

2018

LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)



PENDAHULUAN

Undang-undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi merupakan landasan utama yang memberi penekanan terhadap kewajiban sebuah perguruan tinggi untuk melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu (SPM). Hal ini termaktub dalam BAB III Penjaminan Mutu yang menyebutkan bahwa 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 mencapai Pendidikan Tinggi yang bermutu, maka perlu dilakukan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan dan pengembangan standar Pendidikan Tinggi.

Pendidikan Tinggi Agama Islam (PTAI) merupakan bagian dari pendidikan tinggi nasional yang tidak lepas dari upaya-upaya pemerintah dalam peningkatan mutu. Berdasarkan pertimbangan inilah kiranya Penjaminan Mutu PTAI merupakan hal yang harus dilaksanakan. Dalam rangka mempersiapkan PTAI melaksanakan penjaminan mutu, maka dilaksanakan Audit Mutu Internal.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1980 tentang Pokok-Pokok Organisasi Universitas/Institut Negeri;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;

9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan terhadap Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
11. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2002 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta;
12. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232 Tahun 2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
13. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 045 Tahun 2002 tentang Kurikulum Inti Perguruan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 414 Tahun 2002 jo. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 15 dan 27 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Laksana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta;
15. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 477 Tahun 2003 tentang Statuta UIN Syarif Hidayatullah Jakarta;
16. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 116 Tahun 2007 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimum pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta;

NAMA KEGIATAN

Audit Mutu Internal merupakan sarana yang sangat penting dan efektif untuk melihat penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan sistem yang diterapkan dalam organisasi. Oleh karena itu audit harus direncanakan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Dengan pelaksanaan yang terencana dan teratur, organisasi akan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan. Audit harus dilakukan oleh personil yang tidak berasal dari bagian yang diaudit. Maksudnya yaitu untuk mendapatkan bukti-bukti secara obyektif. Auditor dari bagian lain mungkin mempunyai sudut pandang berbeda dengan personil yang selalu bekerja di bagiannya, sehingga perbaikan bisa lebih optimum dari internal audit. Untuk mendapatkan hasil optimum dari internal audit, hasil audit harus ditindaklanjuti segera,

bila perlu ditetapkan batas waktunya. Perbaikan yang perlu dilakukan harus dilaksanakan dan hasil penerapan perbaikan harus dievaluasi untuk melihat manfaat dari perbaikan yang dilakukan.

Audit Mutu Internal dilakukan secara obyektif, sistematis dan terdokumentasi. Obyektif artinya, auditor sedapat mungkin meminimalkan unsur subyektifitas atau tidak mencampur aduk fakta dengan opini. Auditor tidak terbawa emosi, misalnya takut, kasihan, benci dan sebagainya. Auditor harus melihat dan menilai persoalan apa adanya tanpa rekayasa. Sistematis artinya proses pemeriksaan dan penilaian dilakukan secara metodis atau menerapkan azas-azas manajemen. Audit mutu internal direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dievaluasi dan ditindaklanjuti. Terdokumentasi artinya semua yang dilakukan dalam proses audit mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan dan hasil tindaklanjut oleh auditee harus dicatat, dan catatan dikelola dengan baik sehingga mudah ditelusuri dan ditentukan bila sewaktu-waktu diperlukan.

TUJUAN KEGIATAN

Dalam perspektif ISO 9001:2008, audit mutu internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi. Hasil audit mutu internal diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi organisasi, terutama dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan serta dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara umum. Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan-tindakan yang telah diambil dan melaporkan hasil verifikasi yang telah dilakukan.

Tujuan audit secara lebih spesifik dapat diuraikan sebagai berikut:

- ✓ Memberikan umpan balik tentang kinerja organisasi
- ✓ Mengarahkan pencapaian sasaran
- ✓ Memberikan *sense of urgency*
- ✓ Menemukan peluang perbaikan
- ✓ Memastikan apakah sistem diterapkan secara efektif
- ✓ Memastikan SMM terpelihara secara terus menerus
- ✓ Mendeteksi penyimpangan-penyimpangan terhadap kebijakan mutu sedini mungkin

TEMPAT DAN WAKTU KEGIATAN

Adapun kegiatan Audit Mutu Internal dilakukan di Kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2018 adalah sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Persamaan persepsi <i>instrument</i> audit mutu internal (AMI)	31 Oktober 2018
2	Pembukaan Audit Akademik	1 November 2018 - Penyebaran Instrumen ke Prodi - Jadwal Audit
3	Pengisian Instrumen Audit Akademik	1 – 16 November 2018
4	Pelaksanaan Audit	19 - 23 November 2018
5	Laporan hasil audit (RTM)	29 November 2018

PESERTA KEGIATAN

Seluruh program studi yang ada di UIN Syarif Hidayatullah yang berjumlah 78 Program Studi yaitu:

Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Agama Islam 2. Pendidikan Bahasa Arab 3. Pendidikan Bahasa Inggris 4. Pendidikan IPS 5. Pendidikan Matematika 6. Pendidikan Biologi 7. Pendidikan Fisika 8. Pendidikan Kimia 9. Manajemen Pendidikan 10. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia 11. Pendidikan Guru MI/SD 12. Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD) 	<ol style="list-style-type: none"> 13. Magister Pendidikan Bahasa Inggris 14. Magister Pendidikan Agama Islam 15. Magister Pendidikan Bahasa Arab 16. Magister Manajemen Pendidikan Islam
Adab dan Humaniora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bahasa dan Sastra Arab 2. Sastra Inggris 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Magister Bahasa dan Sastra Arab

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Sejarah dan Kebudayaan Islam 4. Tarjamah (Bahasa Arab) 5. Ilmu Perpustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Magister Sejarah dan Kebudayaan Islam
Ushuluddin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi Agama Agama, 2. Ilmu Al-Quran dan Tafsir 3. Ilmu Hadis 4. Aqidah dan Filsafat Islam 5. Ilmu Tasawuf 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Magister Perbandingan Agama 7. Magister Filsafat Agama 8. Magister Tafsir Hadits
Syariah dan Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbandingan Mazhab 2. Hukum Keluarga Islam (Akhwal Syakhsiyyah) 3. Hukum Tata Negara (Siyasah) 4. Hukum Pidana Islam (Jinayah) 5. Hukum Ekonomi Syariah (Muamalat) 6. Ilmu Hukum 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Magister Hukum Ekonomi Syariah 8. Magister Hukum Keluarga (Ahwal Syakhsiyyah)
Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dan Penyiaran Islam 2. Bimbingan dan Penyuluhan Islam 3. Manajemen Dakwah 4. Pengembangan Masyarakat Islam 5. Kesejahteraan Sosial 	Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam
Dirasat Islamiyah	Dirasat Islamiyah	Magister Dirasat Islamiyah
Psikologi	Psikologi	Magister Psikologi
Ekonomi dan Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen 2. Akuntansi 3. Ekonomi Pembangunan 4. Perbankan Syariah 5. Ekonomi Syariah 	Magister Perbankan Syariah

Sains dan Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik Informatika 2. Agribisnis 3. Sistem Informasi 4. Matematika 5. Biologi 6. Kimia 7. Fisika 8. Teknik Pertambangan 	Magister Agribisnis
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesehatan Masyarakat 2. Farmasi 3. Kedokteran dan Profesi Dokter 4. Ilmu Keperawatan 	
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosiologi 2. Ilmu Politik 3. Ilmu Hubungan Internasional 	

AUDITOR**Daftar Auditor Internal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta**

