

**LAPORAN HASIL  
AUDIT MUTU INTERNAL NON AKADEMIK  
SIKLUS TAHUN 2018**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

Jl. Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang, Kepulauan Riau 29111  
Telp. (0771)-4500089, SLI +62-771-4500091, Fax. (0771)-4500090, PO BOX 155  
Website: <http://umrah.ac.id> e-mail: [email@umrah.ac.id](mailto:email@umrah.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat-NYA Pusat Penjaminan Mutu (PJM) dapat melaksanakan dan melaporkan hasil Audit Mutu Internal Non Akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tahun 2018 sesuai dengan rencana. Audit Mutu Internal Non Akademik ini dilaksanakan berdasarkan surat tugas Rektor, dengan tujuan untuk memotret profil dan meningkatkan mutu layanan unit-unit kerja dilingkungan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Audit Mutu Internal Non Akademik (AMINA) tahun 2018 ini merupakan audit perdana yang diselenggarakan di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Audit ini akan menjadi agenda rutin tim PJM setiap tahunnya dengan melibatkan Auditor internal PJM. Untuk tahun 2018, Audit dilaksanakan pada 11 unit kerja (*auditee*) yaitu; Lembaga (1), Biro (2), UPT (3) dan TU Fakultas (5), dengan melibatkan 4 auditor PJM. Guna meningkatkan mutu, PJM selalu berusaha mengembangkan konsep perbaikan kualitas secara terus-menerus (*continous quality improvement*). Diharapkan hasil kegiatan Audit Mutu Internal Non Akademik ini dapat menjadi referensi bagi unit-unit kerja terkait untuk memperbaiki kinerja yang masih kurang. Sementara itu bagi Universitas, hasil Audit ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pembinaan atau memberikan penghargaan kepada tenaga kependidikan sesuai dengan kinerjanya. Dan yang tidak kalah penting, terselenggaranya audit ini mengindikasikan kesadaran mutu pada setiap unit kerja dilingkungan UMRAH. Kesadaran budaya mutu ini perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga setiap unit selalu berupaya meningkatkan kinerjanya guna memberikan pelayanan yang berbasis pada sistem penjaminan mutu.

Melalui kesempatan ini, tim PJM mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kepala Lembaga, kepala Biro, kepala UPT dan pimpinan-pimpinan unit kerja beserta jajarannya yang telah berkontribusi dari proses persiapan, pelaksanaan sampai selesainya laporan audit ini.

Pelaksanaan audit non akademik ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karena itu masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan. Demikian yang dapat kami laporkan sebagai tindak lanjut kegiatan yang telah dilaksanakan, semoga dapat bermanfaat.

Tanjungpinang, 27 Januari 2019

Tim Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Audit Mutu Internal Non Akademik .....	2
C. Dasar Hukum.....	2
II. PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN AUDIT.....	3
A. Lingkup Audit .....	3
B. Metode Audit.....	3
C. Tim Auditee .....	4
D. Penilaian .....	4
E. Jadwal Audit .....	4
III. HASIL AUDIT.....	5
A. Rekapitulasi Hasil Audit .....	5
B. Analisis Hasil Audit .....	6
C. Evaluasi Pelaksanaan .....	11
IV. PENUTUP .....	13
Lampiran	

# I. PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pendidikan Tinggi yang bermutu merupakan pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi yang berguna bagi masyarakat, bangsa, dan Negara. Untuk mendapatkan pendidikan tinggi yang bermutu tersebut perlu diselenggarakan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti). SPM Dikti terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau Akreditasi, dan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD Dikti). Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (UU Dikti) menyebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Tujuan SPM-Dikti adalah menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu, fungsinya mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu. Pada Pasal 62 dan Pasal 64 UU Dikti, mengatur bahwa Perguruan Tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Selanjutnya, di dalam UU Dikti tersebut diatur bahwa otonomi pengelolaan Perguruan Tinggi meliputi bidang akademik dan bidang non akademik. Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas baik dalam mutu akademik maupun pelayanan administrasi bagi seluruh civitas akademiknya. Menyikapi kondisi tersebut, Pusat Penjaminan Mutu (PJM) Universitas Maritim Raja Ali Haji mengembangkan sistem penjaminan mutu dan melakukan pengendalian internal dengan melaksanakan Audit mutu internal (AMI). Audit mutu internal (AMI) baik Akademik maupun Non Akademik yang diimplementasikan oleh PJM merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi sebagai bentuk refleksi evaluasi diri yang dilakukan oleh institusi itu sendiri. Audit Mutu Internal (AMI) perlu direncanakan dan berkelanjutan sebagai suatu kegiatan pemeriksaan/monitoring yang dilakukan secara sistematis dan independen untuk

