

TEKNIK AUDIT INTERNAL

Prof. Dr. Widayat, ST., MT

Disadur dari Pelatihan Audit Internal
di UPT Lab Terpadu Undip 2016

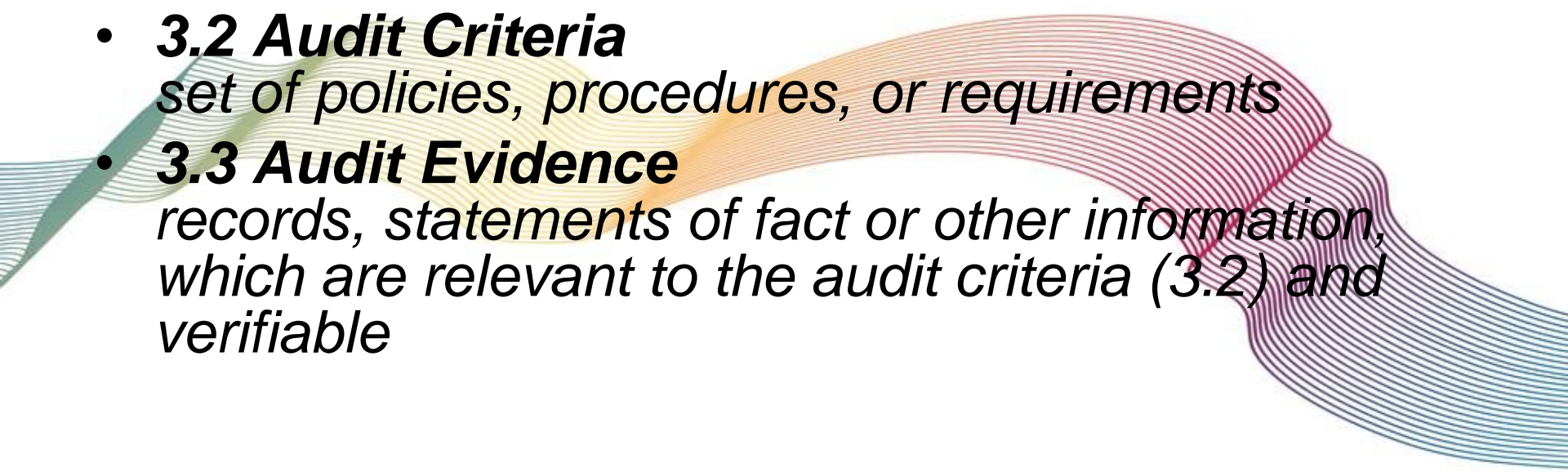
DEFINISI

- **Audit Mutu :**

Pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan *kesesuaian kegiatan mutu* dan hasil yang berkaitan terhadap rencana yang disusun, dan menentukan rencana yang disusun tersebut diimplementasikan secara efektif dan sesuai untuk mencapai tujuan (ISO 8402).

