

**Checklist AIM UKPA Siklus 11 Tahun 2012**  
**untuk Fakultas/Program dan Jurusan/PS**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Nama UKPA :            | <b>Jurusan PWK FT</b>                    |
| Nama Auditor Ketua :   | <b>Dr.Ir. Lilik Eka Rafiati, MS</b>      |
| Nama Auditor Anggota : | <b>Zaenal Kusuma, Prof. Dr. Ir., SU.</b> |
| Tanggal Penilaian :    | <b>24-Sep-12</b>                         |

**A. Permintaan Tindakan Koreksi (PTK)**

| No | Kriteria   | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan (tulis dengan ringkas dan padat) |
|----|--|-------------------|---|
| 1. | Tindakan Koreksi atas temuan AIM UKPA Siklus 10 Tahun 2012             | ada               | Terinci                                     |
| 2. | Tindakan Koreksi atas temuan <i>Surveillance</i> Tahap I ISO 9001:2008 | ada               | terinci                                     |

**B. Implementasi SPMI berbasis Persyaratan SMM ISO 9001:2008**

| No  | Kriteria  | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan (tulis dengan ringkas dan padat) |
|-----|---|-------------------|---|
| 1.  | 4.1. a) s.d f) Persyaratan Umum Organisasi (Unit Kerja)   | ada               |   |
| 2.  | Struktur organisasi   | ada               |   |
| 3.  | TUPOKSI.  | ada               |   |
| 4.  | Penetapan dan persyaratan Pelanggan (Input dan output)  | ada               |   |
| 5.  | Produk (Jasa) Organisasi (Unit kerja) (klausul 7.2.3)   | ada               |   |
| 6.  | 4.1 a) & b) Proses bisnis organisasi (Unit Kerja)   | ada               |   |
| 7.  | 4.1 c) Menentukan kriteria dan metode supaya proses-prosesnya berjalan efektif (MP Proses, standar layanan dll.)                | ada               |   |
| 8.  | 4.1 d) Penyediaan sumber daya dan informasi yang mendukung pengoperasian dan pemantauan proses-prosesnya. (berkaitan Klausul 6) | ada               |   |
| 9.  | 4.1 e) & f) Siklus PDCA (Untuk setiap proses kegiatan)  | ada               |   |
| 10. | 4.2.; 4.2.2.; 4.2.3.; 4.2.4. Sistem Dokumen   | ada               |   |
| 11. | Ruang lingkup sistem manajemen mutu Unit kerja, termasuk alasan setiap pengecualian persyaratan                                 | ada               |   |
| 12. | Kebijakan mutu  | ada               |   |
| 13. | Sasaran Mutu, termasuk pemantauan capaiannya  | ada               |   |
| 14. | Ada sinkronisasi antara Renstra Universitas, Renstra Unit Kerja, kebijakan mutu, Program Kerja dan sasaran mutu                 | ada               |   |
| 15. | Daftar dokumen induk  | ada               |   |
| 16. | Daftar dokumen mutu (termasuk Manual Prosedur Wajib), setidaknya 5 MP layanan utama sudah memasukkan <i>time frame</i>          | ada               |   |
| 17. | Daftar acuan silang dengan ISO 9001:2008  | ada               |   |
| 18. | Rekaman setiap proses kegiatan (output) (berkaitan dengan semua baris warna kuning)   | ada               |   |
| 19. | 5.1; 5.2; 5.3; 5.4.1.; 5.4.2.; 5.5.1.; 5.5.2.; Komitmen <i>Top Manajemen</i>  | ada               |   |

