

tertentu, biasanya setahun. Menetapkan beberapa kali setiap divisi/bagian terkena audit mutu dalam kurun waktu satu tahun.

- c. Membuat daftar periksa dan dokumen kerja, daftar periksa (*checklist*) yang telah disisapkan oleh tim audit, pada saat pelaksanaan audit, harus dapat digunakan secara efektif. Tujuan penggunaan daftar periksa adalah untuk membantu pelaksanaan audit agar sesuai dengan rencana audit yang telah dibuat. Dalam mengaudit, auditor diberikan keleluasaan untuk membuat daftar periksa didesain lebih dari pada “alat bantu ingat” (*aide memoire*). Daftar periksa ini merupakan alat yang sangat bermanfaat dalam pelaksanaan audit antara lainnya: Untuk mengatur dan mengendalikan waktu pelaksanaan audit. Untuk mengatur dan mengendalikan ruang lingkup audit agar sesuai dengan rencana dan jadwal yang telah dibuat. Untuk memberikan panduan dalam menelusuri dokumen referensi yang diperlukan. Sebagai alat bantu dalam penyusunan hasil audit yang dilakukan. Sebelum sampai pada daftar periksa, sebaiknya auditor kepala dan tim meninjau (*review*) dokumen yang akan diaudit. Dokumen tersebut bisa berupa prosedur, formulir-formulir yang dimiliki auditee.
- d. Pemberitahuan kepada auditee, Pemberitahuan kepada auditee sebaiknya dilakukan minimal seminggu sebelum pelaksanaan audit. Pemberitahuan kepada auditee bisa dilakukan oleh manajer mutu/wakil manajer atau oleh auditor kepala yang telah ditunjuk.

2. Pelaksanaan proses audit.

- a. Pertemuan pembukaan, salah satu aspek penting yang menentukan berhasil tidaknya suatu audit ialah pelaksanaan pertemuan pembukaan. Dalam pertemuan pembukaan, auditor kepala akan menjelaskan kepada pihak manajemen organisasi dan auditee tentang maksud, tujuan dan ruang lingkup yang mereka lakukan, menyampaikan jadwal audit, memperkenalkan semua anggota tim audit, klarifikasi hal-hal yang masih meragukan dalam proses audit dan menyetujui jadwal tentative pertemuan penutup. Pertemuan pembukaan harus dihadiri oleh manajemen puncak, wakil manajer dan seluruh lapisan manajemen yang terkait untuk memberikan gambaran yang jelas kepada semua pihak tentang jalannya audit.
- b. Pelaksanaan audit, untuk memperoleh bukti kesesuaian dan efektivitas sistem mutu dalam rangka memberikan jaminan mutu, ada tiga teknik yang dapat digunakan, yaitu: Pengamatan pada saat pekerjaan berlangsung. Penilaian kecukupan sumber daya dan fasilitas. Diskusi dan tanya jawab. Pengamatan pada saat pekerjaan berlangsung memberikan bukti: Kesesuaian implementasi prosedur kerja. Pemahaman prosedur dan sistem mutu. Kecukupan sumber daya. Efektivitas sistem dalam mencapai mutu yang telah ditetapkan. Pelaksanaan audit memerlukan teknik-teknik yang tidak dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan akan lahir dari pengalaman-pengalaman mengaudit, seseorang auditor tidak dapat dicetak secara mendadak (*instant*).

- c. Teknik audit, melaksanakan audit mutu adalah kegiatan seni dan ilmu, seni diperlukan karena auditor tidak boleh memaksakan kehendaknya dalam menemukan “ketidak sesuaian” dari bagian yang diaudit. Caranya adalah dilakukan dengan teknik-teknik audit yang dimiliki yang pada akhirnya dapat menemukan bukti-bukti dari ketidak sesuaian dengan persyaratan-persyaratan dari standar sistem mutu yang digunakan.
- d. Temuan audit, untuk mengaudit organisasi dengan menggunakan ISO 9001:2000 secara efektif, auditor diharuskan untuk memahami cara memantau dan mengukur informasi sedemikian rupa sehingga informasi tersebut, dapat diketahui sejauh mana audit bisa memberikan kontribusi peningkatan berkesinambungan terhadap SMM organisasi. Temuan audit bisa menunjukkan kesesuaian/ketidaksesuaian dengan persyaratan. Temuan audit bisa dibuat dalam bentuk kegiatan kegiatan sesuai rencana audit. Bukti objektif ini diperlukan sebagai bukti penerapan sistem mutu yang ada.
- e. Diskusi auditor, selesai melakukan audit maka diadakan pertemuan tim untuk membahas temuan-temuan yang diperoleh dan menentukan apakah ada dari hasil pengamatan yang di kategorikan sebagai ketidak sesuaian berdasarkan kriteria yang telah ditentukan pada prosedur audit mutu internal mereka, serta mengkategorisasikan ketidaksesuaian untuk menarik kesimpulan sehubungan dengan temuan tersebut.
- f. Pertemuan penutup, dalam pertemuan penutup sesudah audit dilaksanakan, akan dipaparkan hasil-hasil audit yang diperoleh, baik

temuan positif maupun yang berupa ketidak sesuaian selama audit. Pertemuan penutup dihadiri oleh seluruh personel yang sama pada waktu pertemuan pembukaan.

3. Pelaporan hasil audit

Laporan audit mutu internal adalah hasil kerja seorang auditor mutu, yang disampaikan kepada auditee untuk di tindak lanjuti. Laporan hasil audit mutu memuat informasi faktual, signifikan dan relevan yang disusun secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Laporan hasil audit mutu internal biasanya disajikan dalam format yang telah dirancang terlebih dahulu.

4. Tindak lanjut hasil audit.

- a. Memastikan tindak lanjut audit, tindak lanjut audit adalah melaksanakan tindakan koreksi berdasarkan rekomendasi auditor yang disusun dalam laporan audit berdasarkan data hasil pemeriksaan. Atas dasar kesepakatan auditor dan auditee untuk menyelesaikan ketidak sesuaian, auditor akan melakukan verifikasi tindakan koreksi. Verifikasi tindakan koreksi didasarkan bukti objektif perbaikan, untuk memverifikasi apakah tindak koreksi yang dilakukan sudah sesuai dan mampu mencegah terulangnya kembali ketidak sesuaian yang sama, maka auditor kepala melakukan tindak lanjut sesuai jadwal waktu yang telah disepakati dan dituliskan dalam lembar permintaan tindak koreksi/CAR (*corrective action request*).