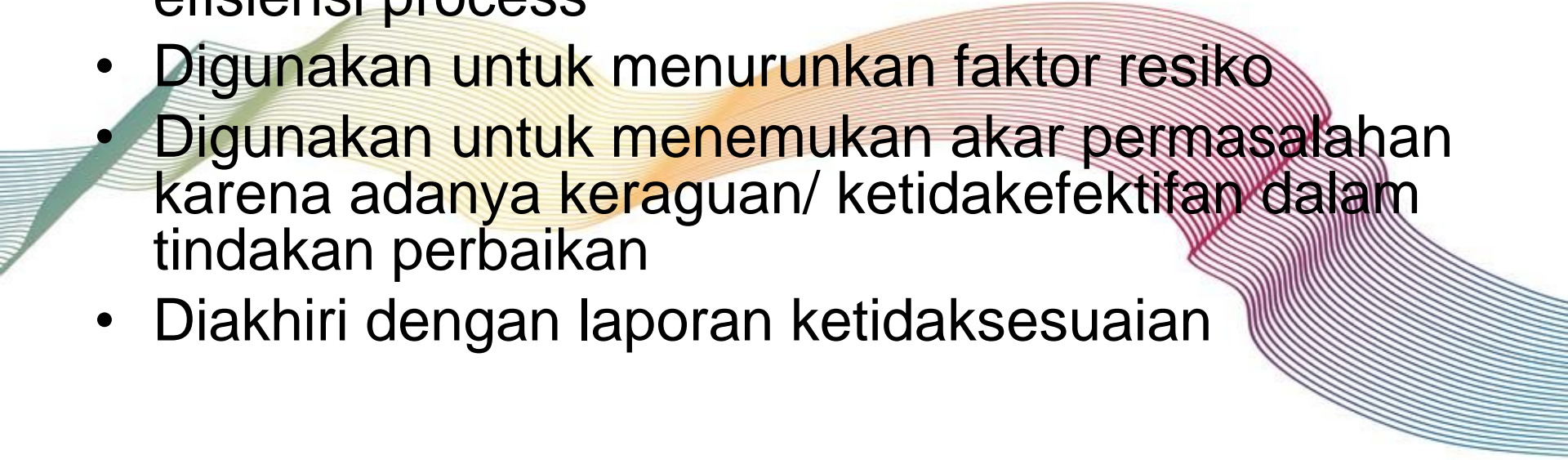


Audit Internal ISO

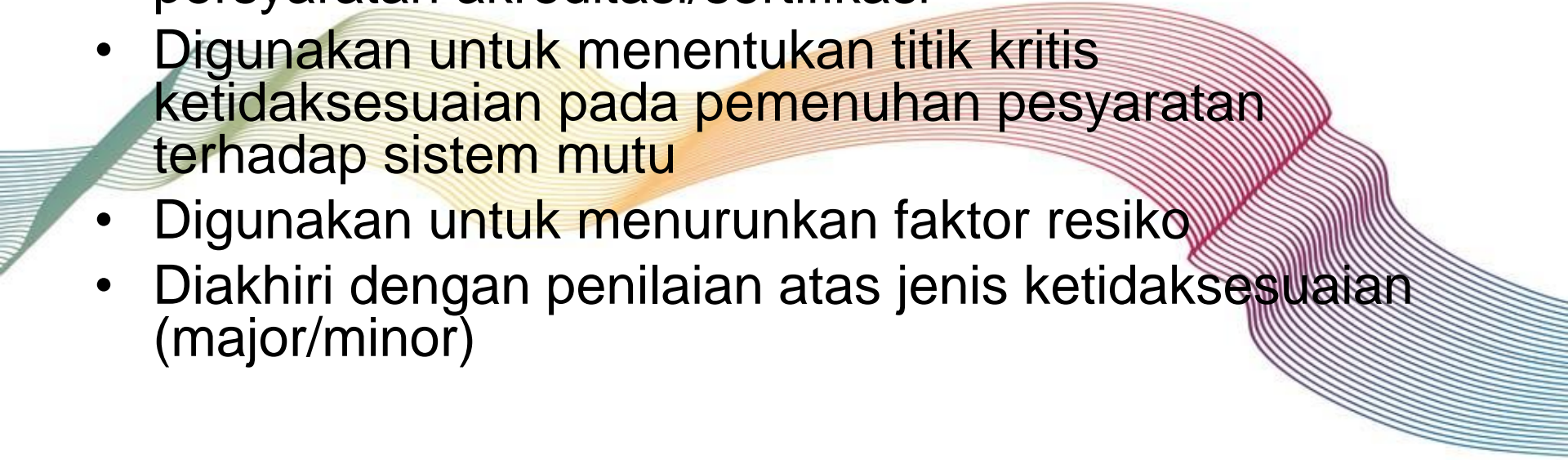
- **3.1 Audit**
*systematic, independent and documented process for obtaining **audit evidence** (3.3) and evaluating it **objectively** to determine the extent to which **audit criteria** (3.2) are fulfilled*
 - **3.2 Audit Criteria**
set of policies, procedures, or requirements
 - **3.3 Audit Evidence**
records, statements of fact or other information, which are relevant to the audit criteria (3.2) and verifiable
- 

Jenis-Jenis Audit

Audit Internal

- Dilakukan oleh orang internal yang independent terhadap proses
 - Digunakan untuk memenuhi regulasi sistem mutu
 - Digunakan untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi process
 - Digunakan untuk menurunkan faktor resiko
 - Digunakan untuk menemukan akar permasalahan karena adanya keraguan/ ketidakefektifan dalam tindakan perbaikan
 - Diakhiri dengan laporan ketidaksesuaian
- 

Audit eksternal

- Dilakukan oleh personel dari institusi eksternal
 - Dilakukan pada waktu yang ditentukan oleh pihak eksternal
 - Digunakan untuk memverifikasikan pemenuhan persyaratan akreditasi/sertifikasi
 - Digunakan untuk menentukan titik kritis ketidaksesuaian pada pemenuhan persyaratan terhadap sistem mutu
 - Digunakan untuk menurunkan faktor resiko
 - Diakhiri dengan penilaian atas jenis ketidaksesuaian (major/minor)
- 

Siklus ISO



Klausul Audit Internal dalam ISO 17025-2005

- **Laboratorium Pengujian dan/atau Kalibrasi harus mengimplementasikan dan memelihara sistem Mutunya sesuai dengan kegiatan yang dilakukan.**
- **Point 4.14.1 :**
 - **AI dilaksanakan secara periodik sesuai jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan.**
 - **AI untuk memverifikasi kegiatan laboratorium.**
 - **AI ditujukan kepada semua unsur Sistem Mutu, termasuk kegiatan pengujian dan/atau kalibrasi.**
 - **Manajer Mutu bertanggungjawab untuk merencanakan dan mengorganisir AI.**
 - **AI dilaksanakan oleh Personel terlatih dan independen.**
 - **Siklus AI sebaiknya diselesaikan satu tahun.**

Point 4.14.2 : Bila temuan AI menimbulkan keraguan pada efektivitas kegiatan atau keabsahan hasil pengujian dan/atau kalibrasi, maka harus dilakukan tindakan perbaikan dan memberitahu pelanggan secara tertulis.