**Checklist AIM UKPA Siklus 11 Tahun 2012**  
**untuk Fakultas/Program dan Jurusan/PS**

**B. Implementasi SPMI berbasis Persyaratan SMM ISO 9001:2008**

| No  | Kriteria   | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan (tulis dengan ringkas dan padat) |
|-----|--|-------------------|---|
|     | 5.5.3.; 5.6.1.;<br>5.6.2.; 5.6.3.  |                   |   |
| 20. | Menunjuk Wakil Manajemen (Management Representative = MR).   | ada               |   |
| 21. | Komunikasi Internal.   | ada               |   |
| 22. | 5.6.1 <i>Management Review</i> (tinjauan manajemen).   | ada               |   |
| 23. | 6.1.; 6.2.;<br>6.2.1.; 6.2.2.;<br>6.3.; 6.4.   | ada               |   |
| 24. | Penyediaan Sumberdaya  | ada               |   |
|     | Penyediaan sumberdaya manusia (SDM) sesuai kompetensi (Curriculum Vitae à pemetaan SDM --> Job analisis --> Gap Analisis --> peningkatan kompetensi). (Curriculum Vitae à pemetaan SDM --> Job analisis --> Gap Analisis --> peningkatan kompetensi). Contoh Kompetensi Dosen: SERDOS. | ada               |   |
| 25. | 6.2.2 Uraian pengalaman dan peningkatan kompetensi SDM (studi lanjut, pelatihan, lokakarya, magang dsb).   | ada               |   |
| 26. | Evaluasi Kinerja SDM (Contoh: Evaluasi Kinerja Pegawai).   | ada               |   |
| 27. | Uraian Infrastruktur dan semua fasilitas yang dibutuhkan.  | ada               |   |
| 28. | Penetapan lingkungan kerja atau suasana akademik yang dibutuhkan (Pemeliharaan, kenyamanan dan kebersihan).  | ada               |   |
| 29. | 7.1.; 7.2.1.;<br>7.2.2.; 7.2.3.;<br>7.3.1.; 7.3.2.;<br>7.3.3.; 7.3.4.;<br>7.3.5.; 7.3.6.;<br>7.3.7.; 7.4.2.;<br>7.4.3.; 7.5.1.;<br>7.5.2.; 7.5.3.;<br>7.5.4.; 7.5.5.;<br>7.6.  | ada               |   |
| 30. | 7.1 & 7.2.2 Perencanaan Produk (Proses kegiatan di unit kerja sesuai persyaratan mutu dan persyaratan produk (jasa)) (contoh: Kegiatan pengadaan barang dan jasa sesuai dengan KEPPRES 80? Dan menggunakan E-Proc)(Rekaman kesesuaian dan tinjauannya)                                 | ada               |   |
| 31. | Pemantauan validasi alat ukur setiap proses kegiatan unit kerja(contoh: validasi penilaian kenaikan pangkat staf, validasi materi Audit Internal Mutu dsb).  | ada               |   |
| 32. | Persyaratan khusus yang ditetapkan <u>pelanggan output</u> (misal: hasil analisis LSIH sesuai standar baku, dsb) (Klausul 4.1.).   | ada               |   |
| 33. | Persyaratan sesuai peraturan dan UU yang berlaku atau persyaratan lain yang ditetapkan organisasi.   | ada               |   |
| 34. | Uraian khusus tahapan desain dan pengembangan program unit kerja.  | ada               |   |
| 35. | Pemantauan dan evaluasi output dan tindak lanjut (Contoh: salah satu produk PJM  | ada               |   |

**Checklist AIM UKPA Siklus 11 Tahun 2012**  
**untuk Fakultas/Program dan Jurusan/PS**

**B. Implementasi SPMI berbasis Persyaratan SMM ISO 9001:2008**

| No  | Kriteria  | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan (tuliskan dengan ringkas dan padat) |
|-----|---|-------------------|--|
|     | adalah hasil audit mutu maka diperlukan analisis hasil audit dan temuan yang kurang bermutu ditindak lanjuti melalui pelatihan atau kegiatan yang sesuai).                  |                   |  |
| 36. | 7.4.1. Proses pembelian (pengadaan barang, pengadaan konsultan, auditor, asesor, reviewer, fasilitator dsb)   | ada               |  |
| 37. | Ada kriteria seleksi, evaluasi dan re-evaluasi pemasok.   | ada               |  |
| 38. | Ada kegiatan pemeriksaan untuk memastikan produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan/spesifikasi pembelian.   | ada               |  |
| 39. | 7.5.1 Rekaman untuk bukti terkendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa  | ada               |  |
| 40. | 7.5.2 Rekaman untuk bukti validasi proses produksi atau layanan   | ada               |  |
| 41. | 7.5.4 Rekaman milik pelanggan   | ada               |  |
| 42. | 8.1.; 8.2.1.; 8.2.2.; 8.2.3.; 8.2.4.; 8.3.; 8.4.; 8.5.1.; 8.5.2.; 8.5.3. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Tindak lanjut perbaikan                                       | ada               |  |
| 43. | Ada borang pemantauan setiap proses kegiatan, dan hasil (rekaman) pemantauan dianalisis.  | ada               |  |
| 44. | Pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap proses kegiatan (Contoh: menggunakan borang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau borang kepuasan pelanggan yang dibuat sendiri). | ada               |  |
| 45. | Ada analisis kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya  | ada               |  |
| 46. | 8.2.2 Ada audit internal yang terjadwal (termasuk rekaman audit)  | ada               |  |
| 47. | 8.2.2 & 8.4 Ada rekaman tindak lanjut hasil audit (Permintaan Tindakan Koreksi = PTK)   | ada               |  |
| 48. | 8.2.4 Rekaman pemantauan dan pengukuran karakteristik produk (8.2.4)  | ada               |  |
| 49. | 8.3 Rekaman Pengendalian produk tidak sesuai (8.3)  | ada               |  |

