

## **PROSEDUR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN**

**Nomor Dokumen : IN.QCC.TDSCC.P-02**  
**Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2019**  
**Nomor Revisi : 02**  
**Tanggal Revisi : 10 Juli 2019**

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

<b>Bentuk Dokumen :</b> <input checked="" type="checkbox"/> Pusat <input type="checkbox"/> Area				
<b>Daftar Distribusi Dokumen</b>				
<b>Dokumen ini Didistribusikan kepada :</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian :	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>			
<input checked="" type="checkbox"/> Area :	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>			
<b>Pengesahan Dokumen</b>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;">           Dibuat,                     Document Control TDSCC Tanggal :         </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;">           Diperiksa,                     Kordinator TDSCC Tanggal :         </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;">           Disetujui,                     Manager Operation TDSCC Tanggal :         </td> </tr> </table>		Dibuat,          Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa,          Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui,          Manager Operation TDSCC Tanggal :
Dibuat,          Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa,          Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui,          Manager Operation TDSCC Tanggal :		

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

## 1. RUJUKAN

- 1.1. PKS Pengelolaan Contact Center Telkom
- 1.2. Klausul 7.5.1 dan 8.4 ISO 9001:2008

## 2. TUJUAN

- 2.1. Menjaga dan melakukan monitoring terhadap pencapaian Service Level Agreement (SLA).
- 2.2. Membuat evaluasi dan analisa pencapaian dari Aspek Operasional / Layanan, Aspek SDM & Aspek Teknologi.
- 2.3. Membuat rekomendasi atas ketidaktercapaian SLA.

## 3. RUANG LINGKUP

Analisa pencapaian performansi kuantitatif dan kualitatif

## 4. PIHAK TERKAIT

- 4.1. Manajer Operasional
- 4.2. Koordinator Layanan
- 4.3. Quality Assurance Layanan & Quality Control Officer

## 5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1. QA wajib melakukan Evaluasi dan Analisa terhadap pencapaian Service Level Agreement (SLA)
- 5.2. QA wajib mendistribusikan Laporan Evaluasi dan Analisa Performansi kepada unit-unit terkait.
- 5.3. QA harus dapat memastikan bahwa setiap rekomendasi sudah terkirim pada unit-unit terkait dan diketahui oleh Manager Area.
- 5.4. QA wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progres perbaikan.

## 6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1. Service Level Agreement (SLA) adalah jaminan tingkat layanan atas jasa yang diberikan INFOMEDIA kepada TELKOM.

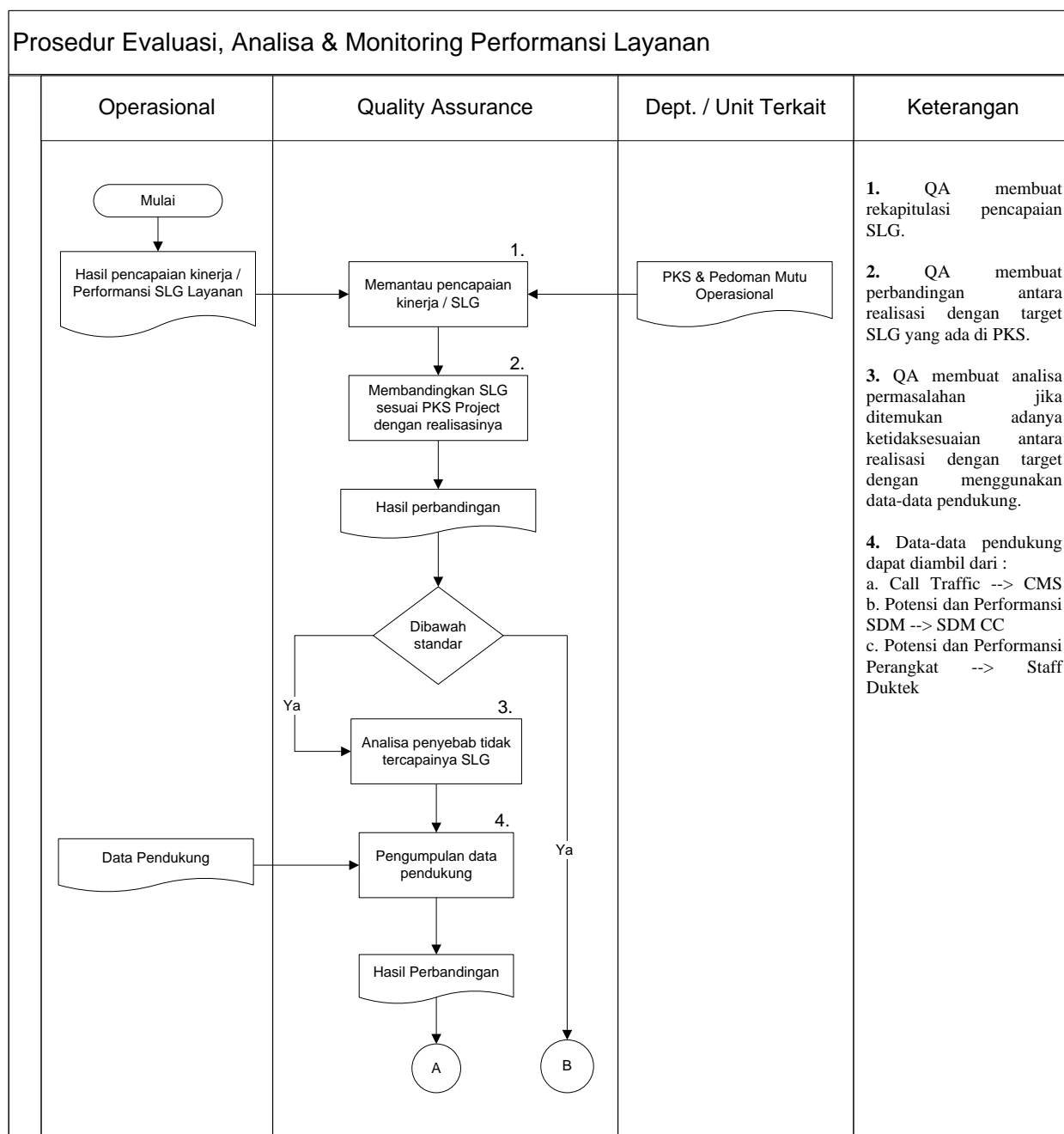
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