menentukan apakah kegiatan dalam menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan standar yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penyelenggaraan Audit Mutu Internal Non Akademik tahun 2018 ini merupakan tahun perdana bagi unit-unit kerja dilingkungan Universitas Maritim Raja Ali Haji. Audit Mutu Internal Non Akademik akan menjadi agenda tahunan bagi setiap unit-unit kerja UMRAH yang dilaksanakan oleh PJM dengan melibatkan auditor internal PJM-UMRAH. Penyelenggaraan Audit Mutu Internal Non Akademik tahun 2018 terdiri dari beberapa tahapan, yaitu; Sosialisasi, penentuan aspek penilaian, persiapan bagi setiap unit kerja, penugasan tim Auditor, penjadwalan visitasi, pelaksanaan visitasi, pelaporan dan rapat tinjauan manajemen.

## **B. Tujuan Audit Mutu Internal Non Akademik**

Audit Mutu Internal Non Akademik bertujuan sebagai berikut:

1. Memeriksa ketersediaan dokumen-dokumen mutu unit kerja.
2. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian dokumen mutu dengan yang telah ditentukan UMRAH.
3. Memetakan kondisi unit-unit kerja dilingkungan UMRAH
4. Meningkatkan pelayanan dan kesadaran budaya mutu setiap unit kerja

## **C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Ristek dan Dikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Tahun 2003 Dikti.
7. Peraturan Menteri Ristek Dikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
8. Rencana Strategis Pengembangan UMRAH Tahun 2017-2022.
9. Surat Tugas Rektor UMRAH Nomor No. 5867/UN53.0/KP/2018.

## **II. PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN AUDIT**

## A. Lingkup Audit

AMI dibidang Non Akademik ini dilaksanakan pada 11 unit kerja yang berada dilingkungan UMRAH, yaitu:

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| 1) LP3M             | 7) TU FISIP |
| 2) BAKK             | 8) TU FKIP, |
| 3) BUPK             | 9) TU FIKP  |
| 4) UPT PTIK         | 10) TU FE   |
| 5) UPT PERPUSTAKAAN | 11) TU FT)  |
| 6) UPT BAHASA       |             |

### Aspek audit meliputi:

- 1) Tersedia visi dan misi unit kerja
- 2) Tersedia SK penugasan personil unit kerja
- 3) Tersedia dokumen tupoksi unit kerja
- 4) Tersedia dokumen standar pelayanan minimal (SPM) atau standar pelayanan publik (SPP) unit kerja
- 5) Tersedia dokumen Prosedur Operasional Baku (POB) unit kerja
- 6) Tersedia struktur organisasi unit kerja
- 7) Tersedia dokumen penilaian sasaran kerja personil pada semua unsur/level di unit kerja
- 8) Tersedia dokumen rekap daftar hadir personil/staff di unit kerja
- 9) Tersedia dokumen program kerja unit kerja
- 10) Tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja

## 2. Periode Pemeriksaan

Pelaksanaan Audit ini merupakan siklus 1 tahun yaitu untuk tahun 2018.

## B. Metode Audit

Kegiatan AMI diawali dengan melakukan audiensi dengan pimpinan maupun jajarannya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di unit kerja. Kemudian dilakukan pemeriksaan dokumen dan peninjauan lapangan. Data dan informasi selanjutnya dianalisis hingga diperoleh hasilnya dengan menggunakan Borang Audit Mutu Internal Non Akademik PJM UMRAH. Selanjutnya hasil temuan dilakukan pembahasan untuk verifikasi serta untuk mendapatkan tanggapan dan komitmen tindak lanjut dari auditee bersangkutan.