Point 4.14.3 : Kegiatan AI dan tindakan perbaikan harus direkam.

Point 4.14.4 : Tindak lanjut AI adalah memverifikasi dan merekam penerapan dan efektivitas tindakan perbaikan.

INGAT !

- ❖ AUDIT INTERNAL ADALAH BAYANG-2 ASESMEN.
- ❖ AUDIT INTERNAL MERUPAKAN SALAH SATU **Indikator** BAHWA SISTEM MUTU BERJALAN DENGAN BAIK.

❖ BUKTI SISTEM MUTU BERJALAN al :

- ❖ AUDIT INTERNAL
- ❖ UJI BANDING
- ❖ KAJI ULANG MANAJEMEN
- ❖ KEPUASAN PELANGGAN



TUJUAN AUDIT INTERNAL

1. Memverifikasi bahwa kegiatan Laboratorium dilakukan secara kontinue sesuai persyaratan Sistem Mutu.
2. Memeriksa pemenuhan Sistem Mutu Laboratorium dengan persyaratan ISO-17025 2005 atau kesesuaiannya dengan kriteria lain yang relevan.
3. Memeriksa kesesuaian semua kebijakan yang dinyatakan dalam Panduan Mutu dan dokumen lain yang terkait terhadap implementasinya diseluruh tingkatan kerja.
4. Meningkatkan Sistem Mutu Laboratorium dan sebagai bahan masukan pada Kaji Ulang Manajemen.

Sasaran Audit Internal



Aspek Manajemen :

Konsistensi penerapan kebijakan dalam PM, penerapan Prosedur dalam kaitannya dengan kegiatan manajemen dan administrasi Laboratorium, meliputi :

- ☐ Organisasi
- ☐ Sistem manajemen
- ☐ Kajiulang Tender dan kontrak
- ☐ Pembelian bahan dan jasa
- ☐ Kepuasan Customer dan pengaduan
- ☐ Penanganan pengujian yang tidak sesuai
- ☐ Improvement
- ☐ Tindakan perbaikan
- ☐ Rekaman

Aspek Teknis :

Kinerja dalam pelaksanaan pengujian dan/atau kalibrasi, meliputi.

- ☐ Kompetensi personel
- ☐ Kondisi akomodasi dan lingk.,
- ☐ metode,
- ☐ peralatan,
- ☐ ketertelusuran pengukuran,
- ☐ pengelolaan sampel,
- ☐ jaminan mutu hasil pengujian, hasil PT .
- ☐ Pelaporan hasil.



Output Audit Internal

1. Indikator bahwa Sistem Mutu berjalan dengan baik.
2. Indikator bahwa semua Personel Laboratorium mempunyai komitmen yang tinggi.
3. Memberikan kontribusi pada hasil pengujian yang absah.
4. Memberikan kontribusi pada kepuasan pelanggan.
5. Indikator bahwa kinerja Laboratorium **BAIK** secara keseluruhan.

Mekanisme Audit Internal

1. Menentukan Kebijakan (Level I).
2. Membuat Prosedur/IK Audit Internal (Lavel II/III).
3. Membentuk Tim Audit Internal (MP/MM).
4. Melakukan Pelatihan Audit Internal (MP/MM).
5. Membuat Program/jadwal Audit Internal (MM).
6. Melaksanakan Audit Internal (Auditor).
7. Melakukan Kajian Hasil Temuan (Auditee).
8. Membuat Tindakan Perbaikan Temuan Ketidaksesuaian, dan Menerapkan Dalam Kegiatan Laboratorium (Auditee).
9. Verifikasi Tindakan Perbaikan (Auditor).
10. Menutup Pelaksanaan Audit Internal (MM).
11. Mempersiapkan Audit Internal Berikutnya (MM).

PENTING !

- ❑ **Manajer Mutu** bertanggungjawab pada pelaksanaan Audit Internal.
- ❑ Manajer Mutu menjamin Audit Internal dilaksanakan **sesuai program (jadwal)**.
- ❑ Audit Internal dilaksanakan **sesuai prosedur** yang dibuat.

PENGORGANISASIA



1. Pada umumnya MM sebagai manajer program AI dan kadang-kadang sebagai **Lead Auditor**.
2. Setiap elemen dalam Sistem Mutu paling sedikit diaudit satu kali pertahun. Untuk Laboratorium yang besar dapat diprogram untuk setiap elemen dalam Sistem Mutu diaudit dari bidang yang berbeda.
3. Audit Internal dilaksanakan oleh personel yang paham, telah mengikuti pelatihan AI **independen** dan tidak **boleh mengaudit** kegiatannya sendiri.

Pengorganisasian (lanjutan)

4. MM dapat mendelegasikan tugas pelaksanaan AI kepada personel yang kompeten dan paham tentang Sistem Mutu dan persyaratan akreditasi.
5. Pada laboratorium yang besar sebaiknya Audit Internal dilakukan oleh tim yang dikendalikan oleh MM.
6. Pada Laboratorium yang kecil, Audit Internal dapat dilakukan oleh MM saja, namun tetap menjamin bahwa fungsi mutu dilakukan dengan memuaskan.