## 7. TUJUAN DAN WEWENANG

No.	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1	Memantau Pencapaian Performansi/SLG Layanan	Quality Assurance	-	-	-
2	Membandingkan SLG sesuai PKS Project dengan realisasinya	Quality Assurance	Hasil Perbandingan	-	-
3	Analisa pencapaian SLG	Quality Assurance	-	-	Ketepatan dan ketelitian analisa untuk setiap permasalahan
4	Pengumpulan data pendukung	Quality Assurance	Hasil analisa permasalahan	Manager / Kayan / Koordinator	-
5	Perumusan Alternatif Solusi Permasalahan	Quality Assurance	Alternatif solusi permasalahan	Manager / Kayan / Koordinator	Rekomendasi yang diberikan sesuai dengan permasalahan
6	Membuat laporan hasil analisa dan alternatif solusi	Quality Assurance	Laporan hasil analisa dan alternatif solusi	Manager / Kayan / Koordinator / Quality Audit (Dept. Performansi).	Laporan Bulanan maksimal N + 5HK

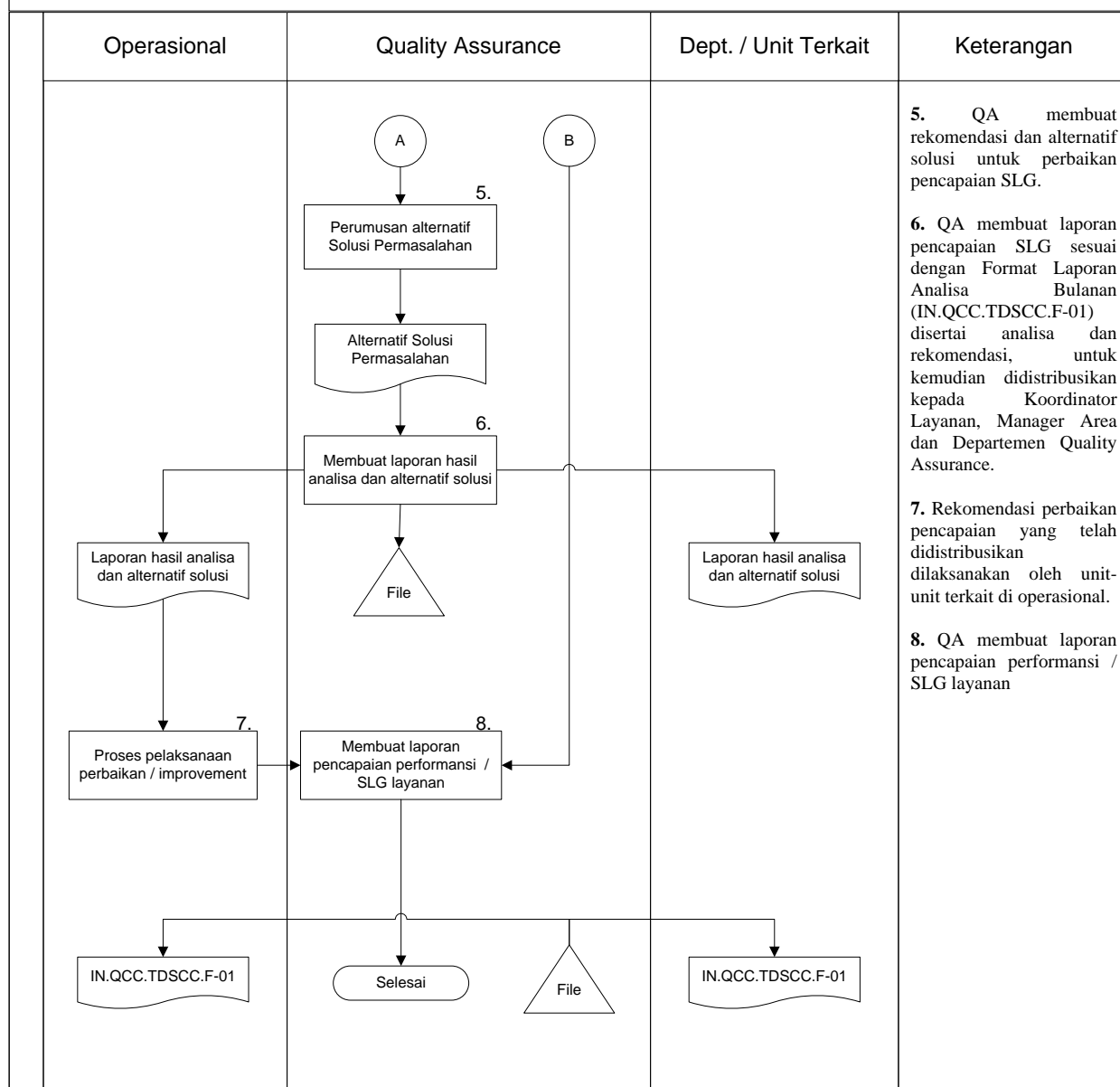
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

## 8. ALIRAN PROSES



Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

## Prosedur Evaluasi, Analisa & Monitoring Performansi Layanan



Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-02
Nomor Revisi	02		

## 9. INSTRUKSI KERJA

IN.QCC.TDSCC.W-01 REV.02 EVALUASI DAN ANALISA ASPEK LAYANAN  
 IN.QCC.TDSCC.W-02 REV.02 EVALUASI DAN ANALISA ASPEK SDM  
 IN.QCC.TDSCC.W-03 REV.02 EVALUASI DAN ANALISA ASPEK TEKNOLOGI  
