

# **SOP-6 PENELAAHAN MUTU**

Histori

Tanggal	Versi	Pengkinian Oleh	Catatan
	00		

## KETENTUAN

---

- 1.1 Penelaahan Mutu dilakukan untuk memastikan pelaksanaan kerja oleh Penilai telah sesuai dengan SPM, SPI, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 1.2 Tujuan Penelaahan Mutu untuk:
  1. Kontrol terhadap proses kerja dan dokumentasi penugasan penilaian pada KJPP
  2. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan
  3. Perbaikan pelatihan dan kompetensi dari Penilai KJPP

### Perencanaan

- 1.3 Penelaahan Mutu dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan persetujuan Pimpinan KJPP.
- 1.4 Pimpinan KJPP memiliki kewenangan untuk menentukan kriteria Petugas Pelaksana dan ruang lingkup Penelaahan Mutu, termasuk menentukan pihak yang melakukan proses Penelaahan Mutu apakah dari eksternal atau internal.
- 1.5 Ruang lingkup Penelaahan Mutu meliputi proses memastikan kepatuhan serta kontrol dan ketersediaan setiap dokumen yang disyaratkan terkait dengan pelaksanaan penugasan serta secara acak melakukan verifikasi terhadap data, metoda penilaian dan asumsi yang ditetapkan dalam suatu penugasan penilaian.

### Pelaksanaan

- 1.6 Pelaksanaan Penelaahan dilakukan terhadap dokumentasi penugasan penilaian pada tahun berjalan, antara lain verifikasi secara acak terhadap laporan dan wawancara dengan pelaku proses.
- 1.7 Kriteria dokumen laporan penilaian yang dievaluasi ditetapkan secara terpisah oleh Petugas Pelaksana dan telah diketahui oleh Pimpinan KJPP. Salah satu contoh penetapan kriteria antara lain:
  - Minimal 1 laporan penilaian untuk masing-masing rekan dalam tahun berjalan
  - Minimal 1 laporan penilaian untuk Penilai dalam tahun berjalan
  - Minimal 1 laporan penilaian berdasarkan bidang keahlian, dan lain-lain
- 1.8 Petugas Pelaksana wajib melakukan konfirmasi kepada Pimpinan KJPP terhadap setiap ketidaksesuaian, dan mendokumentasikan pada Kertas Kerja yang bersangkutan.
- 1.9 Petugas Pelaksana wajib melaksanakan proses penelaahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, jika ada penambahan waktu wajib mendapatkan persetujuan Pimpinan KJPP.

- 1.10 Kertas Kerja adalah media untuk mendokumentasikan ketidaksesuaian atau kondisi lain yang akan diinformasikan kepada Pimpinan KJPP.
- 1.11 Pada akhir pelaksanaan Penelaahan Mutu, Petugas Pelaksanan wajib menyampaikan kepada Pimpinan KJPP tentang:
  - Ketidaksesuaian dan hasil penelaahan
  - Jangka waktu tindak perbaikan terhadap ketidaksesuaian
- 1.12 Petugas Pelaksana wajib melakukan tindaklanjut terhadap rekomendasi perbaikan pada Laporan Penelaahan, sebagai bukti bahwa telah dilakukan validasi dan evaluasi terhadap proses yang sudah berjalan.

**Finalisasi Dan Pemantauan**

- 1.13 Laporan Penelaahan diterbitkan Petugas Pelaksana setelah periode penelaahan berakhir kepada Pimpinan KJPP.
- 1.14 Pemantauan terhadap tindakan perbaikan dilakukan oleh Pimpinan KJPP.