1	Edi Sanjaya, M.Si	32	Dr Fahma Widjayanti
2	Dr. Edwin Syarif	33	Dra. Hermawati, MA.
3	Dr. Zubair	34	Jauhar Azizy, MA.
4	Dr. Zulfiani, M.Pd.	35	Yanti Herlanti, M.Pd.
5	Salamah Agung, PhD	36	Dra. Mahmudah Fitriyah ZA, M.Pd
6	Prof. Dr. Azzam Jasin	37	Ade Chandra, M.Pd
7	Dr Agus Nugraha, MA	38	Rusydy Zakaria, M.Ed., M.Phill.
8	M. Adian Firnas, M.Si	39	Kusmana, MA.
9	Ramdani Miftah, M.Pd.	40	Siti Khadijah, MA
10	Amirudin, M.Si	41	Luki Yunita, M.Pd

11	Etyun Yunita, M.Si	42	Khairunnisa, S.Pd., M.Si
12	Ilmi Amalia, M.Psi	43	Desi Yustari Muchtar, M.Psi.
13	Ade Suherlan, M.Si	44	Drs. Rachmat Mulyono, M.Si., Psi.
14	Siti Amsariah, M.Ag.	45	dr. Risahmawati, PhD
15	Dr. Jejen, M.A.	46	Puspita palupi
16	Kholis Ridho, M.Si	47	Rini L. Prihatini
17	Lisma Dyawati Fuaida, M.Si	48	Dr. Haniah Hanafie, M.Si.
18	Arip Purkon, MA	49	Drs. H. Sadeli
19	Dr. Iwan Purwanto, M.Pd.	50	Ahmad Chairul Hadi, MA.
20	Wati Nilamsari, M.Si.	51	Elve Oktaviyani, SS.
21	Abdul Muin, S.Si., M.Pd.	52	Yudhi Munadi, M.Ag
22	Dr. Alek	53	Rachmat Baihaky, MA.
23	Zuhairan Y. Yunan, M.Sc	54	Parhan Hidayat
24	Dr. Achmad Syahid	55	dr. Witri Ardini, M.Gizi, SpGK
25	Burhanudin Milama, M.Pd.	56	Hendra Bayu Suseno
26	Dr. Syopiansyah Jayaputra, M. Sis	57	Ismet Firdaus, M.Si
27	La Ode Sumarlin, M.Si	58	Yuke Rahmawati, MA.
28	Rosmaria S. Widjajanti, Msi	59	Eny S. Rosyidatun, S.Si., M.A.
29	Hepi Prayudiawan, M.Si	60	Imam Thobroni, SE
30	M. Nur Rianto Al Arif, M.Si.	61	Yuli Yasin, Dr
31	Dr. Sururin	62	dr. Nurul Hiedayati, Ph.D

INSTRUMEN AUDIT

Instrumen Audit Internal yang digunakan dalam kegiatan AMI Tahun 2018 berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

Capaian Pembelajaran	Capaian Pembelajaran yang diharapkan dirumuskan secara jelas dan diterjemahkan ke dalam kurikulum
	Kurikulum tersebut mempromosikan pembelajaran seumur hidup
	Capaian Pembelajaran yang diharapkan mencakup keterampilan umum, kemampuan khusus serta pengetahuan
	Capaian Pembelajaran yang diharapkan jelas, mencerminkan persyaratan <i>stakeholders</i>
	Adanya spesifikasi program studi

Program Spesifikasi	Program spesifikasi menunjukkan tujuan prodi dan cara mencapainya
	Program spesifikasi bersifat informatif,
Struktur dan Isi Kurikulum	Isi kurikulum menunjukkan keseimbangan yang baik antara keterampilan umum, khusus dan pengetahuan
	Kurikulum mencerminkan visi dan misi dari universitas
	Kurikulum mencerminkan visi dan misi dari fakultas
	Kurikulum mencerminkan visi dan misi dari prodi
	Mata kuliah memberikan kontribusi yang jelas terhadap capaian pembelajaran
	Semua mata kuliah dalam kurikulum saling terintegrasi
	Kurikulum menunjukkan keluasan dan kedalaman mata kuliah
	Kurikulum menunjukkan mata kuliah dasar, mata kuliah menengah, program khusus dan tugas akhir, tesis atau disertasi
	Isi kurikulum diperbaharui sesuai peraturan, esuai dengan kesepakatan asosiasi keilmuan/profesi dan kebutuhan <i>stakeholder</i>
Strategi Pengajaran dan Pembelajaran	Program studi memiliki strategi pengajaran dan pembelajaran yang jelas
	Strategi pengajaran dan pembelajaran memungkinkan mahasiswa untuk mengolah dan menggunakan pengetahuan akademis
	Strategi pengajaran dan pembelajaran <i>student active learning</i> .
	Strategi pengajaran dan pembelajaran menstimulasi tindakan pembelajaran dan memfasilitasi bagaimana belajar
Penilaian Mahasiswa	Penilaian mahasiswa meliputi kemajuan dan ujian akhir
	Kriteria penilaian
	Penilaian mahasiswa menggunakan berbagai metode (diagnostic, formatif, sumatif)
	Penilaian mahasiswa mencerminkan capaian pembelajaran yang diharapkan dan isi kurikulum
	Kriteria penilaian eksplisit, mudah dipahami dan disosialisasikan
	Metode penilaian mencakup tujuan kurikulum
Kualitas Dosen	Standar yang diterapkan dalam penilaian dijelaskan eksplisit dan konsisten
	Dosen berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya
	Dosen menyampaikan perkuliahan sesuai dengan silabus dalam kerangka kurikulum
	Rekrutmen dan promosi didasarkan pada manfaat akademik
	Peran dan hubungan antar dosen dalam menjalankan tugas profesionalnya didefinisikan dan dipahami dengan baik
	Tugas pendidikan dan pengajaran yang diberikan kepada dosen sesuai dengan kualifikasi, pengalaman dan keterampilan
	Beban kerja dosen dan sistem insentif dirancang untuk mendukung kualitas pengajaran dan pembelajaran
	Akuntabilitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi dosen diatur dengan baik
	Pedoman yang mengatur tentang kinerja dosen, konsultasi perbaikan dan pembinaan kepegawaian
	Penghentian, pengunduran diri, jaminan kesehatan, pensiun direncanakan dan diimplementasikan dengan baik
Ada sistem penilaian yang efisien	
Tenaga Kependidikan	Staf perpustakaan memiliki kompetensi yang baik dalam
	Staf laboratorium memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan tingkat kepuasan layanan
	Staf IT memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan tingkat kepuasan layanan
	Staf pelayanan mahasiswa memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan tingkat kepuasan layanan
	Ada kebijakan penerimaan mahasiswa yang jelas