## C. Tim Audit

Berdasarkan Surat Tugas Rektor UMRAH, Auditor yang melaksanakan audit mutu internal non akademik tahun 2018 terdiri dari:

Tabel 1. Nama Auditor

No	Nama Auditor	NIDN
1	Rozeff Pramana, ST.,MT	1010047802
2	Akhirman, S.Sos., M.M	1004086501
3	Dr. Ir. Khodijah, M.Si	1023046903
4	Alena uperiati, S.T., M.Cs	0022068904

#### D. Penilaian

Penilaian Audit Mutu Internal Non Akademik terbagi atas:

- 1) Observasi
- 2) Ketidaksesuaian Minor
- 3) Ketidaksesuaian Mayor

#### E. Jadwal Audit

Pelaksanaan Audit diselenggarakan pada tanggal 26-28 Desember 2018 sesuai dengan jadwal yang diedarkan sebelumnya kepada setiap unit kerja yang akan di audit, dengan jumlah auditor minimal 2 orang setiap unitnya.

Tabel 2. Jadwal visitasi Audit Mutu Internal Non Akademik

No	Tanggal	Auditee
1	26 Desember 2018	BAKK
2	26 Desember 2018	BUPK
3	26 Desember 2018	LP3M
4	27 Desember 2018	UPT PTIK
5	27 Desember 2018	UPT Bahasa
6	27 Desember 2018	UPT Perpustakaan
7	27 Desember 2018	FISIP
8	28 Desember 2018	FE
9	28 Desember 2018	FIKP
10	28 Desember 2018	FKIP
11	28 Desember 2018	FT

### III. HASIL AUDIT

#### A. Rekapitulasi Hasil Audit

Sesuai dengan hasil audit yang dilakukan oleh tim auditor, hasil audit setiap unit kerja di rekapitulasi seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Audit Mutu Internal Non Akademik Tahun 2018

No	Aspek Audit	Status										
		LP3M	BAKK	BUPK	UPT PTIK	UPT PERPUSTAKAAN	UPT BAHASA	TU FIKP	TU FISIP	TU FKIP	TU FE	TU FT
1	Tersedia visi dan misi unit kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓
2	Tersedia SK penugasan personil unit kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Tersedia dokumen tupoksi unit kerja	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Tersedia dokumen standar pelayanan minimal (SPM) atau standar pelayanan publik (SPP) unit kerja	X	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
5	Tersedia dokumen Prosedur Operasional Baku (POB) unit kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Tersedia struktur organisasi unit kerja	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
7	Tersedia dokumen penilaian sasaran kerja personil pada semua unsur/level di unit kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Tersedia dokumen rekap daftar hadir personil/staff di unit kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Dokumen program kerja unit kerja	✓	✓	X	X	✓	X	X	✓	X	X	✓
10	Tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja	X	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	X	X	✓



## B. Analisis Hasil Audit

Pada pelaksanaan audit, setiap aspek audit yang tidak tersedia saat visitasi dilakukan dipertimbangkan sebagai adanya ketidaksesuaian. Temuan Ketidak sesuaian dari hasil audit non akademik pada setiap unit kerja dirangkum sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Hasil Audit Mutu Internal Non Akademik tahun 2018

No	Unit Kerja	Uraian Temuan	Kategori Temuan	Jumlah	Estimasi Persentase (%)
1	LP3M	Tupoksi kerja/job desk personil belum terdokumentasi.	Mayor	5	40%
		Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP)	Mayor		
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja	Mayor		
		Prosedur Operasional Baku (POB) perlu ditambah sesuai layanan dan disahkan.	Minor		
		Struktur organisasi sudah tersedia pada ruangan, namun belum didokumentasi dalam buku (profile unit kerja).	Minor		
2	BAKK	Visi misi unit kerja sudah dibuat/disahkan, namun belum dipajang diruangan.	Observasi	4	10%
		Tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP) bergabung dengan POB dan sudah dilegalkan.	Observasi		
		Program kerja unit kerja ada, namun belum terdokumentasi.	Minor		
		Laporan kegiatan tahunan ada, namun belum terdokumentasi.	Minor		
3	BUPK	<b>Bagian Keuangan:</b> Visi Misi bergabung dengan BUPK, belum dicetak/disahkan.	Mayor	6	35%

