



Universitas Muhammadiyah Palembang Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

TARGET DAN CAPAIAN STANDAR ISO 21001:2018

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
4.1	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah memahami visi, misi, dan tujuan dan strategi (VMTS) UM Palembang serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh Universitas dalam melakukan sosialisasi VMTS tersebut ? 2. Apakah pernyataan visi, misi, tujuan dan sasaran universitas telah menjawab arah universitas pada masa yang akan datang ? 3. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan analisis terhadap isu-isu internal dan eksternal yang	VMTS UMP dipahami dan dijadikan acuan; tercermin pada Laporan Monev dan Sasaran Mutu. Sosialisasi dilakukan melalui rapat evaluasi/RTM internal.	Sosialisasi VMTS min. 1x/semester (materi, daftar hadir, notulen) dan pemetaan VMTS → Tujuan → Program di RENOP.	Sosialisasi & pemetaan dibahas pada RTM/rapat evaluasi; materi dan notulen tersedia.		• RENSTRA LB UMP 2024–2029; RENOP LB UMP 2023–2025: https://drive.google.com/drive/folders/1OrqmONYwkDoghZDgrQdYHjT8tUvGRXV?usp=sharing • Laporan Monev Genap 2023/2024; https://drive.google.com/drive/folders/1qHMisvmWFd2E4cUtaho9sTCs-V9VWLci?usp=sharing • Sasaran Mutu 2023/2024 &



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	berpengaruh terhadap penyelenggaraan organisasi, misalnya dengan melakukan analisis SWOT, menyusun dokumen RENSTRA dan RENOP ?					2024/2025; https://drive.google.com/drive/folders/1xEEWiCdSy3IFl7i0UQNsxCWENtWgy7pc?usp=sharing • Analisis SWOT : https://docs.google.com/document/d/1hquFW9MigZ80kCXq5pV_vbfTam2s0Tx/edit?usp=sharing&oid=102689961262952943080&rtpof=true&sd=true Notulen (05 Sep 2024).
4.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT melaksanakan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan para pemangku	Sudah. Identifikasi kebutuhan dilakukan melalui	Survei kebutuhan & kepuasan	Mekanisme berjalan (survei/		Laporan survey kepuasan https://drive.google.com/drive/folders/1m_KIx-qSY



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	kepentingan terhadap layanan ? 2. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan survei terhadap kebutuhan seluruh pemangku kepentingan yang ada seperti (Dosen, mahasiswa, Tendik, Lulusan, Pengguna) ? 3. Bagaimana Lembaga/Biro/UPT melakukan fungsi koordinasi pada hasil survei kepuasan tersebut kepada semua <i>stakeholder</i> ? Tunjukkan buktinya ? Bagaimana tingkat kepuasan tersebut ?	survei kepuasan online (Google Form), dipadukan dengan rapat evaluasi internal dan pelaporan berkala tiap akhir semester. Hasil survei dipakai sebagai dasar perbaikan layanan	minimal 1x/semes ter untuk seluruh program; semua hasil mempunyai rekomendasi tindak lanjut; kepuasan $\geq 85\%$	rapat evaluasi). Rekap bukti tersimpan pada folder bukti dan digunakan dalam penyusunan program periodik . Status sementara:		Hf9UoLu3XzcgPN3qnX23WdZ?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	4. Bagaimana Lembaga/Biro/UPT melakukan sosialisasi pada hasil survei kepuasan tersebut kepada semua stakeholder ? Apa buktinya ?			proses evaluasi berkelanjutan.		
5.1.3	1. Bentuk layanan apa saja yang telah dilakukan oleh Lembaga/Biro/UPT dalam memberikan kepuasan pada seluruh pelanggan, baik internal maupun eksternal ? 2. Bagaimana Lembaga/Biro/UPT melakukan pembagian tugas pokok dan fungsi antar pegawai/personil di unit kerja ? Tunjukkan buktinya.	1. Layanan utama berjalan rutin: Tes UMPALEPT, pelatihan Bahasa Inggris(grammar dan Conversation) / /TOEFL-like, dan layanan penerjemahan, 2. Struktur minimal terdiri	(i) Kepuasan peserta tiap layanan $\geq 4,3/5$; (ii) SLA: hasil tes ≤ 3 hari kerja, sertifikat ≤ 5 hari kerja; (iii)	Pelaksanaan program berjalan ; rekap peserta, daftar hadir, dan output (hasil tes/sertifikat)		- Layanan yang ada pada Lembaga Bahasa https://lb.um-palembang.ac.id/services/ - Struktur organisasi di web resmi Lembaga Bahasa https://lb.um-palembang.ac.id/struktur-organisasi/ - SOP https://drive.google.com/drive/folders/18qB



