

**NON CONFORMITY REPORT
(NCR)**

Type	Internal Audit	✓	Date	27 November 2021	
	External Audit		No	000H.IAS.05.2021	
	Non Conforming Material/ Product		Department / Project Code	IT / HO	
No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard : Clause	Status
1	Dalam Klausal Audit Mutu 4.1.a Menetapkan Isu-isu Eksternal dan Internal terkait isu eksternal belum terpenuhi karena: - Dokumentasi terkait pemantauan isu-isu eksternal departemen IT penambahan server baru	Mendokumentasikan isu maupun kegiatan yang dilakukan oleh team IT dalam hal ini MOM penambahan server baru	Menetapkan Isu-isu Eksternal dan Internal terkait isu eksternal	Klausal Audit Mutu 4.1.a	Minor
2	Dalam Klausal Audit Mutu Point 4.2.2 Pemantauan Isu-isu Eksternal dan Internal terkait isu internal belum terpenuhi karena: - Pemantauan terkait High Issue yang terjadi di IT work order belum dilakukan untuk rencana perbaikan - Target migrasi Server tidak tercapai	Mendokumentasikan isu maupun kegiatan yang dilakukan oleh team IT dalam hal ini hasil pemantauan terkait High Issue yang terjadi di IT work order untuk dapat ditinjau lanjuti dan perihal target migrasi Server tidak tercapai baik berupa MOM maupun Berita Acara	Pemantauan Isu-isu Eksternal dan Internal terkait isu internal	Klausal Audit Mutu Point 4.2.2	Minor
3	Dalam Klausal Audit Mutu Point 4.3.b Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu terkait Ruang lingkup mencakup batasan area, batasan proses, produk/jasa, persyaratan SMM belum terpenuhi karena : - Dalam bisnis proses diperjelas untuk input, proses dan output	Revisi Bisnis Proses terkait point input, proses dan outputnya	Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu terkait Ruang lingkup mencakup batasan area, batasan proses, produk/jasa, persyaratan SMM	Klausal Audit Mutu Point 4.3.b	Minor

No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard: Clause	Status
4	Dalam Klausal Audit Mutu Point 4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya terkait Evaluasi kinerja setiap proses belum terpenuhi karena : - Dalam SOP Troubleshooting diperjelas untuk proses penentuan untuk menunjukkan vendor yang tidak bisa dikerjakan oleh internal IT - BA Serah terima aplikasi Info R&D dan ARKAPRO	Melakukan revisi SOP Troubleshooting terkait proses penentuan untuk menunjukkan vendor yang tidak bisa dikerjakan oleh internal IT Selalu Menerbitkan BA serah terima aplikasi yang telah dibuat oleh team IT berdasarkan request dari setiap Div / Dept	Manajemen Mutu dan Prosesnya terkait Evaluasi kinerja setiap proses	Klausal Audit Mutu Point 4.4	Minor
5	Dalam Klausal Audit Mutu Point 5.2.b Kebijakan Mutu terkait Sasaran Mutu belum terpenuhi karena: - Pemahaman terkait sasaran mutu dari kebijakan mutu masih kurang by Sampling Sdr. Suyanto	Team IT melakukan Literasi semua kebijakan yang ada minimal 1 tahun kali dan didokumentasikan	Kebijakan Mutu terkait Sasaran Mutu	Klausal Audit Mutu Point 5.2.b	Minor
6	Dalam Klausal Audit Mutu Point 6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang belum terpenuhi karena: - Program untuk Zoom berbayar belum tercantum dalam TSP IT 2021	Merevisi TSP dengan memasukkan penggunaan zoom berbayar ke dalam program 2022	Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang	Klausal Audit Mutu Point 6.1	Minor
7	Dalam Klausal Audit Mutu 6.2.2.c Program yang dibuat untuk mencapai sasaran mutu terkait Penanggung jawab yang diperlukan belum terpenuhi karena : - Dalam TSP IT 2021 untuk penanggung jawab di BO masih dilakukan oleh all IT aktualnya hanya dihandle oleh Sdr. Erick	Merevisi TSP 2022 pada point penanggung jawab team IT di BO jakarta	Program yang dibuat untuk mencapai sasaran mutu terkait Penanggung jawab yang diperlukan	Klausal Audit Mutu 6.2.2.c	Minor