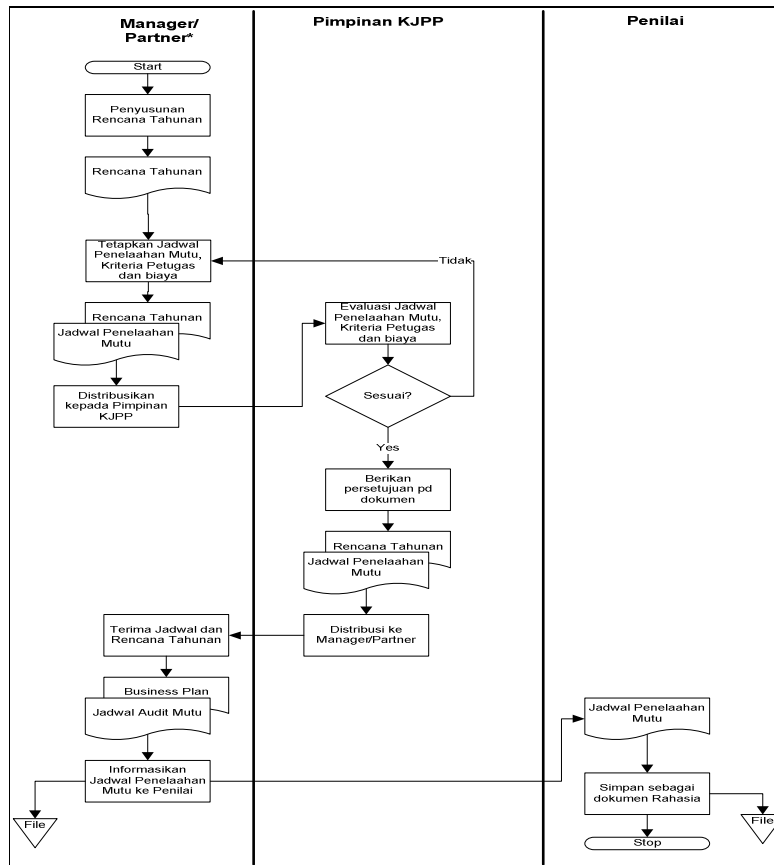
**Audit Rating**

- 1.15 Petugas Pelaksana dan Pimpinan KJPP menetapkan rating/penilaian terhadap hasil penelaahan.
- 1.16 Tingkatan Audit Rating yang digunakan KJPP adalah sebagai berikut:

Rating	Terminologi
ACCEPTABLE	Kontrol telah diimplementasikan secara efektif dan efisien untuk mencegah (mitigation) risiko proses kerja.
NEED IMPROVEMENT	Kontrol telah diimplementasikan untuk mencegah (mitigation) Risiko yang ada, namun masih terdapat beberapa kontrol yang terlewatkan, yang apabila tidak segera diperbaiki akan dapat menimbulkan kerugian baik secara langsung maupun tidak langsung.
UNSATISFACTORY	Kontrol penting/utama tidak diimplementasikan secara memadai dan efektif sehingga tidak dapat mencegah risiko yang ada, dan dapat mengakibatkan berbagai potensi kerugian secara langsung maupun tidak langsung bagi KJPP.

# PROSEDUR

## 1. Perencanaan Penelaahan Mutu



### Manager/Partner\*

1. Pada saat penyusunan Rencana Tahunan KJPP, tetapkan pelaksanaan Jadwal Penelaahan Mutu pada tahun berjalan.
2. Tetapkan kriteria Petugas Pelaksana dan biaya yang dialokasikan (eksternal/internal).
3. Susun Jadwal Penelaahan Mutu, dan distribusikan ke Pimpinan KJPP.