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	3. Apakah setiap bentuk pelayanan memiliki dokumen ? SOP ? 4. Apakah dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang selama ini diberikan ?	dari Kepala, Sekretaris, dan Staf; pembagian tugas operasional (pendaftaran, pelaksanaan layanan, penerbitan hasil/sertifikat, dokumentasi & pelaporan) ditetapkan oleh Kepala dan dikoordinasikan oleh Sekretaris. Struktur dan jabatan	Utilisasi lab $\geq$ 75%/semester; (iv) Minimal 1 program eksternal/semester (MoU/kerja sama/roadshow). 2024/2025 -	terdokumentasi per kegiatan dan ditautkan ke evaluasi semesteran.		H6QAhtprLrm9U5wegNvpM-Mz1CYGy?usp=sharing • Survey kepuasan layanan https://drive.google.com/file/d/10ChWsiyau4wzY6a_mnI_3F3agggI77I8/view?usp=sharing Evaluasi program kerja https://drive.google.com/drive/folders/1qHMisvmWFd2E4cUtaho9sTCs-V9VWLcj?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		ditampilkan pada laman resmi (web Lembaga Bahasa) 3. . elah tersedia dan digunakan: SOP Pelaksanaan UMPALEPT, SOP Pelaksanaan Pelatihan UMPALEPT, SOP Layanan Penerjemah, SOP Pelatihan Percakapan.				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		4. Evaluasi rutin melalui Monev akhir semester; rapat evaluasi/RTM, dan survei kepuasan; hasil dipakai untuk perbaikan layanan & penetapan status capaian.				
6.1	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan identifikasi terhadap resiko/peluang dan rencana pengendaliannya terkait dengan proses layanan ?	Rencana tindakan ada dalam bentuk identifikasi resiko, RTL Monev dan program pada RENOP (mis.	Impleme ntasi rencana aksi	Rencana aksi telah dirumuskan; impleme		Identifikasi resiko : https://docs.google.com/document/d/1oNyNr0oBSX0PSpADeZUfiInhUfd_0QEM/edit?usp=sharing&ouid=1026



Universitas Muhammadiyah Palembang Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	2. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah memiliki rencana tindakan untuk mengendalikan risiko dan memanfaatkan peluang ? 3. Bila telah dilakukan tunjukkan buktinya !	peningkatan konten digital, penjadwalan kelas, penguatan pengawas/petugas tes, optimalisasi lab).		ntasi mulai dijalankan (uji coba perangkat pra-tes, penyediaan perangkat cadangan, penguatan desain kurikulum &		89961262952943080&rtpof=true&sd=true



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
				metode) . Bukti operasio nal dikump ulkan dalam berkas kegiatan .		
6.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah memiliki sasaran mutu ? 2. Apakah sasaran mutu telah konsisten dengan visi, misi, tujuan dan kebijakan organisasi ? 3. Apakah sasaran mutu telah memperhatikan	1. Ada. 2. Konsisten; indikator keberhasilan renstra menilai kesesuaian proses dan pencapaian	Sasaran mutu diperbarui untuk periode 2024/2025 dan menjadi rujukan	On track; pelaksanaan monitoring semesteran dan evaluasi		- Sasaran mutu : https://drive.google.com/drive/folders/1xEEWiCdSy3IFl7i0UQNsXCWeNtWgy7pc?usp=sharing - RENSTRA LB UMP 2024–2029; RENOP LB UMP 2023–2025:



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	persyaratan/peraturan yang berlaku ? 4. Apakah sasaran mutu telah dikomunikasikan /sosialisasi kepada seluruh staf ? 5. Bagaimana penanganan komplain terhadap pelayanan mutu di unit saudara ? 6. Adakah dokumentasi tujuan dan pencapaian Lembaga/Biro/UPPT ? Tunjukkan !	tujuan lembaga. 3. Mengacu pada sistem penjaminan mutu internal universitas 4. Disosialisasikan pada rapat kerja/evaluasi semesteran. 5. Alur penanganan keluhan: (1) penerimaan keluhan (form/WA/email) → (2) pencatatan &	evaluasi akhir tahun ajaran.	tahunan mengacu pada sasaran mutu yang berlaku.		https://drive.google.com/drive/folders/1OrgmONYwkDoghzZDgrQdYHjT8tUvGRXV?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		klasifikasi → (3) analisis akar masalah → (4) tindakan koreksi/pence gahan → (5) umpan balik ke pelapor. Ada; tujuan & capaian dirangkum dalam Renstra dan dilaporkan berkala melalui monev.				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
7.1	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah memiliki sarana yang menunjang kinerja layanan ? 2. Apakah kondisi sarana yang tersedia telah memenuhi kelayakan ? 3. Apakah dilakukan pemeliharaan sarana secara berkala ? Bila ada tunjukkan dokumennya !	1. Sudah tersedia sarana layanan: laboratorium bahasa FKIP. 2. Layak pakai untuk layanan rutin, namun kenyamanan ruang tes masih perlu ditingkatkan; kebutuhan fasilitas modern juga diidentifikasi pada analisis situasi.	Memiliki laboratorium Bahasa yang lebih baik serta ruang kelas.	Pemakai an sarana berjalan untuk kelas/pe latihan/tes; rencana pengadaan ruang kelas khusus dan peningk atan lab dicantu mkan		Renstra Lembaga Bahasa https://drive.google.com/file/d/14tBBKeNXPjXVksilZf5wsklaO80q-Bn



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		Pemeliharaan dilakukan.		dalam RENSTR A dan mulai diturunkan ke rencana kerja		
7.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menentukan standar kompetensi bagi para karyawan sesuai bidang pekerjaannya ? 2. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa setiap personel yang melakukan pekerjaannya	1. Standar kompetensi belum terdokumentasi sebagai matriks formal. 2. Evaluasi kinerja & kompetensi dilakukan	Menyusun & mengesahkan Matriks Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)	Draft SKJ disusun bersamaan dengan RENSTR A/RENO P dan paket program		Sertifikat keahlian personil Lembaga Bahasa https://drive.google.com/drive/folders/1wGsTR4a7A04bOp_hISs-XyPj8-uZ1o7-?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	telah memenuhi standar kompetensi ? 3. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah mengambil tindakan ketika menemukan personil yang tidak kompeten melakukan pekerjaannya ? 4. Upaya apa untuk peningkatan kompetensi karyawan di lembaga/biro/UPT ? 5. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menyimpan dokumen bukti kompetensi setiap personil ?	melalui monev kelas, hasil layanan, dan observasi. 3. Sejauh ini belum ada personel yang belum kompeten. 4. Pelatihan dilakukan namun belum rutin/terstruktur; kebutuhan peningkatan kompetensi dicatat dalam RENSTRA.		pelatihan; peran & data yang harus dikelola oleh masing-masing jabatan sudah terdefinisi		



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		Iya, sertifikat keahlian semua personil tersimpan.				
8.1	1. Bagaimana mekanisme merencanakan program kerja ? 2. Bagaimana pengawasan proses layanan saat ini dilaksanakan Lembaga/biro/UPT ? 3. Bagaimana menjamin kepastian bahwa semua layanan telah memenuhi kebutuhan pelanggan ? 4. Apakah dilakukan evaluasi terhadap pelayanan? 5. Tunjukkan bukti dokumen program kerjanya !	1. Perencanaan mengacu VMTS UMP & LB, RENOP 2023-2025, hasil monev & audit; peran Kepala-Sekretaris-Staf telah didefinisikan namun detail timeline & Risk Register belum selalu	RENOP tahunan disahkan per layanan (tes, pelatihan, penerjemah, lab), KPI & SLA spesifik, kalender kerja semester an, Risk	RENSTR A 2024-2029 memuat mekanisme/landasan penyusunan renja; draf/RE NOP berjalan ; data		Dokumentasi kegiatan : https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1GYBt6DSsfOFhR0hub0gLkMzduoBqvORF Web: https://lb.um-palembang.ac.id/