Perencanaan

1. Manajer Mutu menyusun rencana Audit Internal, meliputi :

- **Membuat Jadwal,**
- **Menyusun Tim,**
- **Membuat form-form : checklist, temuan NC, tindakan perbaikan, verifikasi tindakan perbaikan, termasuk daftar hadir.**

2. Manajer Mutu menyiapkan **dokumen** :

- ISO17025-2005,
- **Audit Internal terdahulu.**
- PM, Prosedur, Instruksi Kerja, Hasil PT, dan dokumen pendukung lainnya seperti Sertifikat Kalibrasi dan Sertifikat SRM serta SHU.

Perencanaan (lanjutan)

3. Jadwal pelaksanaan AI harus **disepakati** antara Auditor dan Auditee untuk menjamin kelancaran Audit Internal.
4. Sebelum melakukan pengamatan, auditor harus memeriksa hasil **Audit internal terdahulu**, apakah semua NC telah ditindaklanjuti dan diterapkan di laboratorium.



IMPLEMENTASI

1. Pertemuan Pembukaan :

- ✓ Lead Auditor memperkenalkan tim Auditor.
- ✓ Penjelasan prosedur Audit.
- ✓ Konfirmasi jadwal.
- ✓ Konfirmasi ruang lingkup.
- ✓ Konfirmasi ruangan kerja.
- ✓ Konfirmasi peserta untuk pertemuan penutup.



IMPLEMENTASI (lanjutan)

2. Selama Audit :

- Auditor melakukan **investigasi** : mengumpulkan bukti obyektif dengan cara bertanya, observasi kegiatan, pemeriksaan fasilitas dan memeriksa rekaman
- Auditor melakukan **pengamatan** apakah Sistem Mutu memenuhi persyaratan atau tidak.
- Semua dokumen Sistem Mutu dan dokumen terkait lainnya dibandingkan dengan **keadaan sebenarnya** atau apakah sesuai antara yang tertulis dan yang dikerjakan.
- Semua NC dikumpulkan seefisien mungkin, tanpa prasangka dan **mengecewakan Auditee**.

IMPLEMENTASI (lanjutan)

3. Analisis :

Setelah melakukan Audit, tim Auditor melakukan pengkajian dan analisis terhadap semua pengamatan dan temuan (NC).

4. Pelaporan :

- ✓ Jelas dan teliti serta didukung bukti obyektif.
- ✓ Berbentuk NCR, atau observasi, atau rekomendasi untuk perbaikan Laboratorium.

5. Pertemuan penutup :



IMPLEMENTASI (lanjutan)

5. Pertemuan Penutup :

- Dihadiri oleh tim Auditor, manajemen senior Laboratorium, dan personel yang bertanggungjawab terhadap fungsi yang diaudit.
- Lead Auditor menyampaikan :
 - Aspek positif dari bagian yang diaudit.
 - Hasil pengamatan dan observasi.
 - Pendapat Tim Audit
 - Kesimpulan terhadap penerapan Sistem Mutu.
 - Menyepakati dengan Auditee tentang waktu penyelesaian tindakan perbaikan.
- Sambutan penutupan dari **Top Manajemen**.



Tindakan Perbaikan

- Auditee bertanggungjawab terhadap tindakan perbaikan NC yang ditemukan Auditor.
- Auditee harus melakukan investigasi/penyelidikan/identifikasi, analisis atas NC yang ditemukan auditor.
- Setelah investigasi, maka Auditee melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan agar hal yang sama tidak terulang.
- Kegiatan pengujian/kalibrasi harus **dihentikan sementara** bila ditemukan NC merusak/meragukan hasil pengujian/kalibrasi.
- Jika temuan NC berpengaruh terhadap Sertifikat Hasil Uji sebelumnya, maka pelanggan diberitahu sampai tindakan perbaikan telah dilakukan dan diterbitkan suplemen SHU.

Verifikasi Tindakan Perbaikan

- Auditor bertanggungjawab untuk **memverifikasi** tindakan perbaikan yang dibuat Auditee.
- Hasil verifikasi dikoordinasikan dengan Lead Auditor.
- Semua rekaman hasil verifikasi dikumpulkan sebagai bahan laporan Audit Internal.

Rekaman Audit Internal

- **Semua rekaman NC, observasi, tindakan perbaikan, verifikasi tindakan perbaikan, hasil pertemuan penutup dan daftar hadir harus disimpan secara khusus/tersendiri untuk memudahkan tim Auditor berikutnya.**
- **Rekaman disimpan dalam jangka waktu yang ditentukan.**
- **Rekaman ini diperlukan juga pada saat tinjauan pengawasan (Survailen) dari KAN.**