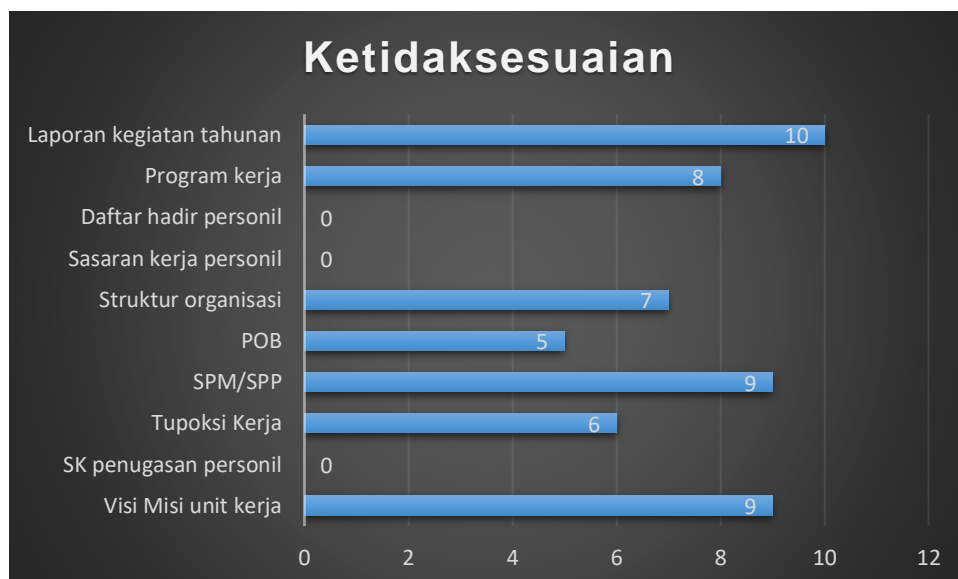
No	Unit Kerja	Uraian Temuan	Kategori Temuan	Jumlah	Estimasi Persentase (%)
		Tupoksi kerja sudah dibuat dan ditempel pada masing2 meja kerja staf, namun belum didokumentasi/disahkan.	Minor		
		Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP).	Mayor		
		Struktur organisasi belum tersedia pada ruangan.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja.	Mayor		
		Laporan kegiatan tahunan bergabung dengan bagian perencanaan	Observasi		
		<b>Bagian Umum:</b> Visi Misi bergabung dengan BUPK, belum dicetak dan disahkan.	Mayor	7	
		Tupoksi kerja dibuat, namun belum dicetak/disahkan karena akan ada penambahan/ penyesuaian.	Minor		
		Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP)	Mayor		
		Prosedur Operasional Baku (POB) belum dicetak dan disahkan.	Minor		
		Struktur organisasi belum tersedia pada ruangan.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja. Ada di RKAKL.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja.	Mayor		
		<b>Bagian Kepegawaian, Hukum, Tatalaksana &amp; Humas:</b> Visi Misi bergabung dengan BUPK, belum dicetak dan disahkan.	Mayor	5	
		Dokumen tupoksi kerja ada, namun belum disahkan.	Minor		
		Tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP), namun belum disahkan.	Minor		