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		tertulis per layanan. 2. Pengawasan mutu dilakukan melalui monitoring rutin/semester, evaluasi tahunan, dan integrasi QA dengan unit penjaminan mutu universitas. 3. Kesesuaian layanan dipantau via indikator	Register diperbarui, serta bahan monev terintegrasi.	monev & audit menjadi input rutin		



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		renstra, pengukuran kepuasan stakeholder, dan QA/QC unit; hasil menjadi dasar perbaikan. 4. Ada evaluasi berkala program & penggunaan umpan balik peserta untuk perbaikan terus-menerus Dokumen program				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		kerja/RENOP dan dokumentasi kegiatan tersedia pada arsip unit.				
8.2	1. Apa saja standar yang diacu oleh Lembaga/biro/UPT dalam memberikan pelayanan kepada seluruh stakeholder ? 2. Apakah Lembaga/biro/UPT cukup memahami apa kebutuhan pelanggan terkait layanan unit ? Tunjukkan bukti ? 3. Bagaimana bentuk penyampaian layanan Lembaga/Biro/UPT ?	1. Standar acuan sudah tersedia dan digunakan: ISO 21001:2018 (SMOP) sebagai kerangka utama; dokumen internal (RENSTRA, RENOP); serta perangkat	Penegasaan kembali pemenuhan ISO 21001:2018; harmonisasi RENSTRA/RENOP dengan SOP/MP; review tahunan seluruh	Implementasi berjalan		- RENSTRA LB UMP 2024–2029; RENOP LB UMP 2023–2025: https://drive.google.com/drive/folders/1OrqmONYwkDoghzZDgrQdYHjT8tUvGRXV?usp=sharing - Sasaran Mutu : https://drive.google.com/drive/folders/1xEEWiCdSy3IFl



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		operasional layanan (SOP). 2. Ya. Kebutuhan pelanggan dipetakan melalui survei kebutuhan & kepuasan (dosen, mahasiswa, tendik, alumni, pengguna) dan dianalisis bersama (termasuk analisis SWOT). 3. Layanan tatap muka di	SOP/MP layanan.			7i0UQN_sXCWeNtWgy7pc?usp=sharing SOP https://drive.google.com/drive/folders/18qBH6QAh_tprLrm9U5wegNvpM-Mz1CYGy?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		kantor LB dan Layanan daring: informasi & pendaftaran melalui situs LB UMP				
8.3	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT pernah melakukan evaluasi dan perbaikan layanan ? 2. Apakah SOP sudah dijalankan dengan baik di Lembaga/Biro/Unit ?	1. Ada. Evaluasi dilakukan lewat Monev semester/tahunan, survei kepuasan, dan RTM; hasilnya menjadi rencana perbaikan	Minimal 2× evaluasi/semester per layanan; setiap temuan punya RTL/CAP	Evaluasi rutin berjalan		• Monev : https://drive.google.com/drive/folders/1qHMsVmWFd2E4cUtaho9sTCs-V9VWLcj?usp=sharing • SOP https://drive.google.com/drive/folders/18qBH6QAhtprLr



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		(continuous improvement). 2. SOP tersedia & digunakan untuk layanan inti: UMPALEPT, Pelatihan UMPALEPT, Pelatihan Percakapan, Layanan Penerjemah.	A tertulis dengan PIC & tenggat			m9U5wegNvpM-Mz1CYGy?usp=sharing
8.5	1. Apakah unit selalu mendokumentasi semua bentuk layanan kepada seluruh pelanggan ?	1. Dokumentasi layanan dikumpulkan per kegiatan: jadwal, daftar	Terdokumentasi 100%	Pengarsipan berjalan		Dokumentasi kegiatan https://drive.google.com/drive/folders/1GYBt6DSsfOFhR0hub0gLk



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	bagaimana cara unit melakukannya ? 2. Apakah dilakukan survei kepuasan dalam pelayanan kepada seluruh pelanggan ?	hadir, rekap peserta/hasil, sertifikat, foto. 2. Ya, survei kebutuhan & kepuasan dilakukan (dosen, mahasiswa, tendik, alumni, pengguna); hasil dipakai sebagai dasar perbaikan.				MzduoBqvORF?usp=sharing • Survei : https://drive.google.com/drive/folders/1m_KIx-qSYHf9UoLu3XzcgPN3qnX23WdZ?usp=sharing
8.6	1. Bagaimana Lembaga/biro/UPT mengetahui bahwa layanan saat ini telah sesuai dengan	1. Kesesuaian layanan dipantau lewat survei	Survei 1x/semes ter per program	Survei & Monev berjalan		• Laporan Monev : https://drive.google.com/drive/folders/1qH_MisvmWFd2E4cUtaho