### Pimpinan KJPP

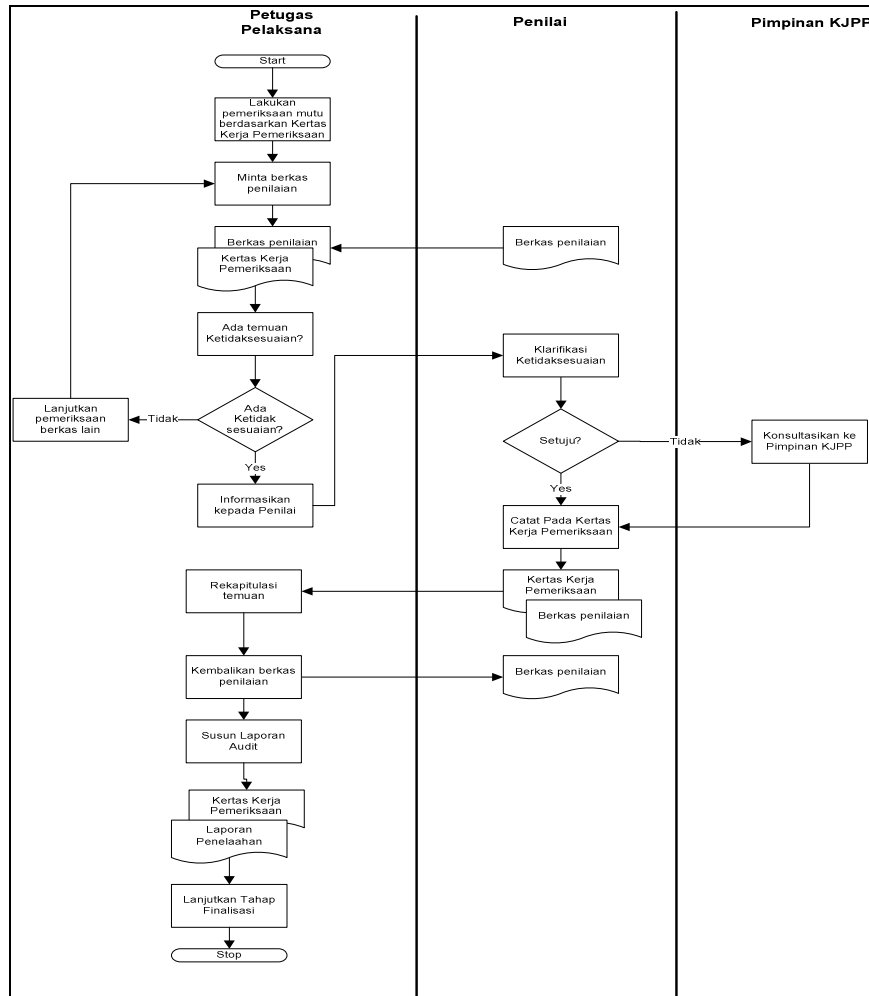
4. Evaluasi Rencana Tahunan KJPP, Jadwal Penelaahan Mutu, kriteria Petugas Pelaksana dan alokasi biaya untuk pelaksanaan Penelaahan Mutu.
  - Jika tidak setuju, minta agar dikoreksi.
  - Jika setuju, berikan persetujuan pada dokumen.
5. Distribusikan ke Manager/Partner untuk diinformasikan kepada Penilai.

### Manager/Partner

6. Terima persetujuan Rencana Tahunan KJPP, Jadwal Penelaahan Mutu, kriteria Petugas Pelaksana dan alokasi biaya.
7. Simpan Rencana Tahunan KJPP, kriteria Petugas Pelaksana.
8. Informasikan Jadwal Penelaahan Mutu kepada Penilai, untuk kemudian disimpan sebagai dokumen rahasia.

\*disesuaikan dengan kondisi dari masing-masing KJPP

## 2. Pelaksanaan Penelaahan Mutu



### Petugas Pelaksana

1. Lakukan pemeriksaan berdasarkan Kertas Kerja Pemeriksaan.
2. Minta berkas Laporan Penilaian dari Penilai.
3. Evaluasi berkas Laporan Penilaian; periksa kelengkapan dokumen yang disyaratkan dan lakukan pencocokan dengan kriteria pada Kertas Kerja Pemeriksaan
  - i. Jika sesuai, lanjutkan pemeriksaan pada berkas yang lain
  - ii. Jika ada ketidaksesuaian, informasikan kepada Penilai