No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard: Clause	Status
8	Dalam klausal audit mutu Point 6.3 Perencanaan Perubahan belum terpenuhi karena: - Belum tersedia manajemen perubahan untuk penambahan Server Baru	Menerbitkan manajemen perubahan terkait penambahan Server Baru	Perencanaan Perubahan	klausal audit mutu Point 6.3	Minor
9	Dalam klausal Audit Mutu 7.1 Sumber Daya terkait Menyediakan dan memelihara Lingkungan yang diperlukan untuk pengoperasian proses dan pencapaian kesesuaian produk dan layanan belum terpenuhi karena: - Dalam SOP penyediaan Jaringan (ARKA/ITY/II/07) belum terstate dengan jelas untuk penentuan penggunaan vendor - Dalam penyediaan Jaringan (ARKA/ITY/II/07) belum diatur tentang pengujian dan pengamanan jaringan - belum ada program untuk Housekeeping dalam TSP 2021	Melakukan revisi pada SOP penyediaan Jaringan (ARKA/ITY/II/07) pada point penentuan penggunaan vendor, serta pengujian dan pengamanan jaringan Melakukan revisi TSP dengan memasukkan program Housekeeping dalam TSP 2022	Sumber Daya terkait Menyediakan dan memelihara Lingkungan yang diperlukan untuk pengoperasian proses dan pencapaian kesesuaian produk dan layanan	klausal Audit Mutu 7.1	Minor
10	Dalam Klausal Audit Mutu 7.4.2.c Pengendalian Informasi Terdokumentasi terkait pengendalian perubahan belum terpenuhi karena: - record Matrix IT belum update (No. Revisi SOP)	Melakukan updating Record Matrix secara berkala setiap ada penambahan atau pengurangan record dalam kegiatan IT	Pengendalian Informasi Terdokumentasi terkait pengendalian perubahan	Klausal Audit Mutu 7.4.2.c	Minor

No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard: Clause	Status
11	<p>Dalam Klausal Audit Mutu Point 8.1.a Perencanaan dan pengendalian Operasi terkait Organisasi merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penyediaan produk dan layanan belum terpenuhi karena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belum terdapat SOP yang mengatur untuk proses pendataan barang/asset IT untuk actual sudah dilakukan 	Menerbitkan SOP yang mengatur untuk proses pendataan barang/asset IT	Perencanaan dan pengendalian Operasi terkait Organisasi merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penyediaan produk dan layanan	Klausal Audit Mutu Point 8.1.a	Minor
12	<p>Dalam Klausal Audit Mutu Point 9.3.a Tinjauan Manajemen terkait Pelaksanaan tinjauan manajemen berupa evaluaasi terhadap penilaian pelanggan, pencapaian TSP, hasil audit, kinerja vendor belum terpenuhi karena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil Audit dan Penilaian Vendor belum terdokumentasi dalam MOM evaluasi Manajemen 	Melakukan review hasil audit dan evaluasi vendor dan di dokumentasikan dalam MOM serta hasil reviewnya.	Tinjauan Manajemen terkait Pelaksanaan tinjauan manajemen berupa evaluaasi terhadap penilaian pelanggan, pencapaian TSP, hasil audit, kinerja vendor	Klausal Audit Mutu Point 9.3.a	Minor
13	<p>Dalam Klausal Audit SMK3 Point 1.1.1 Kebijakan K3 Terkait Terdapat kebijakan K3 yang tertulis, bertanggal, ditandatangani oleh pengusaha atau pengurus, secara jelas menyatakan tujuan dan sasaran K3 serta komitmen terhadap peningkatan K3 belum terpenuhi karena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemahaman terkait Tujuan, sasaran, dan Komitmen dalam K3 masih kurang by Sdr Suyanto. 	Team IT melakukan literasi semua kebijakan yang ada minimal 1 tahun kali dan didokumentasikan	Kebijakan K3 Terkait Terdapat kebijakan K3 yang tertulis, bertanggal, ditandatangani oleh pengusaha atau pengurus, secara jelas menyatakan tujuan dan sasaran K3 serta komitmen terhadap peningkatan K3	Klausal Audit SMK3 Point 1.1.1	Minor

No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard: Clause	Status
14	Dalam Klausal Audit SMK3 Point 1.2.1 Tanggung Jawab & Wewenang Untuk Bertindak terkait tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil tindakan dan melaporkan kepada semua pihak yang terkait dalam perusahaan di bidang K3 telah ditetapkan, diinformasikan dan didokumentasikan belum terpenuhi karena: - Wewenang terkait aspek K3 belum tercantum dalam Jobdesc IT Sec Head	Melakukan revisi Jobdesc level Supervisor UP terkait wewenang aspek K3	Tanggung Jawab & Wewenang Untuk Bertindak terkait tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil tindakan dan melaporkan kepada semua pihak yang terkait dalam perusahaan di bidang K3 telah ditetapkan, diinformasikan dan didokumentasikan	Klausal Audit SMK3 Point 1.2.1	Minor
15	Dalam Klausal Audit SMK3 Point 1.4.2 Keterlibatan dan Konsultasi dengan Tenaga Kerja terkait Terdapat prosedur yang mengatur tentang Komunikasi dan Konsultasi belum terpenuhi karena: - SOP Komunikasi, Konsultasi, dan Partisipasi (ARKA/SHE/II/04) belum terpedomani dalam List Doc Holder IT	Melakukan Revisi Doc Holder secara berkala perihal SOP yang di pedomani oleh IT	Keterlibatan dan Konsultasi dengan Tenaga Kerja terkait Terdapat prosedur yang mengatur tentang Komunikasi dan Konsultasi	Klausal Audit SMK3 Point 1.4.2	Minor
16	Dalam Klausal Audit SMK3 Point 2.2.2 Rencana Strategi K3 Terkait Penanggung jawab untuk memelihara dan mendistribusikan informasi terbaru mengenai peraturan perundangan, standar, pedoman teknis, dan persyaratan lain telah ditetapkan: - PIC JDIH belum mensosialisasikan Peraturan UU dan lainnya ke personal anggota IT lainnya	Melakukan review dan mensosialisakan List Perudangan ke team yang lain melalui JDIH	Rencana Strategi K3 Terkait Penanggung jawab untuk memelihara dan mendistribusikan informasi terbaru mengenai peraturan perundangan, standar, pedoman teknis, dan persyaratan lain telah ditetapkan	Klausal Audit SMK3 Point 2.2.2	Minor

No	Non Conformity	Auditor Recommendation	Proses	Standard: Clause	Status
17	Dalam Klausal Audit SMK3 Point 6.1.3 Sistem Kerja Terkait Upaya pengendalian risiko dievaluasi secara berkala apabila terjadi ketidaksesuaian atau perubahan pada proses kerja belum terpenuhi karena: Pengendalian tambahan dalam IBPR belum masuk dalam TSP	Melakukan revisi IBPR terkait Pengendalian tambahan dalam IBPR belum masuk dalam TSP	Sistem Kerja Terkait Upaya pengendalian risiko dievaluasi secara berkala apabila terjadi ketidaksesuaian atau perubahan pada proses kerja	Klausal Audit SMK3 Point 6.1.3	Minor

AUDITEE FEED BACK

No	Root Cause Analysis	Corrective Action	Due Date	Preventive Action	Due Date	PIC
1	Isu penambahan server baru hanya dibahas secara lisan sehingga tidak terdokumentasikan dalam MOM	Isu penambahan server akan dibahas pada meeting akhir tahun	31.12.2021	Membuat MOM untuk setiap isu	Continue	Frizky
2	High issue di IT WO belum terpetakan secara detail sehingga belum dilakukan tindakan yang lebih major. Menghadapi kendala terkait lisensi	Menampilkan data terkait High issue IT WO agar bisa diketahui dan ditindaklanjuti Melakukan penyesuaian terhadap MsSQL dalam server dan akan dibuatkan berita acara terkait migrasi server	31.12.2021 Feb 2022	Memonitor isu-isu yang muncul di IT WO Melakukan penyesuaian terhadap MsSQL dalam server dan akan dibuatkan berita acara terkait migrasi server	Continue Feb 2022	Eko Eko
3	Bisnis proses masih menggunakan model lama	Membuat bisnis proses dengan lebih detail dan jelas input, proses, dan outputnya	31.12.2021	Update bisnis proses secara berkala	Continue	Frizky
4	Penentuan penunjukan vendor untuk perbaikan belum menjadi perhatian khusus sehingga belum dimasukkan ke dalam SOP Troubleshooting. BAST Aplikasi belum dibuat.	Revisi SOP Troubleshooting Membuat aplikasi BAST Aplikasi agar terintegrasi dengan IT WO	Feb 2022 31.12.2021	Review SOP secara berkala Membuat aplikasi BAST Aplikasi agar terintegrasi dengan IT WO	Continue 31.12.2021	Frizky Frizky
5	Kurang melakukan literasi terkait sasaran mutu dari kebijakan mutu.	Kebijakan mutu akan disampaikan pada meeting akhir tahun	31.12.2021	Menyampaikan kebijakan perusahaan secara berkala	Continue	Frizky
6	Dikarenakan kondisi pandemi yang mengharuskan adanya perubahan seperti meeting tatap muka menjadi online dan harus dilakukan dengan cepat, sehingga program tersebut belum dimasukan ke TSP	Penggunaan Zoom berbayar akan dimasukkan ke TSP 2022	31.12.2021	Lebih teliti terhadap perubahan terkait pekerjaan	Continue	Eko

No	Root Cause Analysis	Corrective Action	Due Date	Preventive Action	Due Date	PIC
7	Dalam TSP tertulis PIC BO All IT karena dalam pekerjaan tetap dilakukan secara tim. Jika sdr Erick berhalangan, bisa dibantu oleh tim lain di Balikpapan	TSP akan direvisi untuk periode 2022	31.12.2021	Lebih teliti dalam membuat TSP	Continue	Eko
8	Manajemen Perubahan Server baru belum dibuat	Membuat Manajemen Perubahan terkait Penambahan Server	Feb 2022	Lebih teliti terhadap manajemen perubahan dengan membaca SOP terkait	Continue	Eko
9	Penentuan vendor belum disebutkan dengan jelas, hanya sekedar "berhubungan/diskusi dengan vendor" Pengujian dan pengamanan jaringan belum diatur karena sudah termasuk dalam kegiatan monitoring jaringan.	Revisi SOP Penyediaan Jaringan terkait penentuan vendor, pengujian, dan pengamanan jaringan Housekeeping akan dimasukkan dalam TSP 2022	Feb 2022 31.12.2021	Review SOP secara berkala Review TSP secara berkala	Continue Continue	Frizky Eko
10	Pengendalian perubahan belum diupdate ke dalam Record Matrix	Update Record Matrix	Feb 2022	Update Record Matrix secara berkala	Continue	Frizky
11	Pendataan barang/asset IT belum secara khusus dibuat SOPnya, karena masuk dalam SOP Identifikasi Kebutuhan Perangkat IT	Membuat SOP Pendataan Barang / Asset IT	April 2022	Membuat SOP Pendataan Barang / Asset IT	April 2022	Frizky
12	Hasil audit dan penilaian vendor terlewat dimasukkan ke dalam MOM	Memasukkan Hasil Audit dan Penilaian Vendor ke dalam bahasan Meeting akhir tahun	31.12.2021	Membahas Hasil Audit dan Penilaian Vendor secara berkala	Continue	Frizky
13	Kurang melakukan literasi terkait tujuan, sasaran, dan komitmen K3	Kebijakan K3 akan disampaikan pada meeting akhir tahun	31.12.2021	Menyampaikan kebijakan perusahaan secara berkala	Continue	Frizky

No	Root Cause Analysis	Corrective Action	Due Date	Preventive Action	Due Date	PIC
14	Aspek K3 belum dibahas sebelumnya sehingga belum tercantum dalam jobdesc	Revisi Jobdesc IT Section Head terkait Wewenang terkait K3	Feb 2022	Menambah literasi terkait aspek K3 perusahaan	Continue	Eko
15	Prosedur tentang komunikasi, konsultasi dan partisipasi belum pernah dibahas sebelumnya, sehingga belum dimasukkan ke List Document holder	Update List Document Holder	Feb 2022	Update List Document Holder secara berkala	Continue	Frizky
16	Belum dilakukan review dan evaluasi list perundangan untuk tahun 2021, rencana di bulan November	Review dan Evaluasi List Perundangan dan update di JDIH	31.12.2021	Review dan Evaluasi List Perundangan secara berkala	Continue	Erick
17	Salah dalam memahami terkait pengendalian tambahan dalam IBPR.	Revisi IBPR	31.12.2021	Review IBPR secara berkala	Continue	Frizky

Auditor

for

Bagus Widagdo
IAS & SHE Manager

Manager / Dept Head

Rachman Yulikiswanto
Acc & IT Manager

Director

M. Reza
Finance Director