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	kebutuhan pelanggan ? Tunjukkan bukti. 2. Apakah telah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut oleh Lembaga/Biro/UPT terhadap layanan tersebut ? Tunjukkan buktinya !	kebutuhan & kepuasan (dosen, mahasiswa, tendik, alumni, pengguna), Monev semester/tah unan, serta analisis SWOT; hasilnya dipakai menyusun program/RE NOP.				9sTCs-V9VWLcj?usp=s_haring • Notula rapat : https://drive.google.com/drive/folders/1U0OyTt30Oyv0tiXHWNC8_4suIs7X2c72?usp=s_haring



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		Iya, laporan monev dan notula rapat.				
8.7	1. Bagaimana jika terjadi keluhan pelanggan ? apa saja yang disiapkan oleh Lembaga/Biro/ UPT dalam menangani keluhan pelanggan ? 2. Bagaimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan layanan ? 3. Bagaimana tindak lanjut Lembaga/Biro/UPT menangani keluhan pelanggan ?	1. Lembaga Bahasa menyiapkan mekanisme penanganan keluhan terstandar meliputi: kanal pengaduan (Form Pengaduan/G oogle Form, email resmi LB,	Tersedia Kebijakan & SOP Penangan an Keluhan	Tersedia survei		- Laman survei kepuasan https://docs.google.com/forms/u/1/d/15RyLYZJK6w_1eVP3ktGUHz5mQgd49n35adQ07Li3rX8/edit - Hasil survei kepuasan https://drive.google.com/drive/folders/1m_Klx-qSYHf9UoLu3XzcgPN3qnX23WdZ?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		WhatsApp admin) 2. Melalui survei kepuasan. Setiap keluhan akan diverifikasi, kemudian ditindaklanjuti.				
9.1.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menentukan metode yang digunakan untuk memantau, mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi aspek-aspek manajemen dan kinerja ? 2. Apakah sudah dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan ? Apakah hasilnya	1. Sudah ada mekanisme dasar: monev per semester, survei kepuasan layanan, rekap ketepatan waktu sertifikat,	Survei rutin per semester dan tindak lanjutnya dituangkan dalam RENOP &	Bukti survei/r ekap dan folder dokume ntasi telah tersedia; analisis		• Survei : https://docs.google.com/forms/u/1/d/15RyLYZJK6w_1eVP3ktGUHz5mQgd49n35adQ07Li3rX8/edit • Analisis SWOT https://docs.google.com/document/d/1hquFW9MigZ80kCXq5



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	sudah dianalisis ? item layanan apa yang paling memuaskan atau tidak memuaskan ? apa yang kemudian dilakukan oleh Lembaga/Biro/UPT ? 3. Bagaimana sosialisasi terhadap hasil survei kepuasan tersebut ? Tunjukkan buktinya.	serta review internal; namun belum terdokumenta si sebagai satu SOP/metode terintegrasi. 2. Sudah, Pengukuran kepuasan sudah dilakukan melalui kuesioner (Dosen, Tendik, Alumni, Pengguna, dll.) dan dianalisis	program layanan.	lingkung an (SWOT) digunak an sebagai dasar perenca naan.		pV_vbfTa_m2s0Tx/edit?usp=sharing&ouid=102689961262952943080&rtpof=true&sd=true