Laporan Akhir Audit Internal

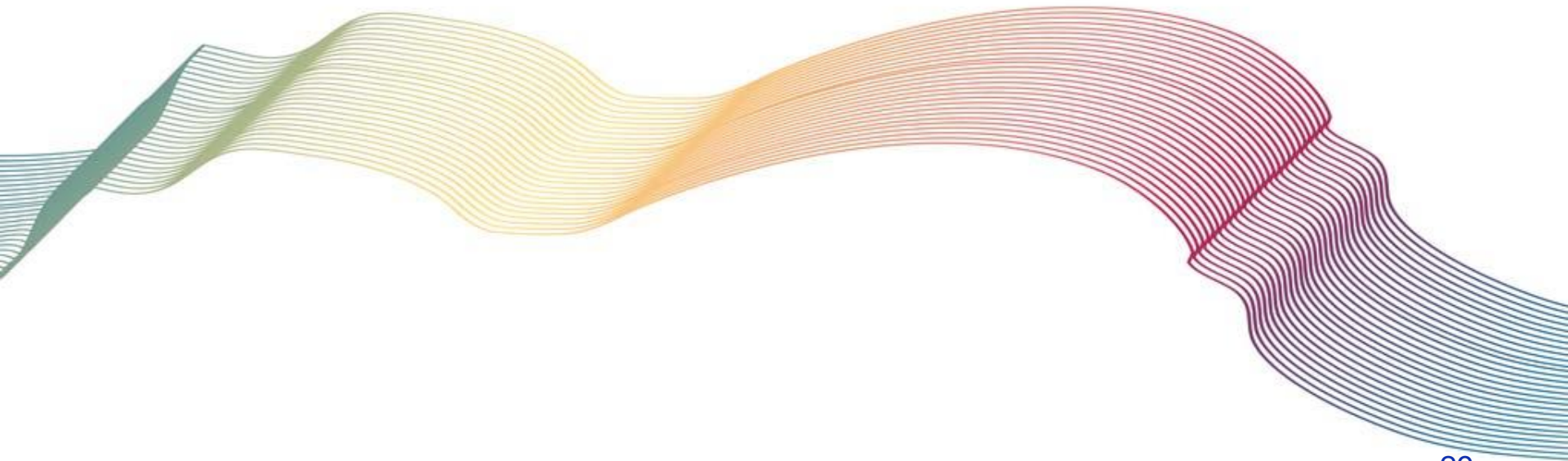
1. Judul.
2. Kata Pengantar dari Lead Auditor.
3. Daftar Isi.
4. Nama Tim Auditor.
5. Tanggal Audit Internal.
6. Bidang Yang Diaudit.
7. Aspek Positif dari Kegiatan Yang dilakukan
8. Lembaran NC.
9. Tindakan Perbaikan.
10. Verifikasi Tindakan Perbaikan.
11. Penutup Dari Lead Auditor Dan Tandatangan MM.
12. Lampiran: daftar hadir dan observasi.

INGAT!!!

- ❑ MANAJER MUTU bertanggungjawab terhadap hasil Audit Internal secara keseluruhan, mulai dari perencanaan sampai dengan rekaman dan laporan Audit Internal.
- ❑ Hasil Audit Internal terakhir dijadikan sebagai **BAHAN** Kaji Ulang Manajemen (KUM).
- ❑ Tujuan KUM adalah untuk meyakinkan bahwa AI yang dilakukan dan tindakan perbaikannya bermanfaat bagi keefektifan Sistem Mutu secara keseluruhan.



Teknik audit dan Skill auditor



AUDIT INTERNAL

“ proses yang dilaksanakan oleh organisasi sistem mutu untuk menilai sistem manajemen dan kompetensinya berdasarkan standar dan atau dokumen normatif tertentu dan untuk lingkup akreditasi tertentu ”

catatan: menilai kompetensi dapat mencakup penilaian kompetensi terhadap keseluruhan kegiatan termasuk kompetensi personel, keabsahan metodologi penilaian kesesuaian dan keabsahan hasil penilaian kesesuaian

AUDITOR

Personel yang ditunjuk untuk melaksanakan audit

- Pemeriksaan secara sistematis terhadap laboratorium
- Pemeriksaan yang terdokumentasi terhadap laboratorium
- Pemeriksaan yang independen terhadap laboratorium
- Pengumpulan bukti implementasi kriteria asesmen oleh laboratorium
- Evaluasi bukti secara obyektif
- Menentukan sejauh mana kriteria asesmen yang terdokumentasi dapat dipenuhi oleh laboratorium

- Berpikir terbuka, dewasa dan bersedia mempertimbangkan gagasan atau pandangan alternatif terhadap sebuah situasi;
- Memiliki kemampuan memutuskan dengan baik, kemampuan analitis dan kegigihan atau keuletan;
- Memiliki kemampuan untuk memperhatikan situasi secara realistis untuk memahami kegiatan yang kompleks dari sudut pandang yang luas dan memahami peran bagian-bagian dari sebuah organisasi;
- Mampu membedakan hal-hal yang kritis atau mendasar dari hal-hal yang kurang penting;

- Bersikap pantas (ethical): adil, dapat dipercaya, tulus, jujur, berhati-hati dan bijaksana Diplomatis: bijak dalam berhubungan dengan orang lain;
- Memperhatikan: secara aktif memperhatikan keadaan, kegiatan dan kebiasaan sekitar;
- Kuat: tekun, memusatkan perhatian untuk mencapai tujuan;
- Tegas: memberikan kesimpulan tepat berdasarkan alasan analisis dan logis;
- Percaya diri: bertindak dan bertugas secara independen pada saat berinteraksi dengan orang lain

