
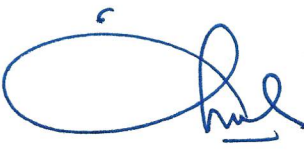




PT INFOMEDIA NUSANTARA

Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan

No. Dokumen	IN.PRO-09
Versi	1.0
Klasifikasi	Terbatas
Tanggal Efektif	08 September 2021
Tanggal Peninjauan	-
Jenis Dokumentasi	Pedoman / Prosedur
Pemilik Dokumen	Wakil Manajemen


PERSETUJUAN:

DISUSUN:	MENGETAHUI:	DISETUJUI:
		
<u>Firdiansyah</u> Pengendali Dokumen	<u>Samudra Prasetio</u> Wakil Manajemen	<u>Agus Winarno</u> Manajemen Puncak

	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan SMKI	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	IN.PRO-09
		Versi	1.0
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	2

RIWAYAT PERUBAHAN

Versi	Penyusun / Pelaksana Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan Perubahan	Bab	Hal
1.0	Wakil Manajemen	08 September 2021	Versi pertama	-	-

	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan SMKI	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	IN.PRO-09
		Versi	1.0
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	3

DAFTAR ISI


Hal.

RIWAYAT PERUBAHAN	2
DAFTAR ISI	3
1. TUJUAN.....	1
2. RUANG LINGKUP	1
3. REFERENSI	1
4. DEFINISI.....	1
5. URAIAN PROSEDUR	1
6. PENGKAJIAN DOKUMEN	2
7. LAMPIRAN.....	2


infomedia CC TELKOM
Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan SMKI	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	IN.PRO-09
		Versi	1.0
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	1

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa tindakan penanganan dilakukan untuk menyelesaikan ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian tersebut serta merencanakan peningkatan yang tepat.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan SMKI ini mencakup pelaksanaan proses penanganan ketidaksesuaian (*correction and corrective actions*) dan tindakan pencegahan (*preventive actions*) terhadap ketidaksesuaian serta peningkatan dalam sistem manajemen keamanan informasi di PT Infomedia Nusantara.

3. REFERENSI


SNI ISO/IEC 27001:2013 - Klausul 10 - Peningkatan

4. DEFINISI

- Ketidaksesuaian**
 adalah ketidakmampuan dalam memenuhi persyaratan pada standar.
- Tindakan Korektif**
 adalah tindakan perbaikan sebagai bagian dari peningkatan pada proses organisasi yang dilakukan dengan mengeliminasi penyebab dari ketidaksesuaian atau situasi yang tidak diinginkan.

5. URAIAN PROSEDUR

- Ketidaksesuaian yang terjadi dalam sistem manajemen keamanan informasi yang dijalankan akan dicatatkan dalam "Formulir Laporan Ketidaksesuaian".
 - Contoh ketidaksesuaian dalam pengamanan informasi mencakup insiden maupun kelemahan dalam proses pengamanan informasi seperti : kehilangan aset maupun *corrupt*-nya informasi.
- "Formulir Laporan Ketidaksesuaian" juga dapat diterbitkan atas adanya hal yang berpotensi menjadi ketidaksesuaian dalam penerapan Pengamanan Informasi berdasarkan hasil analisa, tinjauan manajemen, pendapat/umpan balik pelanggan maupun personel, hasil pengawasan proses dan hasil audit internal/eksternal ataupun proses-proses lainnya.
- Laporan ini disusun oleh personil terkait yang menemukan ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian terkait keamanan informasi dengan mencatatkan masalah/potensi masalah, tanggal, lokasi terjadinya masalah dan usulan tindakan yang perlu diambil. Lembar ini kemudian diserahkan kepada *Wakil Manajemen* terkait dengan proses yang memiliki ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian.

	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian dan Peningkatan SMKI	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	IN.PRO-09
		Versi	1.0
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	2

- 4) Laporan yang masuk akan ditinjau dan diperiksa oleh *Wakil Manajemen* kemudian melakukan analisa penyebab masalah untuk menemukan akar permasalahan dan memformulasikan tindakan koreksi dan tindakan korektif.
- 5) *Wakil Manajemen* menginvestigasi ketidaksesuaian untuk menemukan akar permasalahan (*root cause*) dan memformulasikan tindakan koreksi dan tindakan korektif.
- 6) Manajemen puncak menentukan personil terkait yang sesuai untuk melakukan tindakan koreksi dan tindakan korektif yang perlu dilakukan serta jangka waktu pelaksanaannya.
- 7) *Wakil Manajemen* bertanggung jawab untuk memantau perkembangan tindakan koreksi dan tindakan korektif tersebut hingga terselesaikan.
- 8) Hingga pada target yang telah ditetapkan, *Wakil Manajemen* melakukan peninjauan / verifikasi terhadap tindakan koreksi dan tindakan korektif yang dilakukan.
- 9) *Wakil Manajemen* bertanggung jawab untuk memantau perkembangan tindakan koreksi dan korektif paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan tindakan koreksi dan korektif yang dilakukan sudah efektif dan merencanakan tindakan pencegahan (*preventive actions*) untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terjadi kembali dalam waktu yang akan datang.
- 10) Pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan dilaporkan kepada Manajemen Puncak secara berkala.

6. PENGKAJIAN DOKUMEN

Dokumen ini dikelola oleh *Wakil Manajemen*. Setiap masukan perubahan terhadap prosedur ini harus diajukan kepada *Wakil Manajemen*. Perubahannya disetujui oleh Manajemen Puncak sesuai ketentuan yang berlaku di PT Infomedia Nusantara.

Dokumen ini harus ditinjau ulang secara berkala oleh *Wakil Manajemen* paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi organisasi.

7. LAMPIRAN

Formulir Laporan Ketidaksesuaian