No	Unit Kerja	Uraian Temuan	Kategori Temuan	Jumlah	Estimasi Persentase (%)
		Struktur organisasi ada, perlu perbaikan	Minor	4	
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja.	Mayor		
		<b>Bagian Perencanaan:</b> Visi Misi bergabung dengan BUPK, belum dicetak dan disahkan.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP)	Mayor		
		Struktur organisasi unit kerja diruangan belum ada, digabungkan dengan BUPK dan sedang dicetak.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja.	Mayor		
4	UPT PTIK	Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja	Mayor	5	40%
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja	Mayor		
		Tupoksi kerja belum diturunkan sampai staf dan belum disahkan.	Mayor		
		Visi misi tersedia didalam web, dokumen belum tersedia/disahkan.	Minor		
		Tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP) pada web dan diruang layanan, namun belum didokumen/disahkan.	Minor		
5	UPT PERPUSTAKAAN	Tupoksi kerja personil belum terdokumentasi.	Mayor	5	35%
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja. Ada hanya RKAKL.	Mayor		
		Struktur organisasi sudah tersedia pada ruangan/web, namun belum didokumentasi dalam buku (profile unit kerja) dan disahkan.	Minor		
		Visi misi sudah tersedia diruangan, namun belum disahkan dan didokumentasi dalam buku (profile unit kerja).	Minor		

No	Unit Kerja	Uraian Temuan	Kategori Temuan	Jumlah	Estimasi Persentase (%)
		Tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja, namun belum detail setiap program kegiatan.	Minor		
6	UPT BAHASA	Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP).	Mayor	7	60%
		Belum tersedia struktur organisasi unit kerja.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja.	Mayor		
		Tupoksi kerja belum diturunkan sampai staf dan belum disahkan.	Mayor		
		Visi Misi tersedia, belum disahkan.	Minor		
		POB/SOP tersedia untuk 1 kegiatan saja, formatnya belum seragam dengan format universitas.	Minor		
7	TU FIKP	Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja (sedang disusun).	Mayor	4	25%
		Struktur organisasi ada namun belum disahkan.	Minor		
		Prosedur Operasional Baku (POB) belum disahkan dan dicetak.	Minor		
		Dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP) belum dicetak.	Minor		
8	TU FISIP	Laporan program kerja tersedia, bergabung dalam laporan kinerja tahunan.	Minor	2	5%
		Dokumen POB sudah disahkan, bergabung dengan SPM dan tupoksi kerja.	Observasi		
9	TU FKIP	Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja	Mayor	5	35%
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan unit kerja.	Mayor		

No	Unit Kerja	Uraian Temuan	Kategori Temuan	Jumlah	Estimasi Persentase (%)
		Tersedia tupoksi kerja, namun belum disahkan dan diperbarui.	Minor		
		Tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP), namun belum disahkan.	Minor		
		Terdapat dokumen POB, namun formatnya perlu diseragamkan dengan universitas.	Minor		
10	TU FE	Belum tersedia dokumen standar pelayanan minimal/publik (SPM/SPP)	Mayor	5	40%
		Belum tersedia dokumen program kerja unit kerja.	Mayor		
		Belum tersedia dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja unit kerja, namun tersedia laporan per kegiatan.	Mayor		
		Visi misi sudah dibuat, belum disahkan.	Minor		
		Struktur organisasi belum diupdate dengan yang baru	Minor		
11	TU FT	Visi misi sudah dibuat, belum didokumentasi dan disahkan pimpinan.	Mayor	4	35%
		Dokumen SPM/SPP belum didokumentasi dan disahkan.	Mayor		
		Dokumen program kerja dalam RKAKL dan laporan kerja digabungkan, belum disahkan pimpinan.	Mayor		
		Struktur organisasi ada, belum disahkan pimpinan.	Minor		

Berdasarkan hasil temuan dari visitasi auditor ke unit-unit kerja, pelaksanaan kinerja unit kerja secara umum berjalan baik. Temuan ketidak sesuaian rata-rata adalah sekitar 32.7%. Aspek audit yang banyak menjadi temuan terdiri dari ketersediaan dokumen program kerja, dokumen laporan kegiatan tahunan program kerja, dokumen standar pelayanan minimal (SPM) atau standar pelayanan publik (SPP), struktur organisasi, tupoksi kerja dan visi misi unit kerja. Dokumen-dokumen tersebut umumnya belum dibuat/dimiliki, belum di sahkan, atau belum dicetak oleh unit kerja terkait dalam bentuk dokumen. Sedangkan aspek audit lain seperti ketersediaan dokumen POB, dokumen penilaian sasaran kerja personil, dokumen rekap daftar hadir personil/staff, SK penugasan personil pada setiap unit kerja secara umum telah tersedia dokumennya. Namun pada unit-unit kerja tertentu perlu didokumentasi dengan baik dan rapi, ditambahkan/dikembangkan sesuai jobdesk kerja dan fungsi unit kerja terkait.