Auditor harus mampu menerapkan atribut auditor untuk:

- Mengumpulkan dan menilai bukti obyektif secara adil;
- Tetap berpegang pada fungsi audit tanpa merasa takut atau sungkan;
- Mengevaluasi pengaruh pengamatan audit dan interaksi antar personel sepanjang pelaksanaan audit;
- Memperlakukan auditee dengan cara terbaik untuk mencapai tujuan asesmen;
- Bertindak dan bereaksi sesuai dengan adat, kebiasaan dan budaya yang berlaku;

Auditor harus mampu menerapkan atribut auditor untuk:

- Melaksanakan proses Audit tanpa penyimpangan akibat gangguan atau kebingungan;
- Memberikan perhatian penuh dan dukungan untuk proses audit;
- Bertindak secara efektif dalam situasi yang penuh tekanan;
- Membuat kesimpulan yang dapat diterima berdasarkan bukti obyektif yang diperoleh selama audit;
- Tetap berpegang pada kesimpulan meskipun terdapat tekanan untuk melakukan perubahan yang tidak sesuai dengan bukti obyektif

Pengetahuan dan skill auditor

Auditor harus memiliki pengetahuan dan keahlian tentang:

- Implementasi ISO 17025;
- Implementasi prinsip-prinsip audit dan sistem manajemen mutu (prinsip audit; penilaian kompetensi laboratorium; efektivitas sistem manajemen mutu laboratorium)
- Pengetahuan teknis tentang praktek di laboratorium (metode uji atau kalibrasi; ketidakpastian pengukuran; uji profisiensi)
- Pelatihan audit internal

Integritas, ketidakberpihakan

- **integritas:** auditor harus bebas dari pengaruh atau tekanan lain yang dapat mempengaruhi hasil audit
- **ketidakberpihakan:** auditor harus bertindak obyektif dan bebas dari tekanan atau pengaruh komersial, keuangan atau lainnya yang dapat mempengaruhi hasil audit

Teknik audit

- Menentukan suasana audit:

berpakaianlah dengan tepat, jaga sikap low-profile

- Memahami pengaruh temuan audit:

temuan negatif anda dapat memberikan pengaruh negatif terhadap staf laboratorium

- Memulai audit dengan langkah yang tepat:

beri waktu kepada auditee untuk menyesuaikan diri dengan kehadiran anda

- Bekerja sesuai jadwal yang ditentukan

- menjaga pelaksanaan audit: *hindari membuang waktu, jangan terlalu lama terfokus pada satu aspek*
- gunakan pertanyaan *SIAPA, APA, KAPAN, DIMANA, BAGAIMANA dan MENGAPA* yang dapat mendatangkan jawaban substansial
- berikan pertanyaan yang bersifat hipotesis
- untuk memperoleh kejelasan, ungkapkan pemahaman anda terhadap prosedur tertentu dan bagaimana laboratorium beroperasi
- bila perlu, kembali ke area tertentu, untuk memperoleh informasi atau pemahaman baru
- diskusikan dan klarifikasi ketidaksesuaian dengan cara yang benar

- jangan memberikan penekanan pada satu area dimana anda mempunyai ketertarikan tertentu pada saat pelaksanaan audit
- berlaku tekun, tegas dan langsung
- berlaku jujur dan fair
- berlaku independen, menjaga obyektivitas
- hindari sikap konfrontatif, hindari konflik
- hindari perdebatan, bila auditee meremehkan anda, jaga profesionalisme dan tetap tenang

- jaga proporsi, jangan mengejar permasalahan yang remeh
- berlaku konstruktif dan membantu bila auditee bersedia menerima
- hindari sikap menghukum dan mengadili pada saat audit
- berhati-hatilah terhadap informasi bertentangan dari sumber yang berbeda
- jangan biarkan auditee menghalangi anda untuk memperoleh informasi rinci
- jangan biarkan auditee memberi penekanan pada kekuatan laboratorium dan menutupi kekurangannya
- jangan memasuki area di luar lingkup audit yang diminta
- hindari komentar mengenai pabrik, suplayer, peralatan atau produk tertentu

- hindari komentar terhadap bagian lain, atau individu lain di luar maupun di dalam laboratorium
- hindari keterlibatan dalam permasalahan, konflik atau kebijakan laboratorium
- hindari menjadi advokat atau pelobi terhadap seseorang di dalam laboratorium
- hindari semua situasi yang dapat dipandang memberikan pengaruh yang tidak baik atau tidak diinginkan terhadap temuan anda
- berlaku tenang, bijaksana, berterima kasih kepada auditee untuk waktu, bantuan dan keramahannya (meskipun proses asesmen sempat berjalan dalam ketegangan)

TEKNIK INTERVIEW

JENIS PERTANYAAN

OPEN

- 1.tidak dapat dijawab dengan ya atau tidak;
- 2.memerlukan penjelasan;
- 3.memberikan kesempatan berdiskusi;
- 4.dapat membuat pihak yang diases nyaman dengan proses ini

contoh:

“jelaskan tentang proses preparasi sample”

“jelaskan tentang proses pengendalian mutu sample”

CLOSED

1. dapat dijawab dengan ya atau tidak;
2. Kemungkinan hanya memperoleh sedikit informasi dan membatasi komunikasi
3. Terlalu banyak pertanyaan "closed" menyebabkan proses audit berlangsung seperti "interogasi" bukan "wawancara"

contoh:

"apakah anda membersihkan gelas sebelum digunakan?"

"apakah anda memiliki prosedur pengendalian mutu pengujian logam ?"

CLARIFYING

- untuk memastikan informasi yang diperoleh;
- untuk memperoleh rincian lanjutan dari informasi yang telah diperoleh
- Untuk meningkatkan pemahaman dan menghilangkan keraguan terhadap informasi yang telah diperoleh

contoh:

“jelaskan lebih lanjut mengenai larutan kimia yang anda gunakan ?”

“dapatkah anda jelaskan lebih lanjut tentang analisis data pengendalian mutu ?”

LEADING

- cenderung untuk menganjurkan jawaban yang diharapkan
- hendaknya dihindari pada saat melaksanakan audit

contoh:

“apakah anda memberikan waktu 24 jam untuk menstabilkan sample ?”

“apakah anda menggunakan control chart untuk pengendalian mutu ?”

ANTAGONISTIC

- merupakan bentuk lain interogasi
- memancing emosi negatif
- membuat orang lain cenderung bertahan

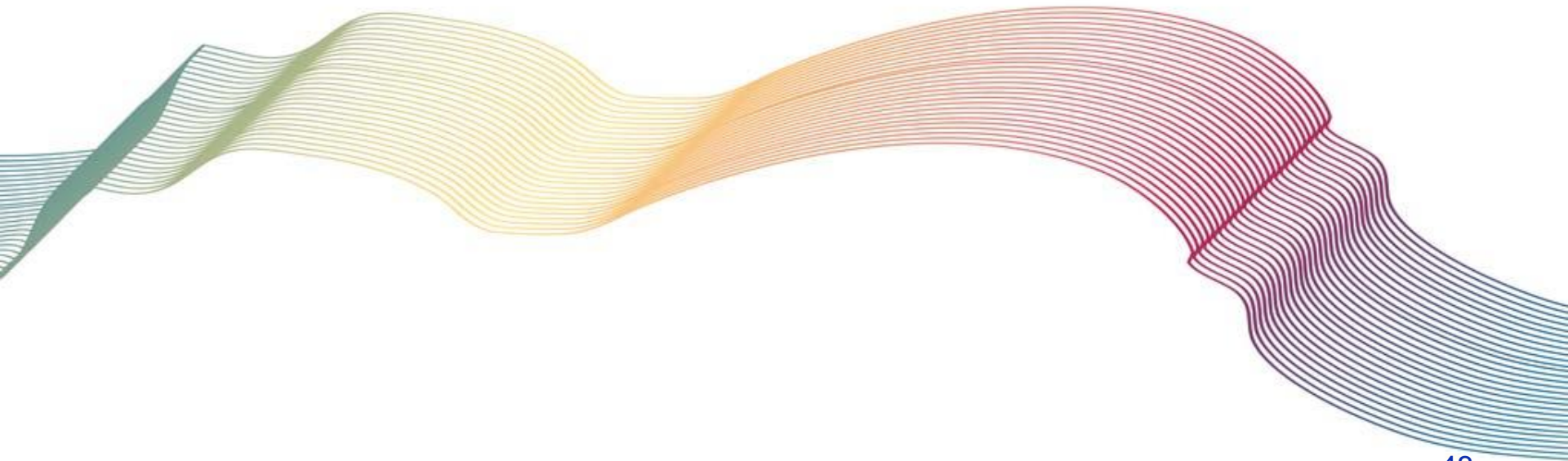
contoh:

“apakah penyebab dari 40 % perbedaan ?”

“apakah penyebab hasil uji profisiensi anda outlayer ?”

ETIKA

Pelaksanaan Audit



KERANGKA KODE ETIK

1. Prinsip Etika

merupakan landasan perilaku Etika Profesional

2. Aturan Etika

- merupakan ketentuan yang mengikat kepada para profesional (auditor)
- tidak boleh bertentangan dengan Prinsip Etika

3. Interpretasi Aturan Etika

kesatuan interpretasi ditetapkan sebagai panduan dalam penerapan Aturan Etika

Prinsip Etika Auditor

1. Tanggung Jawab Profesi
2. Kepentingan Umum
3. Integritas
4. Obyektivitas
5. Kompetensi
6. Kerahasiaan
7. Perilaku Profesional
8. Standar Teknis

1. Tanggung Jawab Profesi

melaksanakan tanggung jawab sebagai profesional, auditor harus senantiasa menggunakan pertimbangan moral dan profesional dalam menjalankan tugas

2. Kepentingan Umum

berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme

3. Integritas

untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan auditee, auditor harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan integritas yang tinggi

4. Obyektivitas

auditor harus menjaga obyektivitasnya dan bebas dari benturan kepentingan dalam pemenuhan kewajiban profesionalisme

