



Laporan Audit Internal Periode Tahun 2024

Senin / 16 Juni 2025

Kantor Pusat
PT. JASA PEMERIKSAAN
INSTALASI KELISTRIKAN
INDONESIA (JAPINDO)

Jalan Perak Barat No. 85
Kota Surabaya

Laporan Audit Internal TAHUN 2024

1. PENDAHULUAN

Audit Internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi PT. JAPINDO dalam proses implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Audit Internal ini dimaksudkan untuk meninjau tingkat kesesuaian dan efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) berdasarkan standar ISO 9001:2015 yang telah ditetapkan dan menjadi dasar arah strategi, visi misi dan sasaran mutu perusahaan yang ingin dicapai dan tertuang dalam Manual Organisasi. Jajaran Top Manajemen hendaknya memastikan penetapan sistem yang diimplementasikan sudah berjalan dengan baik, demi terciptanya kepuasan pelanggan dan perbaikan yang berkelanjutan untuk organisasi.

2. TUJUAN

Adapun tujuan pelaksanaan Audit Internal adalah untuk :

- a. Memastikan kelengkapan dokumentasi dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
- b. Memastikan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam proses bisnis dan operasional perusahaan, baik di kantor pusat maupun di kantor wilayah & cabang.
- c. Memastikan efektifitas hasil tindakan perbaikan dari temuan ketidaksesuaian yang ada
- d. Mengukur kinerja Manajemen Organisasi dan tingkat pencapaian Kepuasan Pelanggan.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari pelaksanaan audit internal ini meliputi: proses, aktifitas, rekaman/catatan kegiatan, personel, dokumen dan kontrol dari semua proses bisnis dan pendukungnya. Perencanaan Audit Internal dilaksanakan secara fleksibel agar memungkinkan adanya perubahan ke arah lebih baik dan adanya penekanan berdasarkan temuan dan bukti objektif selama audit. Masukan yang relevan dari bidang/divisi/departemen yang diaudit, dan dari pihak lain yang berkepentingan, memperhatikan subjek untuk dipertimbangkan dalam Audit Internal mencakup:

- ❖ Penerapan proses secara efektif dan efisien.
- ❖ Peluang perbaikan yang berkesinambungan.
- ❖ Kemampuan suatu sistem proses.
- ❖ Penggunaan teknologi informasi.
- ❖ Penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien.
- ❖ Hasil dan harapan kinerja proses dan produk.
- ❖ Kecukupan dan ketelitian pengukuran kinerja.

- ❖ Kegiatan perbaikan.
- ❖ Hubungan dengan pihak yang berkepentingan.

4. AREA AUDIT INTERNAL

1. Top Manajemen
2. Div. Administrasi, SDM & Keuangan
3. Div. Teknik & Operasional
4. Div. Sertifikasi & IT
5. Bagian Sekretaris

5. TIM AUDITOR

Ketua Tim : Ir. Rasional Sitepu, M.Eng, IPU

Anggota Tim : Shofia Musfita Sari

6. METODE AUDIT & KATEGORI TEMUAN AUDIT

Auditor melakukan proses audit berbasis dan berfokus pada aspek-aspek penting yang mempunyai resiko dan potensi terjadinya ketidaksesuaian dengan tujuan yang diperlukan oleh persyaratan standar ISO 9001:2015. Adapun metode audit yang digunakan:

- ❖ Wawancara
- ❖ Pengamatan Kegiatan/ Observasi
- ❖ Review Dokumentasi (catatan/rekaman/dokumen)

Kategori temuan dalam Audit Internal adalah:

- 1. Major**, yaitu kategori temuan paling tinggi, dimana secara umum didefinisikan sebagai 1 (satu) klausul dari standar tidak dijalankan atau sesuatu yang mempunyai resiko sangat tinggi.
- 2. Minor**, yaitu kategori temuan yang sifatnya risk-nya rendah. Atau dengan bahasa umum, yaitu terjadinya inkonsistensi dalam pelaksanaan sistem manajemen, tetapi tetap ada risk yang ditimbulkannya tetapi masih dalam kategori rendah.
- 3. Obsevasi / Opportunity For Improvement (OFI)**, yaitu kategori temuan yang tidak terbukti dan kriteria yang dilanggar. Dalam hal ini temuan ini bersifat saran-saran perbaikan.