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		sederhana per-item. Rekap IKP 2024/2025 (interim) telah dihimpun; item paling memuaskan: ketepatan waktu penerbitan sertifikat & respons admin; item perlu perbaikan: ketersediaan ruang kelas khusus LB				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		(selama ini masih meminjam ruang FKIP) dan kondisi laboratorium bahasa (butuh perbaikan/peremajaan). Tindak lanjut: usulan ruang kelas permanen LB, rencana perbaikan sarana lab. Hasil survei disampaikan pada rapat koordinasi				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		internal Lembaga Bahasa kemudian berkoordinasi langsung dengan WR1 (terkait dengan arahan).				
9.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit capaian kinerja ? 2. Apabila capaian tersebut melampaui target apakah terdapat <i>reward</i> / dukungan aspek material atau non material yang mendorong kinerja unit menjadi meningkat ?	1. Pemantauan dan evaluasi (monev) telah berjalan setiap semester. 2. Apresiasi bersifat ad hoc (ucapan/publikasi); mekanisme reward formal spesifik LB belum	Tersusun & disahkan Program Audit Capaian Kinerja LB	Draf program audit disusun dan diintegrasikan dengan RENOP & Sasaran Mutu namun,		• Monev https://drive.google.com/drive/folders/1qH_MisvmWFd2E4cUtaho9sTCs-V9VWLcj?usp=sharing • Sasaran mutu https://drive.google.com/drive/folders/1xEEWiCdSy3IF17i0UQNsXCWeNtWgy7pc?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	3. Kapan dilakukan audit capaian kinerja Lembaga/Biro/UPT ?	terdokumentasi. 3. Evaluasi kinerja dilakukan melalui monev semester.		perlu penetapan formal program audit spesifik LB dan penguatan bukti pelaksanaan berkala.		
9.3	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT sudah melakukan rapat	1. Sudah. Capaian kinerja ditinjau lewat Monev	RTM 1x/tahun (pascamo	Rapat evaluasi semeste		• Monev https://drive.google.com/drive/folders/1qH



Universitas Muhammadiyah Palembang Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	tinjauan terhadap capaian kinerja ? 2. Bagaimana hasilnya ? Apakah hasil evaluasi kinerja tersebut telah ditindaklanjuti ? 3. Tunjukkan bukti ?	semester/tahunan dan rapat tinjauan/evaluasi; hasilnya jadi dasar perbaikan layanan di periode berikut. 2. Hasil evaluasi memuat analisis + rekomendasi dan diturunkan menjadi RTL	nev/audit) + rapat evaluasi tiap semester; agenda baku: capaian KPI/sasaran mutu, temuan/risiko, RTL/CAPA, dan keputusan perbaikan untuk RENOP	r berjalan dan digunakan untuk menetapkan tindakan lanjut (materi, jadwal, SLA, sarpras)		MisvmWfd2E4cUtah09sTCs-V9VWLcj?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
			berikutny a.			
10.1	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menentukan dan memilih peluang untuk perbaikan dan peningkatan penerapan SMOP ISO 21001 ? 2. Apakah peningkatan penerapan Lembaga/Biro/UPT tersebut dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan pelanggan ? 3. Apakah peningkatan penerapan SMOP ISO 21001 tersebut dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan ?	1. Peluang perbaikan sudah dipetakan melalui Analisis SWOT (mis. kebutuhan E-LS/e-learning, peningkatan kapasitas TIK, persaingan layanan) dan dituangkan ke arah program RENSTRA/RE NOP.	Prioritas peningkatan SMOP: (a) implemen tasi mitigasi risiko UMPALEP T (uji coba perangka t, perangka t cadangan, SOP	Daftar risiko & rencana aksi sudah disusun dan mulai dijalankan (uji coba perangkat sebelum tes, penyediaan		• RENSTRA LB UMP 2024–2029; RENOP LB UMP 2023–2025: https://drive.google.com/drive/folders/1OrqmONYwkDoghZDgrQdYHjT8tUvGRXV?usp=sharing Sasaran mutu https://drive.google.com/drive/folders/1xEEWiCdSy3IFl7i0UQNsXCWeNtWgy7pc?usp=sharing.



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	4. Apakah peningkatan penerapan SMOP ISO 21001 tersebut dimaksudkan untuk mengurangi atau pengaruh atau mencegah terjadinya risiko yang tidak diinginkan ?	2. Persyaratan pelanggan diakomodasi melalui SOP layanan dan survei kebutuhan/kepuasan stakeholder yang menjadi dasar penyesuaian layanan. 3. Harapan pelanggan dipetakan melalui survei (dosen, mahasiswa,	teknis), (b) peningkatan sarpras layanan (lab bahasa & ruang kelas khusus), (c) inisiasi/pilot E-LS untuk kelas persiapan & administr	perangkat cadangan); program peningkatan sarpras & E-LS dalam tahap perencanaan internal		



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		tendik, alumni, pengguna) dan menjadi masukan peningkatan layanan/pembelajaran. Risiko utama sudah diidentifikasi (komunikasi layanan, gangguan teknis UMPALEPT, rendahnya peningkatan skor) beserta rencana aksi (kanal komunikasi alternatif, uji	asi layanan.			



