



# **LAPORAN**

## **Audit Mutu**

### **Internal**

#### **(AMI)**

#### **Unit**

---

**Jenjang (pilih salah satu) : DIREKTORAT**

**Fakultas : -**

**Program Studi : Unit Hotel Langon dan Kamala**

**Kepala Unit : Agung Febrianto**

**Ketua Tim Auditor : Ni Made Suastini**

**Anggota :**

**:**

**Siklus / Tahun : 1 / 2024**

	<b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b> Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363 Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821 Situs Web : www.kemenparekraf.go.id https://www.ppb.ac.id	No : PPB/PPM/FM/AMI/07
		Revisi : 01
	<b>FORM</b> <b>LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL</b> <b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b>	Tanggal : 29 November 2023
		Hal : 2 dari 6

## LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL PROGRAM STUDI

### I. PENDAHULUAN

Fakultas			
Unit	Unit Hotel Langon dan Kamala		
Alamat			
Nama Ka. Unit Agung Febrianto		Telp. :	
Tanggal Audit	21 Juni 2024		
Ketua Auditor	Ni Made Suastini	Fakultas :	
		Telp. :	
Anggota Auditor	1. Nama :	2. Nama :	
	Fakultas :	Fakultas :	
	Telp. :	Telp. :	
Tanda Tangan Ketua Auditor		Tanda Tangan Auditee :	

### II. TUJUAN AUDIT:

*Beri tanda ✓ sesuai yang dikerjakan.*

a. Memastikan apakah temuan/rencana tindakan koreksi pada Siklus Audit tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti.	
b. Memastikan kesesuaian arah dan pelaksanaan penjaminan mutu Jurusan/Program Studi terhadap Dokumen Akademik Fakultas dan Dokumen Mutu Fakultas	
c. Memastikan kesiapan Jurusan/Program Studi dalam melaksanakan program Akreditasi	
d. Memastikan kelancaran pelaksanaan pengelolaan Jurusan/Program Studi	
e. Memastikan peluang peningkatan mutu Jurusan/Program Studi	
f. Tujuan lain, sebutkan:	

### III. LINGKUP AUDIT:

Butir-butir Standar EDPS yang terdiri dari:

1. Visi, Misi, Tujuan dan Tata Kelola
2. Kerjasama
3. Mahasiswa
4. Pendidikan
5. Penelitian
6. Pengabdian Kepada Masyarakat

	<b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b> Jln. Dharmawangsa Kampil, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363 Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821 Situs Web : www.kemenparekraf.go.id https://www.ppb.ac.id	No : PPB/PPM/FM/AMI/07
		Revisi : 01
	<b>FORM</b> <b>LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL</b> <b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b>	Tanggal : 29 November 2023
		Hal : 3 dari 6

#### IV. JADWAL AUDIT:

Hari/tanggal audit :

No	Tanggal	Jam	Kegiatan Audit
1	Jumat, 21 Juni 2024	13.00 Wita	<i>Pembukaan &amp; Pertemuan dengan Executive Assistant Manager</i>
3	Senin, 24 Juni 2024	13.00 Wita	<i>Penyampaian Temuan &amp; Penutupan</i>

#### V. TEMUAN AUDIT:

##### 1. Ketidaksesuaian

No	Referensi (butir mutu)	Kategori (KTS/OB)	Root Cause/Akar Penyebab	Rekomendasi Perbaikan	Rencana Pencegahan	Target Waktu
1	Apakah ada mekanisme untuk mengumpulkan dan menganalisa umpan balik dari tamu ?	KTS	Karena merupakan hotel praktek sehingga merasa guest comment belum diperlukan	Membuat guest comment	Membuat Guest Comment dan memberikan kepada tamu yang menginap kemudian direkap untuk dilakukan evaluasi	Sampai dengan September 2024 (AMI Berikutnya)
2	Bagaimana mengendalikan proses layanan untuk memastikan semua kegiatan operasional sesuai SOP ?	Observasi	Belum mempersiapkan dengan detail	Membuat log book layanan untuk menelusuri aktivitas di hotel yang menjadi permasalahan	Membuat logbook permasalahan atau complain tamu yang terdiri dari permasalahan dan solusi serta apakah tamu merasa puas setelah ditangani atau tidak	Sampai dengan September 2024 (AMI Berikutnya)

##### 2. Saran peningkatan

No	Bidang	Kelebihan	Peluang Peningkatan

#### VI. KESIMPULAN AUDIT

Tim audit menyimpulkan:

- Sistem dokumentasi cukup lengkap dan terstruktur untuk mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal.  Ya  Tidak  Lainnya, sebutkan: \_\_\_\_\_
- Jurusan/Program studi telah menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara konsisten dan berkelanjutan.  Ya  Tidak  Lainnya, sebutkan: \_\_\_\_\_
- Temuan pada periode audit ini adalah: ( ) \_\_\_(Major), ( ) \_\_\_(Minor), ( ) \_\_\_(Observasi)
- PTK (Permintaan Tindakan Koreksi) pada temuan audit sebelumnya telah ditindak-lanjuti secara efektif.  Ya  Tidak  
Jika tidak, sebutkan rekomendasi tim auditor: \_\_\_\_\_

	<b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b> Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363 Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821 Situs Web : <a href="http://www.kemenparekraf.go.id">www.kemenparekraf.go.id</a> <a href="https://www.ppb.ac.id">https://www.ppb.ac.id</a>	No : PPB/PPM/FM/AMI/07
		Revisi : 01
	<b>FORM</b> <b>LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL</b> <b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b>	Tanggal : 29 November 2023
		Hal : 4 dari 6

5. Kajar/Kaprodi menunjukkan komitmennya terhadap impementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal untuk tercapainya kepuasan *stakeholder*.  Ya  Tidak  Lainnya, sebutkan :

\_\_\_\_\_

#### VII. LAMPIRAN AUDIT:

1. PTK (FO-UNMUS-LP3M-PJ-PTK)
2. Pemantauan PTK (FO-UNMUS-LP3M-PJ-PPTK).
3. Rekap Data EDPS.
4. Daftar Hadir (FO-UNMUS-LP3M-PJ-DHAUDIT)

	<b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b> Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363 Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821 Situs Web : www.kemenparekraf.go.id https://www.ppb.ac.id	No : PPB/PPM/FM/AMI/07
		Revisi : 01
	<b>FORM</b> <b>LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL</b> <b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b>	Tanggal : 29 November 2023
		Hal : 5 dari 6

**Lampiran 1.**

**PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI (PTK)**

PPB/PPM/FM/AMI.07

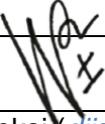
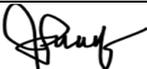
Fakultas	-		
Unit	Hotel Langon dan Kamala		
Auditee	Cahyo Purnomo Loanata		
Auditor	Ni Made Suastini	Tanggal Audit	21 Juni 2024
PTK No:	<b>Kategori:</b> <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Minor <input type="checkbox"/> Observasi		
Referensi (Butir Mutu)			
Uraian Temuan ( <i>diisi oleh auditor &amp; ditandatangani</i> ):  Tidak memiliki form guest comment			
Tanda Tangan Auditor		Tanggal :	24 Juni 2024
Rencana Tindakan Koreksi ( <i>diisi oleh teraudit &amp; ditandatangani</i> ):  Membuat Guest Comment dan memberikan kepada tamu yang menginap kemudian direkap untuk dilakukan evaluasi			
Tanda Tangan Teraudit		Tanggal :	24 Juni 2024
Tinjauan Efektifitas Tindakan Koreksi ( <i>diisi oleh auditor pada audit berikutnya &amp; ditandatangani</i> ):			
Tanda Tangan Auditor		Tanggal :	24 Juni 2024

	<b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b> Jln. Dharmawangsa Kampil, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363 Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821 Situs Web : www.kemenparekraf.go.id https://www.ppb.ac.id	No : PPB/PPM/FM/AMI/07
		Revisi : 01
	<b>FORM</b> <b>LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL</b> <b>POLITEKNIK PARIWISATA BALI</b>	Tanggal : 29 November 2023
		Hal : 6 dari 6

**Lampiran 2**

**PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI (PTK)**

PPB/PPM/FM/AMI.07

Fakultas	-		
Unit	Hotel Langon dan Kamala		
Auditee	Cahyo Purnomo Loanata		
Auditor	Ni Made Suastini	Tanggal Audit	21 Juni 2024
<b>PTK No:</b>	<b>Kategori:</b> <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Minor <input type="checkbox"/> Observasi		
Referensi (Butir Mutu)			
Uraian Temuan ( <i>diisi oleh auditor &amp; ditandatangani</i> ):  Belum ada pengendalian proses layanan untuk memastikan semua kegiatan operasional sesuai SOP			
Tanda Tangan Auditor		Tanggal :	24 Juni 2024
Rencana Tindakan Koreksi ( <i>diisi oleh teraudit &amp; ditandatangani</i> ):  Membuat logbook permasalahan atau complain tamu yang terdiri dari Permasalahan dan Solusi serta apakah tamu merasa puas setelah ditangani atau tidak			
Tanda Tangan Teraudit		Tanggal :	24 Juni 2024
Tinjauan Efektifitas Tindakan Koreksi ( <i>diisi oleh auditor pada audit berikutnya &amp; ditandatangani</i> ):			
Tanda Tangan Auditor		Tanggal :	24 Juni 2024