7. HASIL TEMUAN AUDIT

Pencatatan hasil temuan audit internal untuk periode tahun 2024 / 2025 adalah sebagai berikut :

No	Temuan	Klausul	Kategori	Dept / Divisi
1.	Diketahui PT JAPINDO mempunyai 2 vendor / rekanan yaitu PT Sertikomlis untuk melakukan proses uji kompetensi Tenaga Teknik dan Penanggung Jawab Teknik dan PT Daya Taqa Sinergy untuk uji kompetensi Tenaga Teknis – akan tetapi belum ada dokumentasi terkait kegiatan evaluasi supplier untuk 2 perusahaan tersebut.	8.4	Minor 1	Div. Sertifikasi dan IT dan Sekretaris
2.	Perusahaan sudah menetapkan dokumen Jobdescription untuk struktur di Kantor HO, akan tetapi belum ada bukti sosialisasi dokumentasi Jobdes kepada seluruh Kanwil dan Area yang disahkan oleh Direktur Admin, SDM & Keuangan.	5.3	Minor 2	Div. Admin, SDM, Keuangan
3.	Survey kepuasan pelanggan periode 2024 sudah dilaksanakan secara berkala, dan data pelanggan dapat tersaji di website secara transparan. Disarankan untuk merevisi parameter penilaian, dan mengganti bobot penilaian dengan 4 bobot, sehingga penilaian kepuasan pelanggan bisa dinilai kuantitatif dan dapat terlihat hasil akhir prosentasenya.	9.1.2	OFI 1	Div. Sertifikasi & IT
4.	Perusahaan sudah mempunyai media social sebagai salah satu media komunikasi dengan pihak eksternal, yaitu melalui website, IG, FB, disarankan untuk mengaktifkan kembali media social tersebut, sehingga lebih aktif dan dapat menjadi sarana digital marketing bagi JAPINDO.	5.2.2	OFI 2	Div. Sertifikasi & IT

5.	Organisasi sudah menetapkan KPI untuk masing-masing Kanwil yaitu : 1. Jumlah sertifikat release 2. Jumlah Tenaga Teknik dan Penanggung Jawab Teknik 3. Jumlah area yang tercover 2/3 wilayah 4. Jumlah Customer yang mengisi Survey Kepuasan Pelanggan 5. Pengurangan jumlah SLO yang melebihi target SLA Disarankan untuk selalu mendokumentasikan hasil evaluasi berkala yang rutin dilaksanakan setiap bulan, dari pencapaian KPI yang dilaporkan oleh masing-masing Kanwil, dan dibuat sebagai sarana evaluasi secara keseluruhan pada saat pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen tahunan.	9.1	OFI 3	Divisi Sertifikasi & IT; Divisi Teknik & Operasional; Sekretaris; Top Manajemen.
----	---	-----	-------	---

Temuan Audit Internal untuk periode tahun 2024 didapatkan sejumlah 2 temuan Minor dan 3 temuan saran perbaikan / OFI (*Opportunity For Improvement*).

Dari hasil Audit Internal periode Tahun 2024 dapat diperoleh gambaran bahwa :

1) Hal-hal Positif :

Sistem secara keseluruhan perlu sosialisasi dan monitoring yang berkelanjutan, sehingga komitmen masing-masing area kerja untuk mensukseskan persiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 ini sangat besar.

2) Hasil audit yang perlu mendapat perhatian untuk menjamin implementasi berjalan efektif adalah :

Konsistensi penerapan prosedur perlu ditingkatkan, hal ini diantaranya disebabkan sosialisasi dokumen ke area yang terkait proses perlu dilakukan kembali (*refreshment*). Kecenderungan ketidaksesuaian banyak terjadi dalam dokumentasi mutu, menyangkut pengisian buku / catatan / formulir yang perlu lebih konsisten lagi.

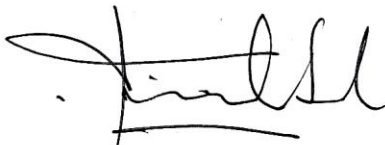
8. TINDAKAN PERBAIKAN

Berdasarkan dari hasil temuan audit internal tersebut di atas, telah disampaikan permintaan rencana tindakan perbaikan hingga tanggal 24 Juni 2024. Hasil temuan Audit Internal akan ditindaklanjuti dan diverifikasi oleh tim auditor. Rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) kedepan dalam implementasi ISO 9001 adalah sbb:

- a) Implementasi dari prinsip Sistem Manajemen Mutu perlu segera diterapkan di seluruh kantor wilayah / area, dengan melibatkan general manager wilayah dan jajarannya.
- b) Laporan sasaran mutu setiap divisi harus konsisten dilakukan, dilaporkan dan dievaluasi secara berkala untuk melihat status pencapaian dan efektifitas kegiatannya.
- c) Pengendalian, pemantauan dan analisa identifikasi resiko dan peluang di setiap proses wajib dilakukan, termasuk melakukan evaluasi tindakan pencegahan yang dilakukan untuk menangani risiko, hal ini untuk memastikan keefektifan penanganan risiko.
- d) Melakukan training pemenuhan kompetensi teknis secara berkala kepada karyawan dan memelihara bukti dokumentasinya.
- e) Pemeliharaan sistem IT yang lebih matang dan tersistem karena menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada customer.

Surabaya, 17 Juni 2025

Dibuat Oleh,



Ir. Rasional Sitepu, M.Eng, IPU
Ketua Tim Auditor

Diketahui Oleh,



Ir. Sjahrizal
Direktur Utama

LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN