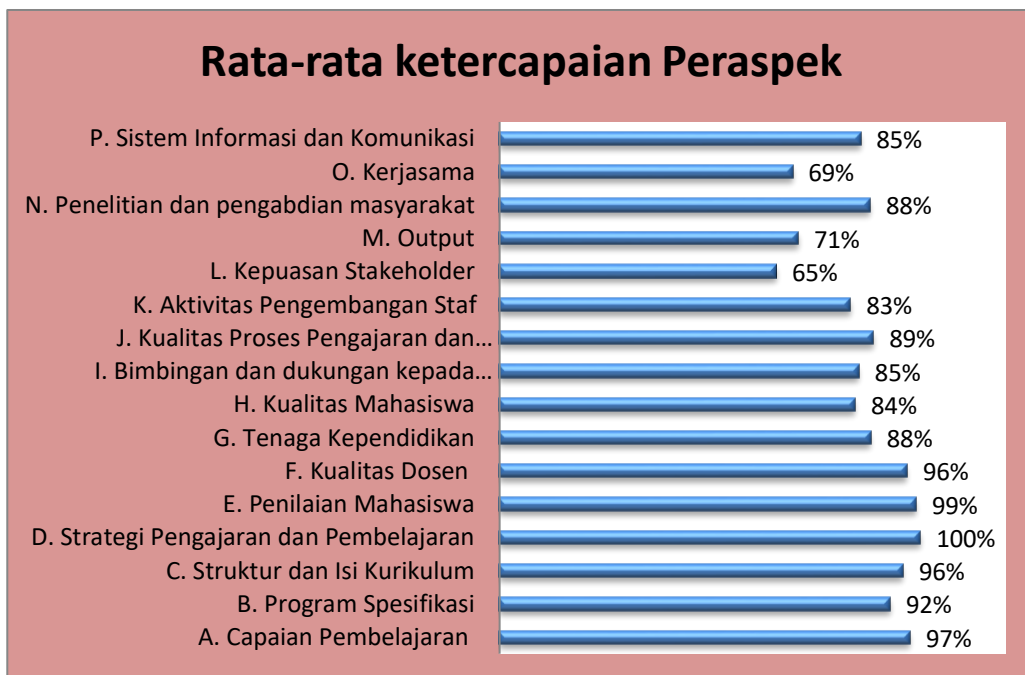
Kualitas Mahasiswa	Alur dan proses penerimaan mahasiswa jelas
	Beban studi sesuai dengan masa studi yang ditentukan
	Prestasi mahasiswa di level nasional (sebutkan jumlahnya)
	Prestasi mahasiswa di level Internasional (sebutkan jumlahnya)
Bimbingan dan dukungan kepada mahasiswa	Sistem monitoring kemajuan mahasiswa tersedia
	Mahasiswa mendapatkan saran akademik yang baik, dukungan dan umpan balik tentang kinerja mereka dari dosen
	Mentoring untuk mahasiswa oleh mahasiswa senior
	Lingkungan fisik, sosial dan psikologis yang baik bagi mahasiswa
Kualitas Proses Pengajaran dan Pembelajaran	Kurikulum dikembangkan oleh semua dosen
	Pengembangan kurikulum melibatkan mahasiswa
	Pengembangan kurikulum melibatkan alumni
	Pengembangan kurikulum melibatkan pengguna alumni
	Pengembangan kurikulum melibatkan konsorsium bidang ilmu
	Kurikulum dievaluasi secara berkala sesuai kebutuhan
	Evaluasi mahasiswa sesuai dengan tujuan mata kuliah dan kurikulum
	Umpan balik dari stakeholders digunakan untuk perbaikan kurikulum
	Proses belajar mengajar, terjamin kualitasnya dan di perbaiki terus-menerus
	Skema penilaian, metode penilaian dan penilaian diri selalu terjamin kualitasnya dan di perbaiki terus-menerus
Aktivitas Pengembangan Staf	Rencana pelatihan dan pengembangan baik staf akademik dan staf pendukung tersedia
	Kegiatan pelatihan dan pengembangan untuk akademik dan staf pendukung sesuai dengan identifikasi kebutuhan
Kepuasan Stakeholder	umpan balik terstruktur dari pengguna alumni
	umpan balik terstruktur dari mahasiswa
	umpan balik terstruktur dari alumni
	umpan balik terstruktur dari dosen
	umpan balik terstruktur dari tenaga pendidikan
Output	Tingkat kelulusan memuaskan
	Data mahasiswa Dropout
	Rata-rata waktu untuk lulus memuaskan
	Data masa tunggu kerja dari alumni
	Kegiatan penelitian mahasiswa
	Kegiatan penelitian bersama oleh dosen dan mahasiswa
Penelitian dan pengabdian masyarakat	Penanganan plagiasi, paten dan hak atas kekayaan intelektual
	Agenda tahunan tentang rencana
	Pelaksanaan penelitian
	Dokumen tentang Peraturan pengusulan proposal penelitian dan pelaksanaannya
	Dokumen tentang peraturan pengusulan proposal penelitian dan pelaksanaannya dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak (brosur, leaflet, banner, website, email, dll)
	Publikasi Nasional
	Publikasi Internasional
	Kegiatan pengabdian masyarakat
Kerjasama	Kerjasama dilakukan dengan PT/lembaga lain yang termasuk dalam ranking 500 universitas kelas dunia
	Kerjasama didasarkan pada dokumen resmi (MoU) yang ditandatangani pimpinan masing-masing PT

	MoU mencantumkan dengan jelas aspek-aspek kerjasama (mis. <i>resource sharing</i> , program <i>dual degree</i> , penerbitan bersama karya ilmiah, dll)
	Program Studi melakukan monitoring dan evaluasi efektifitas kerjasama secara reguler bersama universitas
Sistem Informasi dan Komunikasi	Pengelolaan sistem informasi
	Website prodi memiliki sub menu : sejarah, visi dan misi, kebijakan mutu, sasaran mutu dan program kerja, program pendidikan, kurikulum, sumber daya dosen, faasilitas, laboratorium, kemahasiswaan, alumni, karya dosen dan kerjasama.