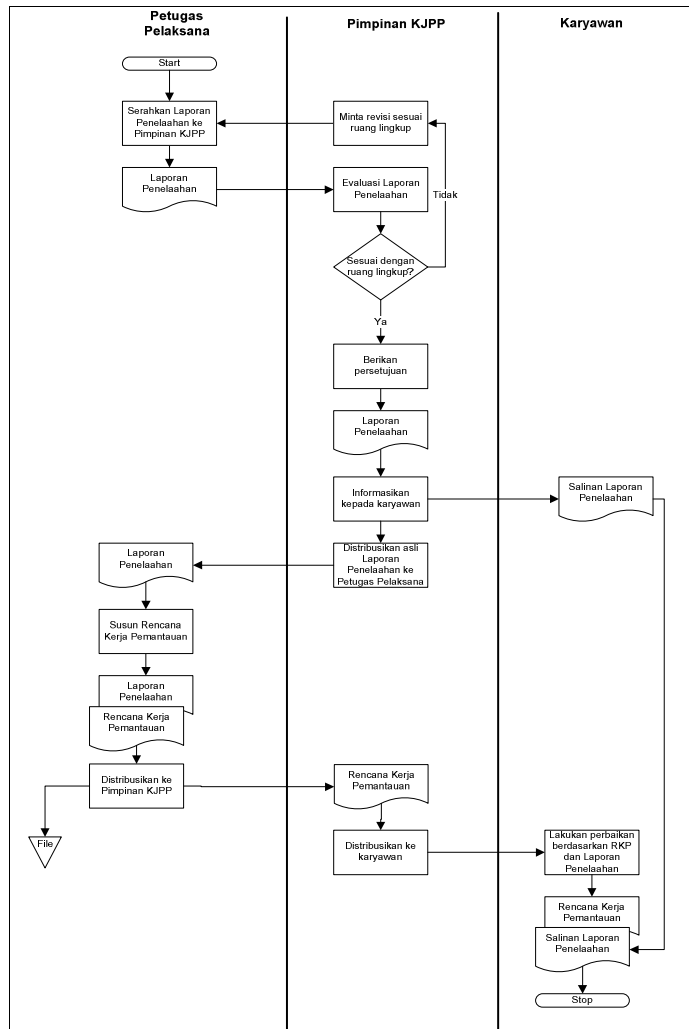
### Penilai

4. Klarifikasi terhadap Ketidaksesuaian yang ditemukan oleh Petugas Pelaksana.
  - i. Jika setuju, catat temuan tersebut pada Kertas Kerja Pemeriksaan.
  - ii. Jika tidak setuju, konsultasikan temuan tersebut kepada Pimpinan KJPP. Dan catat pada Kertas Kerja Pemeriksaan.
5. Paraf atau tandatangan pada Kertas Kerja Pemeriksaan.
6. Disribusikan ke Petugas Pelaksana.

### Petugas Pelaksana

7. Rekapitulasi temuan yang didokumentasi pada Kertas Kerja Pemeriksaan.
8. Kembalikan berkas penilaian yang menjadi temuan.
9. Susun draft Laporan Penelaahan, dan lampirkan Kertas Kerja Pemeriksaan.
10. Lanjutkan pada Tahap Finalisasi.

### 3. Finalisasi



#### Petugas Pelaksana

1. Susun dan serahkan Laporan Penelaahan kepada Pimpinan KJPP.

#### Pimpinan KJPP

2. Evaluasi Laporan Penelaahan, dan pastikan sesuai dengan ruang lingkup.
  - i. Jika tidak sesuai, informasikan ke Petugas Pelaksana untuk direvisi.
  - ii. Jika sesuai, berikan persetujuan pada Laporan Penelaahan.
3. Distribusikan asli Laporan Penelaahan kepada Petugas Pelaksana.
4. Informasikan kepada Penilai, dan distribusikan salinan Laporan Penelaahan.

#### Petugas Pelaksana

5. Terima Laporan Penelaahan yang telah disetujui.
6. Susun Rencana Kerja Pemantauan berdasarkan Laporan Penelaahan yang telah disetujui.
7. Distribusikan Rencana Kerja Pemantauan ke Pimpinan KJPP.

#### Pimpinan KJPP dan Penilai

8. Lakukan perbaikan berdasarkan Rencana Kerja Pemantauan dan Laporan Penelaahan. Pimpinan KJPP dan Penilai menetapkan periode/jangka waktu perbaikan.

## MEDIA YANG DIGUNAKAN

### 1. Kertas Kerja Pemeriksaan

Proses Penelaahan Sistem Pengendalian Mutu	Ya	Tidak	Tidak Dapat Diterapkan	Dokumen yang berisi kebijakan dan prosedur
Pertimbangan yang harus dilakukan				
1. Penelaahan sistem pengendalian mutu telah dijadwalkan dalam waktu yang sesuai (sebagai contoh, dalam masa tidak sibuk).				
2. Pimpinan KJPP dan Penilai telah memiliki pemahaman terhadap sistem pengendalian mutu, standar profesi dan ketentuan perundang-undangan berlaku				
3. Perubahan terhadap ketentuan terkait dengan profesi dan standar profesi (jika ada) sesuai dengan arahan asosiasi profesi, telah diketahui dan diinformasikan oleh Pimpinan KJPP kepada Penilai				
4. Pimpinan KJPP telah merencanakan dan melaksanakan pengembangan profesi terhadap Penilai dan karyawan lain yang terkait dengan penugasan penilaian				
5. Pimpinan KJPP telah memantau program pelatihan internal dan eksternal yang diikuti oleh karyawan dan staf lain sepanjang setahun terakhir.				
5. Pimpinan KJPP telah melakukan komunikasi internal secara teratur terkait ketentuan atau perubahan terkini terkait dengan bidang jasa yang ditawarkan oleh KJPP.				
6. Pimpinan KJPP telah memfasilitasi akses informasi, pembelajaran, serta pengkomunikasian pengembangan profesi kepada karyawan.				
8. Telah dilakukan wawancara dengan rekan yang bertanggung jawab terhadap berbagai aspek sistem pengendalian mutu.				
Pada setiap wawancara, diberikan beberapa pertanyaan berikut :				
a. Apakah dibutuhkan perubahan terhadap proses atau dokumentasi pada KJPP? Berikan alasan.				
b. Apakah ada masukan yang signifikan dari pihak internal atau eksternal terkait dengan layanan yang diberikan KJPP?				
c. Apakah ada hal lain yang patut dipertimbangkan mengenai proses atau dokumentasi pada KJPP?				
9. Apakah pernah dilakukan penelaahan KJPP, asosiasi profesi atau regulator pada periode tahun berjalan? (Jika ya, peroleh salinan dan pertimbangkan temuannya.)				
10. Apakah mekanisme penyelesaian perbedaan pendapat terkait dengan pelaksanaan penugasan telah memadai?				
11. Apakah telah dipilih secara acak dari laporan penilaian dan telah diverifikasi mengenai				



hal yang terkait dengan independensi, kerahasiaan, kepatuhan dengan kebijakan KJPP, dan standar pengendalian mutu, serta pengakuan atas kepatuhan terhadap kebijakan KJPP (jika relevan)?

- 12** Apakah berkas yang ditelaah telah mendokumentasikan dan melaporkan kecukupan dan kesesuaian terhadap keputusan dan tindakan yang diambil, terkait dengan hal-hal:
- Keluhan internal dan eksternal;
  - Perselisihan terkait dengan dengan profesi; dan
  - Pelanggaran (yang tercatat) terhadap kebijakan dan prosedur yang dilakukan oleh rekan maupun staf.
- 13** Terdapat \_\_\_\_\_ (jumlah) berkas kertas kerja inspeksi yang sudah selesai, menggunakan suatu *checklist* inspeksi, untuk menentukan apakah kebijakan pengendalian mutu KJPP telah dipatuhi. Berkas dipilih sedemikian rupa, dalam siklus inspeksi, sehingga ketentuan berikut dapat dipenuhi:  
Berkas berikut telah diinspeksi [poin (a) dan (b) perlu direvisi sesuai dengan kebijakan KJPP yang berlaku. Misalnya, dengan mempertimbangkan faktor-faktor kualitatif (resiko) dan kuantitatif (jumlah) sebagai berikut]:
- Sekurang-kurangnya satu laporan penilaian dan/atau satu penugasan penilaian dari setiap rekan,
  - Sekurang-kurangnya satu laporan penilaian yang spesifik.
- 14** Dokumentasikan ketidaksesuaian signifikan yang ditemukan selama inspeksi. Jika terdapat ketidaksesuaian signifikan, apakah ketidaksesuaian tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian pada sistem yang harus diperbaiki, atau terdapat kegagalan dalam mematuhi kebijakan KJPP?
- 15** Kertas kerja yang diinspeksi oleh penelaah tidak termasuk kertas kerja dimana penelaah bertindak sebagai tim kerja penilaian. Jika hal tersebut terjadi, maka pihak lain harus ditugaskan. (Tanggapan diperlukan dalam kolom sebelah kanan.)
- 16** Indikasi kekeliruan, pengabaian, perselisihan atau kepatuhan yang ditinjau dalam konteks kewajiban hukum, kontrak, serta profesi telah dipertimbangkan dan dilaporkan kepada Pimpinan KJPP.
- 17** Terdapat ketidaksesuaian yang belum closed pada saat penelaahan, dan akan direview pada periode pemantauan 3-6 bulan mendatang.


## 2. Laporan Penelaahan

### Laporan Penelaahan

Kepada: Pimpinan KJPP/Rekan

Penelaahan dilaksanakan antara (tanggal dimulai) dan (tanggal berakhir)

Periode yang dicakup: Dari (tanggal dimulai) hingga (tanggal berakhir)

Nama Rekan yang kertas kerjanya ditelaah:

---

---

---

Saya telah ditugasi untuk melakukan penelaahan KJPP, termasuk melaksanakan penelaahan kebijakan pengendalian mutu dan penelaahan terhadap paling sedikit satu perikatan untuk setiap rekan.

Manajemen sistem pengendalian mutu KJPP telah (ditugaskan/tidak ditugaskan) kepada rekan atau pihak dengan pengalaman dan kewenangan yang cukup dan memadai.

(Berikan penjelasan jika kesimpulannya negatif).

---

1. KJPP (memiliki/tidak memiliki) kepatuhan terhadap panduan dan/ atau kebijakan dan prosedur pengendalian mutu secara tertulis.  
(Berikan penjelasan yang diajukan oleh rekan yang bertanggung jawab atas sistem pengendalian mutu atau Pimpinan KJPP)

---

---

2. Menurut pendapat saya, proses dan dokumentasi penilaian telah (sesuai/tidak sesuai) dengan seluruh persyaratan yang dinyatakan dalam SPM KJPP (atau ketentuan hukum lain yang berlaku).

---

---

3. Saya (menemukan/tidak menemukan) dokumentasi yang hilang dalam penilaian atau tidak sesuai dengan sistem pengendalian mutu KJPP.

---

---

4. Saya (menemukan/tidak menemukan) bukti bahwa rekan yang bertanggung jawab atas sistem pengendalian mutu KJPP telah mengkomunikasikan prosedur penelaahan yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya, kesimpulan yang diperoleh dari prosedur tersebut, dan penjelasan atas kelemahan yang sistemik, berulang ataupun kelemahan signifikan lainnya dan tindakan yang perlu diambil untuk mengatasi kelemahan tersebut kepada rekan-rekan lainnya yang terkait paling tidak satu tahun sekali.

---

---

5. Saya telah menelaah paling sedikit satu laporan penilaian dan/atau penugasan untuk setiap rekan. Untuk penilaian yang ditelaah, Saya menyatakan bahwa Saya bukan anggota tim kerja penilaian ataupun terlibat dalam penugasan tersebut.  
Berikan rincian masing-masing laporan penilaian dan/atau penugasan yang dipilih (termasuk nama rekan, jenis penilaian, nama klien, dan tanggal

---

---

laporan)

- 
- 
- 6 Saya (menemukan/tidak menemukan) kelemahan dalam kertas kerja yang sistimatis, berulang, atau signifikan dan memerlukan tindakan korektif yang segera. Berikan rincian masing-masing kelemahan yang ditemukan.
- 
- 
- 7 Saya (menemukan/tidak menemukan) bukti yang mengindikasikan bahwa laporan yang diterbitkan KJPP mungkin tidak tepat. Berikan rincian bukti yang mengindikasikan adanya kemungkinan bahwa laporan yang diterbitkan KJPP mungkin tidak tepat.
- 
- 
- 8 Saya (menemukan/tidak menemukan) bukti bahwa prosedur penilaian yang diharuskan, baik yang diatur dalam SPI maupun oleh KJPP sendiri, tidak dilaksanakan. Berikan rincian bukti yang mengindikasikan bahwa prosedur yang diharuskan tidak dilaksanakan termasuk referensi ketentuan yang mengaturnya.
- 
- 
- 9 Saya telah melaporkan semua kelemahan yang ditemukan dalam penelaahan saya kepada rekan yang bertanggung jawab atas sistem pengendalian mutu KJPP.
- 
- 
- 10 Untuk kertas kerja yang ditelaah, saya telah melengkapi *checklist* penelaahan dan telah melampirkannya dalam laporan ini.
- 
-

## KONTROL INTERNAL

---

Pengawasan (*control check point*) pada proses ini adalah:

1. Secara periodik melakukan pemeriksaan terhadap data yang digunakan, metoda penilaian dan asumsi yang digunakan untuk penugasan penilaian oleh petugas yang ditunjuk

--	--	--	--

2. .
3. Secara periodik melakukan review dan evaluasi terhadap data calon Klien atau Klien existing pada KJPP.