 IN.QCC.TDSCC.W-04 REV.02 PELAPORAN HASIL ANALISA DAN REKOMENDASI QA  
 IN.QCC.TDSCC.W-05 REV.02 MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QA

## 10. DOKUMEN PENDUKUNG

### 10.1 Formulir

No.	Nama Dokumen	No. Dokumen	Tanggal Berlaku
1	FORM ANALISA PERFORMANSI BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-01 REV.02	01 Agustus 2019
2	FORM SERAH TERIMA REKOMENDASI QA	IN.QCC.TDSCC.F-13 REV.02	01 Agustus 2019
3	FORM MONITORING TINDAK LANJUT PELAKSANAAN REKOMENDASI QA	IN.QCC.TDSCC.F-12 REV.02	01 Agustus 2019
4	FORM ANALISA PERFORMANSI HARIAN	IN.QCC.TDSCC.F-18 REV.02	01 Agustus 2019
5	FORM SUMMARY ANALISA PERFORMANSI BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-08 REV.02	01 Agustus 2019

### 10.2 Rekaman

No.	Nama Dokumen	No. Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC
1	FORM ANALISA PERFORMANSI BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-01 REV. 02	Selama PKS Berlangsung	QA
2	FORM SERAH TERIMA REKOMENDASI QA	IN.QCC.TDSCC.F-13 REV. 02	1 tahun	QA
3	FORM MONITORING TINDAK LANJUT PELAKSANAAN REKOMENDASI QA	IN.QCC.TDSCC.F-12 REV. 02	1 tahun	QA
4	FORM ANALISA PERFORMANSI HARIAN	IN.QCC.TDSCC.F-18 REV. 02	1 tahun	QA
5	FORM SUMMARY ANALISA PERFORMANSI BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-08 REV. 02	Selama PKS Berlangsung	QA

## 11. APLIKASI TERKAIT

- 11.1. CMS (Call Management System)
- 11.2. Aplikasi Pendukung lainnya