**Grafik 1.** Temuan Ketidaksesuaian

### C. Evaluasi Pelaksanaan

Pelaksanaan Audit Mutu Internal Non Akademik untuk siklus tahun 2018 secara umum berjalan lancar. Walaupun pelaksanaan Audit Mutu Internal Non Akademik ini perdana dilaksanakan bagi unit-unit kerja UMRAH, namun tidak ada permasalahan yang berdampak pada kelancaran kegiatan audit ini. Beberapa permasalahan yang banyak dijumpai tim auditor saat visitasi dirangkum sebagai berikut:

1. Kurangnya persiapan unit kerja saat divisitasi, sehingga dokumen yang diperlukan belum tersedia.
2. Belum adanya dokumen-dokumen mutu yang menjadi aspek audit.
3. Minimnya jumlah auditor karena ketersediaan anggota PJM yang terbatas, ini berdampak pada penjadwalan visitasi dan pelaporan.

## IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari pemeriksaan yang dilakukan oleh tim auditor, maka dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan Audit Mutu Internal Non Akademik berjalan dengan baik dan lancar, unit-unit kerja telah mengetahui jadwal dan aspek penilaian audit dan antusias memberikan informasi yang sebenarnya kepada tim auditor untuk kemajuan unit kerja dimasa mendatang.
2. Dokumen yang dibutuhkan Tim auditor PJM memberikan masukan-masukan kepada unit-unit kerja untuk perbaikan mutu dan memberikan gambaran dampaknya bagi akreditasi prodi dan institusi.
3. Nilai rata-rata ketidak sesuaian dari temuan audit tahun ini adalah 32,7% dari 10 aspek audit yang dinilai. Unit kerja yang nilai ketidaksesuaiannya terkecil adalah TU FISIP (5%) dan unit kerja dengan nilai ketidaksesuaiannya terbesar adalah UPT BAHASA (60%).
4. Temuan mayor yang banyak ditemukan pada auditee adalah ketersediaan dokumen program kerja, laporan kegiatan tahunan, serta standar layanan minimum.
5. Temuan minor yang banyak ditemukan pada auditee adalah banyaknya dokumen yang belum dilegalitas/ disahkan, dicetak atau didokumentasikan.

### B. Rekomendasi

1. Setiap unit kerja (Auditee) perlu memprioritaskan membuat dokumen-dokumen yang belum dimiliki sesuai aspek audit mutu internal non akademik.
2. Dokumen mutu yang dimiliki oleh auditee, perlu disahkan oleh pimpinan sebagai dokumen resmi unit kerja terkait.
3. Auditee perlu menambahkan dan memperbarui Dokumen Prosedur Operasional Baku (POB) atau SOP sesuai dengan layanan yang diberikan pada unit kerja. POB setiap auditee perlu diseragamkan mengikuti format baku (yang disepakati universitas).



4. Auditee perlu mempublikasikan visi misi, struktur organisasi, POB/SPM unit kerjanya masing-masing pada ruangan/ tempat pelayanan dan web resmi kampus.
6. Mengingat pentingnya kegiatan audit non akademik, maka perlu dibentuk/ diaktifkan Gugus Penjamin Mutu di unit kerja sebagai pengawas internal unit kerja.
7. Guna keberlanjutan dan meningkatkan kinerja auditee, aspek audit untuk audit mutu berikutnya perlu ditambahkan kategori tingkat kepuasan atas layanan pada masing-masing unit kerja.