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		coba, perangkat cadangan, penguatan kurikulum/pelatihan)				
10.2	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan dan ketidaksesuaian yang terjadi terkait proses dan produk/jasa organisasi ? 2. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan evaluasi (mengidentifikasi dan menentukan) kebutuhan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian tersebut ?	1. Ya. Tindakan koreksi dilakukan melalui penanganan cepat di lapangan (mis. re-schedule tes/kelas bila terjadi kendala), perbaikan fasilitas (speaker				• Survei https://docs.google.com/forms/u/1/d/15RyLYZJK6w_1eVP3ktGUH_z5mQgd49n35adQ07Li3rX8/edi • Monev https://drive.google.com/drive/folders/1qHMsivmWFd2E4cUtaho9sTCs-V9VWLcj?usp=sharing



Universitas Muhammadiyah Palembang Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	3. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan tindakan pencegahan yang diperlukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian tersebut ? 4. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah melakukan evaluasi terhadap efektivitas tindakan koreksi dan tindakan pencegahan yang telah diambil ? 5. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menyimpan dokumen terkait ketidaksesuaian yang terjadi, tindakan yang telah diambil, dan hasil setiap tindakan korektif yang telah	cadangan, pengecekan perangkat sebelum tes), dan penyempurnaan materi/pola ajar saat ditemukan ketidaksesuaian hasil (mis. nilai UMPALEPT tidak meningkat). Rencana aksi teknis ini sudah dituangkan				



Universitas Muhammadiyah Palembang
Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
	dilakukan ? Tunjukkan bukti !	dalam daftar risiko & aksi. 2. Ya. Identifikasi penyebab dilakukan via pemetaan risiko per proses (Layanan Informasi, Pelaksanaan UMPALEPT, Evaluasi Hasil, Pelatihan) beserta root cause dan Risk Priority Number (RPN) untuk				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		menentukan prioritas pencegahan. 3. Ya. Contohnya: uji coba perangkat sebelum tes, penyediaan perangkat/spe aker cadangan, pengembangan kurikulum berbasis kebutuhan, serta pelatihan metode pengajaran bagi instruktur.				



Universitas Muhammadiyah Palembang
Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		4. Ya. Efektivitas dipantau melalui kegiatan monev/rapat dan rekam jejak layanan di drive unit (dokumentasi kegiatan), serta pembacaan tren insiden/keluhan dan hasil layanan pada periode berikutnya. (Lihat				



Universitas Muhammadiyah Palembang

Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
		direktori dokumentasi kegiatan Lembaga Bahasa). Ya. Bukti terdokumentasi di folder dokumentasi kegiatan (rekap layanan/kegiatan) dan folder khusus (kompetensi/pers onel, survei, dll.). Tautan direktori rujukan tercantum pada berkas instrumen.				



Universitas Muhammadiyah Palembang Lembaga Penjaminan Mutu

Kampus A Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A.Yani 13 Ulu Palembang Website: lpm.um-palembang.ac.id



Instrumen Audit ISO 21001:2018 TAHUN 2025

No. Dokumen: ISO/UMP/LPM-01.B-01/rev.1

Tanggal Terbit: 3 April 2025

Klausul ISO 21001: 2018	Check List Pertanyaan	Baseline (2024/2025)	2025/2026		Status NC/Obs ervasi/ OFI/Te muan Positif	Dokumen
			Target	Capaian		
10.3	1. Apakah Lembaga/Biro/UPT telah menjalankan koreksi agar dapat meningkatkan kesesuaian (<i>suitability</i>), kecukupan (<i>adequacy</i>), dan efektivitas (<i>effectiveness</i>) penerapan SMOP ISO 21001 ? 2. Apakah dalam melakukan peningkatan SMOP ISO 21001 tersebut Lembaga/Biro/UPT telah mempertimbangkan hasil atau <i>output</i> rapat tinjauan manajemen (RTM) ? Tunjukkan bukti !	Perbaikan berjalan namun belum terdokumentasi menyeluruh lintas proses.				