HASIL KEGIATAN

A. Hasil Audit Akademik

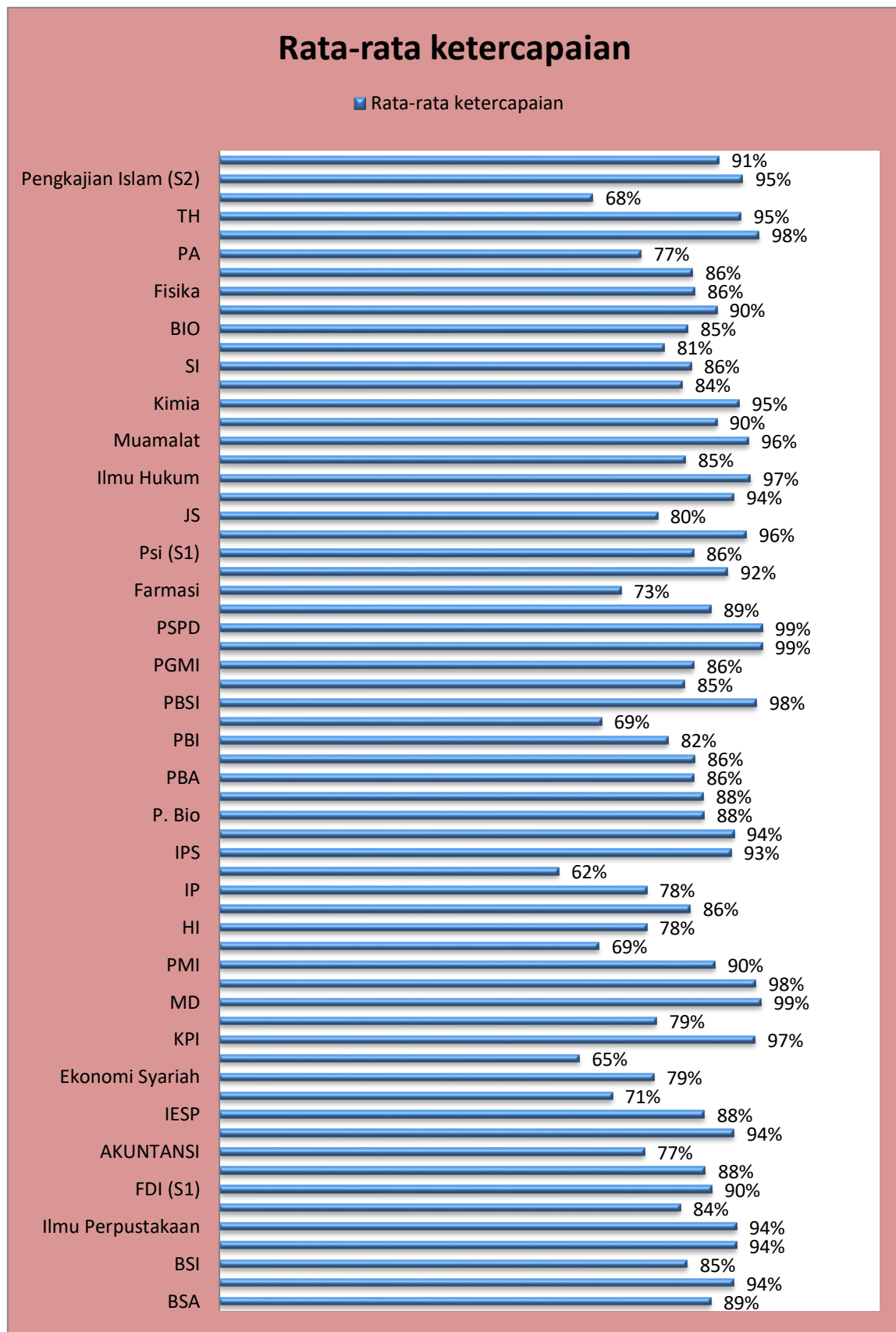
1. Hasil AMI per aspek



Dari grafik di atas terlihat bahwa rata-rata persentase tertinggi ketercapaian peraspek yang ditanyakan dalam kegiatan AMI Tahun 2018 ini adalah berkaitan dengan strategi pengajaran dan pembelajaran sebesar 100%. Ada empat indikator yang ditanyakan dalam instrument ini yaitu: 1. Program studi memiliki strategi pengajaran dan pembelajaran yang jelas; 2. Strategi pengajaran dan pembelajaran memungkinkan mahasiswa untuk mengolah dan menggunakan pengetahuan akademis, 3. Strategi pengajaran dan pembelajaran *student active learning*, 4. Strategi pengajaran dan pembelajaran menstimulasi tindakan pembelajaran dan memfasilitasi bagaimana. Sedangkan rata-rata persentase terendah ada pada aspek kepuasan stakeholder sebesar 65%. Ada lima indikator yang ditanyakan dalam instrument ini yaitu: 1. Umpan balik terstruktur dari pengguna alumni, 2. Umpan balik terstruktur dari mahasiswa, 3. Umpan balik terstruktur dari alumni, 4. Umpan balik terstruktur dari dosen, 5. Umpan balik terstruktur dari tenaga Pendidikan.

2. Hasil AMI per Prodi

Berikut disajikan hasil Audit per Prodi :



B. Hasil Audit Unit

UNIT	TEMUAN
Bagian Umum	1) Bagian Umum Perlu meningkatkan performance untuk melakukan monitoring terhadap kinerja kepegawain mulai dari tingkat paling rendah seperti Office Boy, parkir, Satpam sampai kepada tingkat pegawai dalam kantor dalam hal pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dan sebagainya berbasis Information Technology termutakhir
	2) Bagian Umum perlu mengupayakan dan/atau menganggarkan dana serta menunjuk personil untuk pengelolaan arsip-arsip dan aset Universitas secara berkesinambungan sehingga adanya bank data yang dapat mengakses seluruh kegiatan, kejadian dan sejarah UIN Jakarta sejak awal berdiri sampai masa yang akan datang
	3) Bagian Umum perlu menetapkan kebijakan standar pelayanan prima (exellent service) dengan meningkatkan kecepatan, kemudahan, layanan, kenyamanan sarana dan informasi berhubungan dengan administrasi, surat menyurat dan sebagainya
	4) Bagian umum perlu Membuat IKU menyeluruh seluruh kegiatan yang dapat dibaca dan dilakukan oleh seganap jajaran kerja dari tingkat paling tinggi sampai tingkat terendah.
Bagian Perencanaan	1) Belum ada dokumen yang update tentang struktur organisasi yang menjelaskan kewenangan dan tanggung jawab. Hal ini terutama dikarenakan oleh pergantian kepala bagian, kepala sub bagian dan staff.
	2) Tidak ada survey yang mengukur kepuasan unit-unit atas kinerja perencanaan, terutama yang melihat sejauhmana perencanaan kegiatan unit-unit bisa diakomodir menjadi kegiatan yang disetujui oleh perencanaan.
	3) Bagian Perencanaan tidak memiliki fungsional Perencana, sebelumnya pernah ada staff yang memiliki status pegawai sebagai fungsional perencana dan jumlahnya ada 3 orang. Sekarang tidak ada satupun di Bagian perencanaan yang menyandang status sebagai fungsional perencana.
	4) Bagian Perencanaan tidak memiliki mekanisme untuk pengendalian ketidaksesuaian terutama yang berhubungan dengan revisi anggaran. Mereka berargumen bahwa itu akibat desakan eksternal terutama pimpinan.
Bagian Keuangan	1) Bagian Keuangan Perlu merealisasikan pelatihan yang sudah direncanakan untuk meningkatkan performance. Misalnya, setiap tahun mengadakan/mengikutsertakan pelatihan yang terkait dengan keuangan.
	2) Bagian Keuangan mendata dan mengevaluasi SDM yang mengikuti pelatihan sehingga seluruh SDM memiliki kualifikasi/performance memenuhi standar yang telah ditetapkan.
	3) Bagian verifikasi perlu menetapkan dan mensosialisasikan standar kriteria verifikasi yang dapat dijadikan pedoman bersama (Bagian Keuangan dan Unit kerja).
Bagian Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	1) Terdapat SOP yang tidak sesuai dengan proses yang dilakukan. Misalnya SOP tentang Pembuatan Laporan Keuangan dengan Standar Akuntansi Pemerintah No. Un.1-B.II-AKLAP-PELKEU-SOP-001, alur nomor 2 dinyatakan Pencatatan transaksi pada aplikasi Sakpa dan Simak BMN dilakukan setiap minggu, namun kenyataannya dilakukan perbulan.
	2) Target IKU serapan anggaran 90% tahun 2017 pada triwulan ketiga baru 46,34%.

