wajib diisi mahasiswa setelah perkuliahan berakhir sebagai syarat mengikuti UAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suasana PBM di FEB UB telah menggambarkan standard yang diacu dalam usaha menciptakan mutu PBM yang baik. Setiap kelas telah difasilitasi dengan layar LCD, penerangan yang cukup, kipas angin, dll, serta telah terdapat IK di setiap kelas yang bertujuan untuk mempermudah penggunaan fasilitas.</li> </ul>			

(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 : <b>1<sup>st</sup> Surveillance ISO 9001 oleh LRQA</b>	Auditor : <b>Rusli Ananda, Dede Gunawan, Sugeng Hartono, Anton Nurkholis</b>	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : <b>9-11 Mei 2012</b>	Auditee : <b>Rektor Universitas Brawijaya</b>	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) 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*