**C. Implementasi SPMI berbasis Kinerja Standar 3 dan 4 BAN-PT**

| No | Kriteria                                     | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan (tuliskan dengan ringkas dan padat) |
|----|--|-------------------|--|
| 1. | Isian Borang III-A untuk Program Studi *)    |                   |  |
| 2. | Isian Borang III-B untuk Fakultas/Program *) |                   |  |
| a. | Program Studi Strata 1 (Sarjana)             |                   |  |
| b. | Program Studi Strata 2 (Magister)            |                   |  |
| c. | Program Studi Strata 3 (Doktor)              |                   |  |

Catatan: \*) Jika melakukan audit kepada program studi, maka tidak perlu mengisi poin 2.  
 Jika melakukan audit kepada fakultas/program, maka tidak perlu mengisi poin 1

**Checklist AIM UKPA Siklus 11 Tahun 2012**  
**untuk Fakultas/Program dan Jurusan/PS**

**D. Implementasi Pelayanan Prima**

| No       | Kriteria   | Dokumen<br>Ada/Tidak | Keterangan<br>(tulis dengan ringkas dan padat) |
|----------|--|----------------------|--|
| <b>1</b> | <b>Visi-Misi-Motto</b>   |                      |  |
| a        | Visi dan misi mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik  | ada                  |  |
| b        | Motto yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik   | ada                  |  |
| c        | Motto layanan disosialisasikan secara luas kepada pengguna layanan ( <i>stakeholders</i> )   | ada                  |  |
| d        | Maklumat Pelayanan atau janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan                                   | ada                  |  |
| <b>2</b> | <b>Sistem dan Prosedur</b>   | ada                  |  |
| a        | Prosedur tetap (SOP/MP) dan atau standar pelayanan   | ada                  |  |
| b        | Sistem pengelolaan berkas/dokumen  | ada                  |  |
| c        | Sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik   | ada                  |  |
| d        | Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan   | ada                  |  |
| e        | Sistem pengelolaan mutu pelayanan  | ada                  |  |
| f        | Uraian tugas pegawai yang jelas  | ada                  |  |
| g        | Persyaratan pelayanan yang disosialisasikan kepada pengguna layanan ( <i>stakeholders</i> )  | ada                  |  |
| h        | Biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan disosialisasikan  | ada                  |  |
| i        | Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan   | ada                  |  |
| j        | Keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan ( <i>stakeholders</i> )  | ada                  |  |
| <b>3</b> | <b>Sumber Daya Manusia</b>   | ada                  |  |
| a        | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)  | ada                  |  |
| b        | Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan  | ada                  |  |
| c        | Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan  | ada                  |  |
| d        | Kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | ada                  |  |
| f        | Ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | ada                  |  |
| g        | Kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan ketrampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan | ada                  |  |
| <b>4</b> | <b>Sarana dan Prasarana</b>  | ada                  |  |
| a        | Sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal   | ada                  |  |
| b        | Sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan ( <u>perhatikan</u> : Kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)           | ada                  |  |

*Checklist* AIM UKPA Siklus 11 Tahun 2012  
untuk Fakultas/Program dan Jurusan/PS

---

**D. Implementasi Pelayanan Prima**

| No | Kriteria  | Dokumen Ada/Tidak | Keterangan<br>(tulis dengan ringkas dan padat) |
|----|---|-------------------|--|
| c  | Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) | ada               |  |

Auditor Ketua,

Dr.Ir. Lilik Eka Radiati, MS