	3) Perlu ditambah SDM. Di AKLAP ada 3 kasubag dan 1 staf
	4) Perlu memperbaharui struktur organisasi AKLAP termasuk analisis jabatannya sesuai dengan SK yang terbaru.
	5) Sebaiknya bagian AKLAP terlibat dalam proses evaluasi terhadap ketercapaian perencanaan anggaran yang dilakukan oleh bagian perencanaan.
Bagian Kemahasiswaan dan Alumni	1) Bukti prestasi mahasiswa sebagian besar masih dalam bentuk Hard. Sebaiknya di rubah semua dalam bentuk Soft. Seperti yang di upload pada Kemenristek yang dapat dilihat pada laman http://simkatmawa.ristekdikti.go.id/dev/login
	2) IKALUIN sudah memiliki Website yang dapat merekam kegiatan alumni, namun belum dimanfaatkan secara optimal. Sub bagian Alumni harus berkoordinasi dengan IKALUIN. Seperti yang dapat dilihat pada laman http://ikaluin.uinjkt.ac.id/
	3) Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan perguruan tinggi dalam bentuk: (1) Sumbangan dana, (2) Sumbangan fasilitas, (3) Masukan untuk perbaikan proses pembelajaran, (4) Pengembangan jejaring. Belum terdokumentasi dengan Lengkap
	4) Pelaksanaan program Bimbingan karir yang dilaksanakan Lembaga kemahasiswaan IKALUIN harusnya berkoordinasi dengan lembaga Pusat Karir agar tidak tumpang tindih Program yang dijalankan
	5) Tracer Study hanya dilakukan pada Wisudawan. Harusnya tracer study juga dilakukan pada saat alumni melakukan legalisir ijazah
	6) Layanan Kemahasiswaan Manual belum sepenuhnya di input dalam system online. Data kepuasan layanan Mahasiswa dan alumni sudah ada, Namun Belum dilakukan Analisis Data
	7) Belum terdapat tindak lanjut Hasil pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan.
	8) Belum mempunyai program kerja tahun 2017. Disebabkan oleh ditolaknya rencana anggaran pada Sub Bagian Administrasi tersebut.
	9) Terdapat saling tumpang tindih terhadap klausul 5.2 Fokus pada Pelanggan. Hal ini terjadi karena belum terkoordinasi dengan unit lain yang melakukan pendataan pelanggan (Bagian Akademik, Perencanaan, Ikaluin, Beasiswa, dan keuangan)
	10) Terkait analisis Data BELUM menyatakan kepuasan pelanggan, kompetensi, dan peningkatan berkesinambungan. Hasil kuisener tentang kepuasan pelanggan belum dioleh dan belum mendapatkan
Bagian Kerjasama dan Kelembagaan	1) Perlu dibuatkan regulasi yang lebih jelas bagaimana mekanisme kerjasama (MoU) yang dilakukan UIN Jakarta dengan pihak luar. Terdapat beberapa unit yang melakukan kerjasama dengan pihak luar namun tidak melalui bagian kerjasama.
	2) Perlu membuat pedoman kerjasama UIN Jakarta yang disahkan oleh rektor dan berlaku untuk semua satker.
	3) Perlu dilakukan evaluasi secara konsisten terhadap MoU yang dilakukan untuk melihat efektifitas kerjasama tersebut. Anggaran untuk monev terbatas hanya 5% saja.
	4) Terdapat IKU Biro AAKK untuk bagian Kerjasama bahwa target kerjasama tahun 2016 sebesar 10 M, sedangkan target pada tahun 2017 sebesar 12 M. sebaiknya Biro AAKK dalam menentuka IKU melibatkan unit-unit dibawahnya sehingga tidak ada unit yang merasa terbebani dengan target capaian IKU yang telah dibuat.

	5) Pusat karir belum masuk dalam ortaker
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1) LP2M belum menetapkan anggaran dan program kegiatan untuk melahirkan buku-buku yang diterbitkan oleh penerbit nasional, yang selain penerbit UIN Jakarta. Buku-buku yang diterbitkan oleh penerbit nasional sejauh ini adalah hasil dari usaha penulis buku itu sendiri. 2) LP2M belum memiliki kluster penelitian yang khusus untuk menghasilkan paten dan penghargaan, seperti penelitian multi years dan sejenisnya. 3) LP2M belum memiliki sistem online untuk memantau perkembangan hasil publikasi penelitian dosen yang telah mendapatkan dana penelitian. Sejauh ini monitoring dilakukan oleh Puslitpen dengan cara mengirimkan email dan membuat listnya secara manual
Pusat Penelitian dan Penerbitan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Puslitpen belum melakukan tindakan korektif terkait adanya temuan sebanyak 83,02 % dari penerima bantuan penelitian Thn Anggaran 2015 (313 dari 377 judul penelitian) belum memberikan konfirmasi atas publikasi hasil penelitiannya baik di jurnal nasional maupun internasional yang tagihannya adalah publikasi sebagaimana yang dipersyaratkan dalam SPK 2) Puslitpen Perlu meningkatkan performance untuk melakukan monitoring penelitian mulai dari sosialisasi penerimaan proposal sampai publikasi hasil penelitian agar memudahkan kinerja pemantauan terhadap proses penelitian tersebut. Misalnya dengan membangun sistem pemantauan penelitian dan publikasi ilmiah berbasis Information Technology. 3) Puslitpen perlu mengupayakan dan/atau menganggarkan bantuan penelitian bagi dosen-dosen yang tidak mendapatkan bantuan penelitian secara kompetitif agar kewajiban tri dharma dosen dapat terpenuhi. Misal dengan menyediakan dana Grant sebesar 2 - 5 juta untuk setiap dosen 4) Puslitpen perlu menetapkan kebijakan penelitian kolektif yang bersifat "multi years" dengan persyaratan-persyaratan tertentu sebagai penelitian yang menghasilkan grand theory sekaligus sebagai persiapan menuju peningkatan jumlah Guru Besar
Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tentang Kebijakan mutu dan Sasaran Mutu PPM mengikuti Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu LP2M. Di PPM terdapat temuan yaitu belum melakukan sosialisasi Kebijakan Mutu. 2) Daftar dokumen induk tidak ditemukan/dipinjam. Seharusnya dokumen tersebut keberadaannya tidak boleh keluar dari PPM 3) Belum melakukan analisis data terkait hasil evaluasi kinerja dosen pembimbing KKN. Seharusnya data yang sudah ada dianalisis untuk mengetahui kesesuaian dan efektivitas kegiatan dosen pembimbing KKN.
Pusat Studi Gender dan Anak	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perlu diadakan kembali anjab dan pelatihan khusus PSGA bagi SDM terkait 2) Tidak menyimpan secara mandiri sasaran mutu, IKU dan RAB dimana berkas-berkas tersebut di LP2M 3) Belum terdapat SK pengelolaan Daycare, hal ini dipandang penting oleh auditor mengingat implementasi dan keamanan secara legal
	1) Pengelolaan ganda dalam bagian kerjasama: internasional dan nasional. Kerjasama internasional di bawah Warek IV, sementara kerjasama nasional di bawah biro AAKK.