5. Kompetensi

auditor harus menjalankan jasa profesionalnya dengan kehati-hatian, kompetensi dan ketekunan, serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan ketrampilan profesional pada tingkat yang diperlukan

6. Kerahasiaan

auditor harus menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dan tidak diperbolehkan mengungkapkan informasi tanpa persetujuan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya

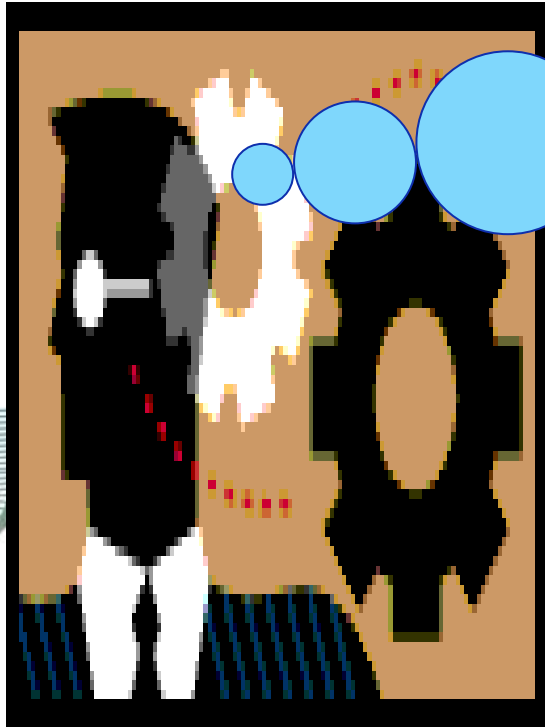
7. Perilaku Profesional

auditor harus berperilaku yang konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi

8. Standar Teknis

auditor harus melaksanakan jasa profesionalnya sesuai dengan standar teknis dan standar profesional yang relevan, sesuai dengan keahliannya dan dengan hati-hati.

auditor mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas sejalan dengan prinsip integritas dan obyektivitas



↓ **Para auditor sebaiknya ingat bahwa mereka adalah alat penglihatan, pendengaran dan penciuman pelanggan.**

↓ **Pada seluruh waktu selama audit, para auditor seharusnya bersikap menyeluruh, berbudi bahasa, berpengetahuan, jujur dan berpikiran terbuka**

Kriteria Temuan

- Sangat serius berpengaruh terhadap implementasi sistem mutu (kategori-1)
- Serius berpengaruh terhadap implementasi sistem mutu (kategori-2)
- Tidak serius berpengaruh terhadap system mutu (kategori-3)
- Saran perbaikan tidak terkait dengan implementasi ISO 17025 (kategori -0)

Contoh

Sangat serius

- Manajer Teknik tidak memahami sama sekali hasil pengujian
- Manajer puncak tidak punya komitmen untuk menjaga keberlangsungan akreditasi
- Teknisi pengujian tidak dapat melakukan pengujian sesuai dengan instruksi kerja yang digunakan
- Laboratorium tidak memiliki orang yang memantau serta mengendalikan sistem mutu
- Alat rusak dan tidak dapat diperbaiki

Contoh

Serius

- ☐ Satu alat yang digunakan belum dikalibrasi
- ☐ Metode belum divalidasi/diverifikasi
- ☐ Prosedur yang sudah ditulis tidak dijalankan
- ☐ Kebijakan yang ditulis tidak dijalankan
- ☐ Tidak punya prosedur yang diminta ISO 17025
- ☐ Tidak memisahkan sample dan bahan standar yang digunakan
- ☐ Tidak mengestimasi ketidakpastian pengukuran
- ☐ Tidak dilakukan tindakan perbaikan yang sesuai
- ☐ Tidak ada rekaman dalam kegiatan
- ☐ Tidak ada pemantauan kinerja alat
- ☐ Bahan standar yang digunakan kadaluwarsa
- ☐ Pengaduan tidak diselesaikan
- ☐ Tidak ada kaji ulang manajemen

Tidak serius berpengaruh terhadap sistem mutu

- ☐ Identitas dokumen tidak lengkap
- ☐ Tandatangan penyelia belum ada
- ☐ Kesalahan dalam hal penomoran dokumen
- ☐ Rekaman kaji ulang tender dan kontrak tidak lengkap
- ☐ Daftar pemasok tidak dimutakhirkan
- ☐ Identitas rekaman tidak lengkap
- ☐ Daftar riwayat alat tidak lengkap
- ☐ Pemutakhiran CV personel belum dilakukan
- ☐ Kesalahan ketik di dalam kata-kata dalam dokumen yang tidak mengubah makna

Kelengkapan Auditor Internal

- Dokumen Audit yang lalu
- Dokumen ISO 17025:2005 atau SNI ISO/IEC 17025:2008
- Buku catatan/laptop Auditor untuk mencatat informasi tentang temuan
- Jadwal item yang diaudit (waktu dan tempat)
- Mengisi lembar kehadiran
- Lembar Ketidaksesuaian (LKS)
- Dokumen Sistem mutu Laboratorium