Pusat Layanan Kerjasama Internasional	2) Perlu mekanisme (SOP) yang ketat untuk mahasiswa asing dalam memastikan bahwa mereka menguasai Bahasa Indonesia dengan baik. Ditemukan ada beberapa mahasiswa Turki yang di fakultas Tarbiyah yang kurang baik dalam penguasaan Bahasa Indonesia sehingga proses pembelajarannya terhambat
	3) PLKI sebagai pusat dan bagian dari LP2M masih belum mandiri mengerjakan pekerjaan yang menjadi wewenangnya. Misalnya dalam ketersediaan SDM atau staff, Ini menghambat tugasnya, karena dalam pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan, SDM menjadi terbelah dan mengganggu konsentrasinya. ini juga mengganggu susunan struktur di PLKI. Pekerjaan kurang jelas terdistribusi dan diseminasinya dengan bagian kemahasiswaan. Ini mengakibatkan dokumen juga kurang rapi tersipkan.
Pusat Perpustakaan	1) Perpustakaan melakukan revisi dokumen terkait dengan pergantian nama dari “Perpustakaan Umum” menjadi “perpustakaan Pusat” nama dokumen belum dapat ditunjukkan karena terjadi perpindahan gedung. Kemungkinan berkas ada disuatu tempat tertumpuk dengan berkas lain. Dan sasaran mutu/IKU perpustakaan belum disahkan.
	2) Perpustakaan menyediakan fasilitas turnitin untuk mencegah terjadinya plagiarism dalm penulisan karya ilmiah mahasiswa, dosen maupun pegawai.
	3) Jumlah referensi yang terbatas, e-book banyak pada bidang soasil study, jurnal internasional yang menjadi langganan masih pada tahun yang lama, jurnal terbaru (2012 – 2017) khususnya pada bidang sains belum ada
	4) Pengusulan buku dilakukan oleh perpustakaan pusat, padahal buku-buku yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa, dosen maupun pegawai adalah perpustakaan fakultas
Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data	1) DID Tersedia lengkap, tapi yang tercetak masih tahun 2014
	2) Daftar Barang Ruangan – ada tapi belum diupdate
Pusat Pengembangan Bahasa	Di PPB terdapat temuan yaitu tidak dapat melakukan sosialisasi terhadap revisi dokumen. Dokumen ISO (SOP) PPB ada di LPM....
Bagian Organisasi Kepegawaian dan Peraturan Perundang-undangan	Dokumen Mutu tahun 2013 sebagian besar belum di update, baru sebagian kecil yang sedang direvisi.
	Kekurangan SDM yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan Tupoksi
	Belum memiliki prasarana yang memadai terutama lemari arsip khusus untuk penyimpanan dokumen mutu yang bisa diakses oleh pimpinan dan bagian manajemen terkait.

UMPAN BALIK LAYANAN

Hasil Survey Kepuasan Layanan (SKL)

Responden dalam Survey Kepuasan Layanan ini adalah pengguna setiap unit yang bersangkutan diantaranya :

- Kepala Lembaga
- Kepala Unit
- Prodi
- Dosen
- Mahasiswa

No	Kuesioner	Target Sampel	Sampel Yang Sudah Di Input	Sisa Sampel	Persentase
1	KUESIONER PEMAHAMAN VISI-MISI DAN TUJUAN	380	279	101	73%
2	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN UMUM	380	292	88	77%
3	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSTIPANDA	380	335	45	88%
4	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN HUMAS DAN BANTUAN HUKUM	380	327	53	86%
5	KUESIONER LAYANAN FAKULTAS DAN PASCASARJANA	380	213	167	56%
6	KUESIONER KINERJA LAYANAN PIMPINAN PROGRAM STUDI	380	302	78	79%
7	KUESIONER KINERJA LAYANAN PIMPINAN FAKULTAS (WADEK)	380	302	78	79%
8	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSAT PENGABDIAN MASYARAKAT (PPM)	380	248	132	65%
9	KUESIONER KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT	380	236	144	62%
10	KUESIONER KINERJA LAYANAN LP2M	331	124	207	37%
11	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSLITPEN	331	143	188	43%
12	KUESIONER KINERJA LAYANAN SPI	331	129	202	39%
13	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN KEUANGAN	331	164	167	50%
14	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSAT STUDI GENDER DAN ANAK (PSGA)	380	290	90	76%
15	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA (PPB)	380	313	67	82%
16	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN AKUNTANSI DAN PELAPORAN KEUANGAN	297	107	190	36%
17	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN PERENCANAAN	297	114	183	38%
18	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN ORGANISASI KEPEGAWAIAN DAN PUU	331	157	174	47%
19	KUESIONER KINERJA LAYANAN BAGIAN AKADEMIK, KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI	379	298	81	79%
20	KUESIONER KINERJA LAYANAN PUSAT LAYANAN DAN KERJASAMA INTERNASIONAL (PLKI)	379	289	90	76%
21	KUESIONER KINERJA LAYANAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)	305	165	140	54%
JUMLAH		7492	4827	2665	64%

Dari total target sampel 7492, yang baru diinput/terrealisasi sebesar 4827 atau baru 64%.

Bagian yang realisasi surveinya di atas 50%, mayoritas targetnya adalah mahasiswa.

Bagian yang realisasi surveinya di bawah 50%, mayoritas targetnya adalah Tendik dan pejabat struktural dan sebagian dosen.

- Data dari PASCA belum ada yang masuk
- Data dari FKIK masih banyak yang belum masuk
- Data dari FSH baru sebagian yang masuk
- Untuk Bagian Akuntansi Pelaporan Keuangan dan bagian perencanaan belum diinput karena masih banyak kuesioner yang belum diisi, hal ini dikarenakan respondennya adalah tenaga kependidikan dan tenaga struktural.
- Dari kuesioner yang sudah diinput, banyak sekali daftar kuesioner yang tidak diisi lengkap, ada beberapa penyebab, diantaranya :
 - a). Pertanyaan dalam kuesioner yg tidak tepat sasaran, misal pertanyaan untuk dosen atau tendik terkait pengurusan SK CPNS dan PNS, padahal yang mengisi banyak jg yg

non PNS. Mahasiswa ditanya soal pengurusan cuti, padahal banyak yg blm pernah mengajukan cuti, dll.

b). LPM belum memiliki tim khusus untuk survei lapangan, saran dari pak jejen untuk dibentuk tim survei patut dipertimbangkan.

- Kesulitan terbesar adalah melakukan survei dengan target sampel TENDIK, STRUKTURAL dan DOSEN.
- Hasil pengolahan data sementara dapat dilihat pada file excel untuk setiap bagian. Dari pengolahan ada 2 alternatif penilaian kepuasan layanan, pertama dengan metode CSI dan kedua dengan metode IKM.

Status Tindakan Koreksi dan Perbaikan

Fakultas dan Pascasarjana

- Perlu adanya central agent untuk memastikan standar yang diberlakukan ke unit
- Perlu pembinaan secara regular pada personil
- Ada standar baku yang diberlakukan ke seluruh unit/fakultas
- Perlu ada kordinasi antar unit
- Kebijakan apa untuk memastikan continuous improvement?
- Integrasi system standarisasi mutu
- Monitoring implementasi SOP
- Saran implementasi SMM untuk tahun 2018 harus menggunakan versi 2015
- Rasch Model – apakah dapat menggambarkan peran reposisi system (internal dan external)?
- Masalah tidak hanya di internal UIN tapi juga external – keterkaitan system internal dengan external. Contoh: PDPT vs AIS; system kepegawaian kemenag dan UIN; kebutuhan sarpras vs kebijakan anggaran

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Penataan Ruang Auditorium Utama, Penataan Ruang Sidang Rektorat. Proses SK Fungsional Dosen, Proses SK Pustakawan, dn lain-lain

- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kebersihan Ruang Auditorium Utama dan Ruang Sidang Utama. Proses SK CPNS, Proses Kartu Asuransi Pegawai Negeri Sipil (TASPEN), Proses Kartu Pegawai, Kartu Istri/Suami PNS (KARPEG,KARIS/KARSU), Proses SK PNS, Proses SK Kenaikan Gaji Berkala, Proses Kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan, Proses SK Pensiun, Penyusunan Statistik Pegawai dan Daftar Urut Kepegawaian (DUK), Proses Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat (UPKP) dan Ujian Dinas (UDIN), Proses Kartu ASKES, Proses pembuatan Passport dan Visa, Proses Diklat Prajabatan.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Kebersihan jalan masuk UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Kebersihan Tempat Parkir, Penataan Lokasi Bangunan, Permintaan barang kebutuhan, Pengurusan izin-izin/peminjaman. Proses Mutasi Pegawai, Proses SK Dosen Kontrak, Proses SK Pembebasan Sementara dan pengaktifan kembali dalam jabatan, Pengelolaan SIMPEG, Proses Satya Lencana Karya Satya, Proses Bapertarum, Proses Surat Tugas Dinas dalam dan luar kota, Proses Surat Izin Dinas dalam dan luar kota, Proses Surat Pengantar petugas haji, Proses DP3 Pimpinan, Proses SK Beasiswa, Proses SK Bantuan Penulisan Tesis dan Disertasi, Proses absen dosen DPK, Proses surat lamaran dan mutasi, Proses pengadministrasian bahan rapat Baperjakat.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Kebersihan Masjid, Kebersihan Toilet (Gedung Rektorat), Kondisi Bangunan, Penataan Tempat Parkir, Penataan Bentuk Bangunan, Penataan Student Center, Pengurusan Surat (masuk dan keluar), Ketersediaan Tempat Parkir, Ketersediaan Auditorium, Keramahan dan kesopanan pelayanan, Komunikasi dengan mahasiswa, Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa. Proses Penerimaan CPNS, Proses Penataan dan penyimpanan dokumen kepegawaian, Proses dan administrasi diklat PIM, Pengelolaan Absen *Finger Print*, Proses surat izin dan tugas belajar.

Biro Perencanaan dan Keuangan

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Menghimpun data-data hasil audit AMI, Menghimpun data-data hasil audit BPKP, Laporan keuangan per triwulan

ke KPPN, Laporan Perpajakan, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Sistem pelaporan.

- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Menyusun pelaksanaan tugas bagian akuntansi dan pelaporan keuangan, Menghimpun data-data hasil internal audit keuangan. Proses Pengajuan Pembayaran Gaji Non PNS, Proses Penyusunan Realisasi SKP, Proses Pengajuan Pembayaran Uang Makan PNS. Kecepatan pelayanan petugas, Penyusunan rencana program/ anggaran, Pelayanan revisi anggaran.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Koordinasi dokumen hasil pekerjaan dengan unit kerja terkait, Tabulasi data dan pelaporan, Laporan monitoring evaluasi pelaksanaan (e-MPA) kementerian agama. Proses Pengajuan Pembayaran Remunerasi, Proses Pengajuan Pembayaran Uang Persediaan (UP) DIPA BLU, Proses Pengajuan Pembayaran Tambahan Uang Persediaan (TUP) DIPA BLU, Proses Pengajuan Dalam Pengajuan LS Barang dan Jasa Di Bawah Rp. 100 Juta, Proses Pengajuan Dalam Pengajuan LS Barang dan Jasa Di Atas Rp. 100 Juta, Proses Pengajuan Pembayaran Kelebihan Jam Mengajar Dosen, Proses Pengajuan Pembayaran Pembuat Soal UTS dan UAS, Proses Pengajuan Pembayaran Pengamat Soal UTS dan UAS, Proses Pengajuan Pembayaran Pemeliharaan aset. Penyajian data anggaran, Transparansi informasi penyusunan anggaran, Informasi serapan anggaran, Informasi realisasi serapan anggaran.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Pemantauan dan monitoring pelaksanaan tugas, Laporan penyampaian realisasi serapan anggaran ke Fakultas/unit/SpS, Laporan keuangan semesteran/tahunan, Pengelolaan laporan persediaan, Pengelolaan laporan Barang Milik Negara. Proses Pengajuan Pembayaran dana kegiatan mahasiswa. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, Sosialisasi informasi perencanaan, Pelaksanaan Evaluasi program/anggaran.

Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Pengurusan pindah dari Perguruan Tinggi Lain (bagi mahasiswa pindah). Proses Pelaksanaan OPAK

(PROPESA), Layanan Asrama Mahasiswa, Proses Pengajuan Visa Untuk Mahasiswa Asing, Layanan Alumni, Layanan Jacket/Almamater Mahasiswa.

- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kemudahan Pengambilan Transkrip Nilai Akhir/ Indeks Prestasi Akademik (IPK), Kelancaran pelaksanaan wisuda, Kemudahan Dalam Pengambilan Ijazah. Layanan Surat-surat Mahasiswa, Layanan Arsip Umum dan Mahasiswa, Layanan Kesehatan Mahasiswa, Penjelasan petugas tentang pelayanan akademik di rektorat, Kejelasan informasi yang diberikan petugas akademik rektorat.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Proses Pengurusan Cuti Kuliah di bagian akademik rektorat. Proses Pengajuan Permohonan Dana bantuan kegiatan partisipasi, Layanan Kegiatan Mahasiswa, Proses Pengurusan Cuti Kuliah di bagian akademik rektorat.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Kelancaran Proses Registrasi baru, Sosialisasi jadwal pengisian KRS di website, Sosialisasi Jangka Waktu Pengisian KRS di website. Layanan Beasiswa, Fasilitas sarana kegiatan mahasiswa, Proses Pencairan Dana Lembaga Kemahasiswaan, Layanan Bimbingan Karir, Kesopanan dan keramahan petugas, Kecepatan pelayanan petugas, Ketepatan informasi jadwal pelayanan.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Kesopanan dan keramahan petugas, Kemudahan prosedur pelayanan.
- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kecepatan pelayanan petugas, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Layanan penelitian dan pengabdian masyarakat.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, Sosialisasi program, Transparansi.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat, Publikasi hasil kegiatan, Jaringan kerjasama.

Lembaga Penjaminan Mutu

- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kesopanan petugas, Keramahan petugas.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Kelengkapan ruang tamu LPM (meja, kursi, dll), Kebersihan ruang diskusi LPM, Kelengkapan ruang diskusi LPM (meja, kursi, LCD, dll), Kerapihan staf LPM, Keandalan staf dalam melayani pelanggan.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Kemampuan staf memenuhi kebutuhan, Pengetahuan staf dalam bidang kerja, Kecepatan pelayanan petugas, Kesigapan staf dalam menjalankan pelayanan, Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, Ketepatan menyelesaikan tugas.

UPT Perpustakaan

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Kebersihan jalan masuk Perpustakaan Utama, Kebersihan Ruang Lobby/Front Office, Kebersihan Ruang Baca Koran, Kebersihan Ruang Layanan Internet (Warnet), Kebersihan Ruang Tata Usaha, Kebersihan Ruang Layanan Multimedia & Digital, Kebersihan Ruang Baca Lantai 2, Kebersihan Ruang American Corner, Kebersihan Ruang Canadian Resource Center, Kebersihan Ruang/Counter Sirkulasi, Kebersihan Ruang Saudi Arabia Corner, Kebersihan Ruang/Counter Referensi, Kebersihan Ruang Baca Koleksi Referens, Kebersihan Ruang Kliping dan Laporan Penelitian, Kebersihan Ruang Pertemuan (Aula), Kelancaran Layanan Aktivasi Kartu Anggota, Kelancaran Pengurusan Bebas Pustaka, Kenyamanan Ruang Lobi, Kenyamanan Ruang Layanan Multimedia, Kenyamanan Ruang Tata Usaha, Kenyamanan Ruang Tunggu + Baca Koran.
- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kebersihan Ruang Baca Skripsi, Tesis dan Disertasi, Kelancaran Layanan Peminjaman Buku, Kelancaran Layanan Pengembalian Buku, Kelancaran Layanan Penerimaan Skripsi/tesis/disertasi, Kenyamanan Ruang Layanan Internet.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Kebersihan Ruang Loker, Kelancaran Pendaftaran Anggota Baru.

- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Kebersihan Toilet, Kebersihan Ruang Mushalla, Kelancaran Layanan Fotocopi, Kelancaran Layanan Internet, Kelancaran Layanan Multimedia & Digital, Layanan Penggantian Kartu Hilang, Layanan Koleksi e-book, Layanan online jurnal, Ketersediaan Koleksi/Buku yang memadai, Ketersediaan ruang baca yang memadai, Ketersediaan Wi-Fi yang memadai, Ketersediaan Katalog OPAC yang memadai, Ketersediaan Mushalla yang memadai, Ketersediaan komputer untuk akses koleksi online/jurnal, Layanan Website, Layanan Email, Layanan Ketersediaan Data, Layanan Penyampaian Informasi dan Kenyamanan Ruang Loker (penitipan Tas).

UPT Pusat Bahasa

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Kebersihan ruang tamu, Kelengkapan ruang tamu (meja, kursi, dll), Kerapihan petugas, Pengetahuan staf menjawab pertanyaan, Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan.
- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kelayakan Sarana Prasarana, Kemampuan staf memenuhi kebutuhan, Kompetensi Tenaga Pengajar, Kesopanan dan keramahan petugas.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Layanan terjemahan ijazah dan legalisasinya, Kemudahan akses informasi kegiatan yang up to date, Kesigapan petugas dalam menjalankan pelayanan, Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, Ketepatan menyelesaikan tugas.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Layanan test TOAFL, Layanan test TOEFL, Layanan bahasa untuk keperluan khusus (special purposes, misalnya job interview, scholarship interview, academic purposes, dll), Media Sosialisasi, Kecepatan pelayanan petugas, Kemudahan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

UPT Pusat Informasi dan Pangkalan Data

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Kesopanan dan keramahan petugas, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Ketepatan pelaksanaan

jadwal pelayanan, Layanan pembuatan hosting, Pemeliharaan (*maintenance*) website, Informasi pada web puskom, Pembuatan akun email UIN.

- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Layanan AIS, Layanan helpdesk online.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Kecepatan pelayanan petugas.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Layanan Jaringan Internet dan Intranet, Layanan permintaan data, Penyelesaian masalah jaringan, Penanganan masalah pada sistem aplikasi, Pembuatan account e jurnal.

Satuan Pemeriksa Intern

- Beberapa hal yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah: Kesopanan dan keramahan petugas, Kecekatan pelayanan petugas, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan SPI, Kecakapan petugas dalam menyelesaikan keluhan, Kemudahan dalam pengisian e-LKP.
- Beberapa hal yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: Kompetensi petugas audit, Pendampingan pemeriksaan auditor eksternal.
- Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk dikaji ulang adalah: Ketepatan waktu audit dari jadwal yang direncanakan, Kejelasan mekanisme dan prosedur audit, Kemampuan dalam menjelaskan pengisian e-LKP, Kemudahan akses informasi kebijakan SPI.
- Beberapa hal yang harus diminimalisir atau dihilangkan adalah: Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, Kejelasan hasil audit keuangan, Kejelasan Tindak lanjut hasil audit keuangan, Kejelasan sosialisasi program remunerasi.

Tindak Lanjut RTM Sebelumnya

Tindak lanjut dari RTM sebelumnya

Topik	Tindakan atau Keputusan	Target	Penanggungjawab
1. Perlu sosialisasi hasil pencapaian Indeks Kinerja Utama (IKU)	Diseminasi/sosialisasi terhadap sarmut/IKU perlu dilakukan kepada semua pihak (dosen, staff)	ASAP	Semua prodi, semua kepala unit

2. Perlu dilakukan review SOP pada masing-masing unit	Pendampingan review SOP ke unit-unit Perlu pertemuan untuk membahas kembali tentang SOP	LPM dan auditor ISO; Biro
3. Perlu dilakukan pengecekan kembali kelengkapan dokumen ISO	Pendampingan pelaksanaan review kelengkapan dokumen ISO	LPM dan auditor; Masing-masing BIRO
4. Perlu memastikan tindak lanjut dari keluhan pelanggan	Melakukan koordinasi antar unit, termasuk SOP integrasi Melakukan reminder kepada unit-unit untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan	Masing-masing unit; Proker (biro) menjadi fasilitator LPM
5. Perlu dilakukan perluasan ruang lingkup ISO	- Melakukan integrasi SOP - Pilot project (uji coba) terhadap SOP terintegrasi – FKIK	
6. perlu pelatihan auditor internal	- 30 orang ikut training auditor tahun 2018	SPMI dan LPM ISO 9001:2015

Perubahan Yang Mempengaruhi Sistem

Selama 3 tahun penerapan SPMI terdapat beberapa kendala yang dialami UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Salah satunya adalah karena adanya perubahan ortaker dan *rolling* pegawai di lingkungan UIN. Sehingga sedikit menghambat penerapan SPMI, dikarenakan perlunya pemahaman terhadap sistem tersebut. Namun disamping itu, terdapat perubahan yang terjadi, diantaranya:

1. Pemahaman terhadap implementasi SPMI dan SMM ISO menjadi lebih baik.
2. Revisi terhadap SOP semua unit disesuaikan dengan ORTAKER terbaru.
3. Sasaran Mutu sudah mengacu kepada Rencana Strategis universitas yang sudah ditetapkan, sehingga program kerja untuk mencapai sasaran mutu menjadi lebih terarah.
4. Dilakukan analisis mengenai Survey Kepuasan Layanan secara berkala dan dilakukan per unit sehingga dapat dilihat secara spesifik hasil layanan setiap unit yang menjadi ruang lingkup SMM. Indeks kepuasan yang dihasilkan dapat terukur.

5. Persyaratan pelanggan dapat diukur dengan melihat variable mana saja yang dipertahankan atau dihilangkan dalam Survey Kepuasan Layanan.

Perubahan mendasar yang mempengaruhi sistem setelah dilaksanakannya SPMI adalah:

- a. Penerjemahan tupoksi unit di ortaker dalam sasaran mutu
- b. Terkelolanya sumber daya manusia pada unit yang sesuai dengan tupoksinya
- c. Berjalannya siklus PDCA yang memberi keterbukaan kepada proses Checking melalui Audit

Rekomendasi dan Peningkatan

Tindakan umum (dilakukan oleh seluruh Top Management, QMR, Kepala Biro, Ketua Lembaga, Kepala Unit beserta unit kerja di bawahnya)

1. Melakukan review SOP pada masing-masing unit
2. Mengecek kembali kelengkapan dokumen SPMI disesuaikan dengan aturan DIKTI dengan pembentukan tim *task force*
3. Mengontrol pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman
4. Berkomitmen dalam penerapan SPMI
5. Manajemen berkomitmen untuk melaksanakan SPMI
6. Unit menyelesaikan temuan yang belum *close*
7. Memperbaiki struktur
8. Analisis sarmut belum dilakukan dan perlu pendampingan

PENUTUP

Audit Mutu Internal (AMI) mempunyai peran strategis dalam penerapan SPMI. Dengan pelaksanaan audit yang teratur dan terencana, maka ketidaksesuaian maupun potensi ketidaksesuaian sistem mutu bisa dideteksi, sehingga tindak koreksi dan tindak pencegahan yang tepat dapat dilakukan. Disamping itu hasil audit merupakan masukan (*input*) yang sangat berguna dalam pelaksanaan tinjauan manajemen (*management review*), sehingga efektifitas dan kesesuaian sistem mutu yang dimiliki UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dapat terus dipelihara.