

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

### Tinjauan Manajemen

**Tanggal Berlaku** : 07 April 2021

**Kode Dokumen** : IN.QMR.TELK.P-01

**Revisi** : 05

 **infomedia CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**

 **infomedia CC TELKOM**




**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**

 **infomedia CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**MALANG**

| Dibuat oleh,  | Disetujui oleh,  |
|---|--|
|  |  |
|  |  |
| Nama : Indra Wahyuningsih   | Nama : Febrian Surya Pratama   |
| Jabatan : DC Pusat  | Jabatan : QMR  |
| Tanggal : 01 April 2021   | Tanggal : 05 April 2021  |

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 9.3.1 ISO 9001:2015 Umum
- 1.2. Klausul 9.3.2 ISO 9001:2015 Masukan tinjauan manajemen
- 1.3. Klausul 9.3.3 ISO 9001:2015 Keluaran tinjauan manajemen

## 2. Tujuan

Sebagai acuan pelaksanaan Tinjauan Manajemen.

## 3. Ruang Lingkup

Persiapan sampai dengan tindak lanjut tinjauan manajemen.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. Top Manajemen / Direktur *Solution and Business Development*
- 4.2. QMR / Wakil Manajemen
- 4.3. Deputy QMR
- 4.4. VP (Vice President) Operation
- 4.5. Manager Operasional
- 4.6. DC (Document Control) Pusat dan Area
- 4.7. Pihak terkait

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Tinjauan Manajemen Pusat dilakukan minimal 1 kali per tahun.
- 5.2. Jika dibutuhkan, Tinjauan Manajemen juga dilakukan di area-area layanan CC Telkom.
- 5.3. DQMR Area wajib berkoordinasi terlebih dahulu dengan QMR Pusat dalam hal penyelenggaraan Tinjauan Manajemen Area. Jika dilaksanakan, maka Tinjauan Manajemen Area pelaksanaannya disesuaikan dengan Tinjauan Manajemen Pusat, yaitu sebelum pelaksanaan Tinjauan Manajemen Pusat.
- 5.4. Tinjauan Manajemen dapat dilakukan melalui forum komunikasi seperti rapat atau *review* kajian / *summary* tinjauan manajemen yang telah dibuat oleh QMR / DQMR.

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

5.5. Jika Top Manajemen berhalangan hadir pada rapat Tinjauan Manajemen, dapat diwakilkan oleh *Vice President Customer Experience Management* atau *Vice President CRM Operation*.

5.6. Materi Tinjauan Manajemen Pusat membahas performansi seluruh area dan merujuk kepada klausul ISO 9001:2015 9.3.2 mengenai masukan untuk tinjauan manajemen yang terdiri dari :

5.6.1. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu.

5.6.2. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu.

5.6.3. Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan dalam :

- Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan
- Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
- Kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa
- Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
- Pemantauan dan pengukuran hasil
- Hasil audit
- Kinerja penyedia eksternal

5.6.4. Kecukupan sumber daya.

5.6.5. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang.

5.6.6. Peluang peningkatan.

5.7. Keluaran dari Tinjauan Manajemen meliputi :

5.7.1. Peluang peningkatan

5.7.2. Keperluan perubahan apapun terhadap sistem manajemen mutu

5.7.3. Kebutuhan sumber daya

5.8. Kinerja proses dan kesesuaian produk serta status tindakan korektif dan peningkatan (di luar hasil audit) dapat berupa laporan performansi berikut tindakan perbaikannya.

5.9. Peserta didalam Tinjauan Manajemen adalah :

5.9.1. Peserta Tinjauan Manajemen Pusat :

- 1) Top Manajemen, yaitu Direktur *Solution and Business Development*, VP *Customer Experience Management* atau VP CRM Operation,
- 2) QMR,
- 3) Deputy QMR dan atau Manager Operasional,

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

- 4) *Document Control* Pusat,
- 5) Pimpinan Departemen Pusat atau yang mewakilinya.

5.9.2. Peserta Tinjauan Manajemen Area :

- 1) *Deputy QMR* atau *Manager Operasional*,
- 2) *Document Control Area*,
- 3) Pimpinan bagian atau yang mewakilinya.

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. QMR adalah *Quality Management Representative*.
- 6.2. DQMR adalah *Deputy Quality Management Representative*.
- 6.3. TM adalah Tinjauan Manajemen.
- 6.4. Mgr. Ops adalah *Manager Operasional*.
- 6.5. VP adalah *Vice President*
- 6.6. Top Manajemen di pusat adalah *Direktur Solution and Business Development* sedangkan di area adalah *Manager Operasional*.
- 6.7. Tinjauan Manajemen Pusat adalah Tinjauan Manajemen yang dilakukan oleh Top Manajemen di pusat dengan QMR.
- 6.8. Tinjauan Manajemen Area adalah tinjauan manajemen yang dilakukan oleh Top Manajemen di area dengan DQMR.

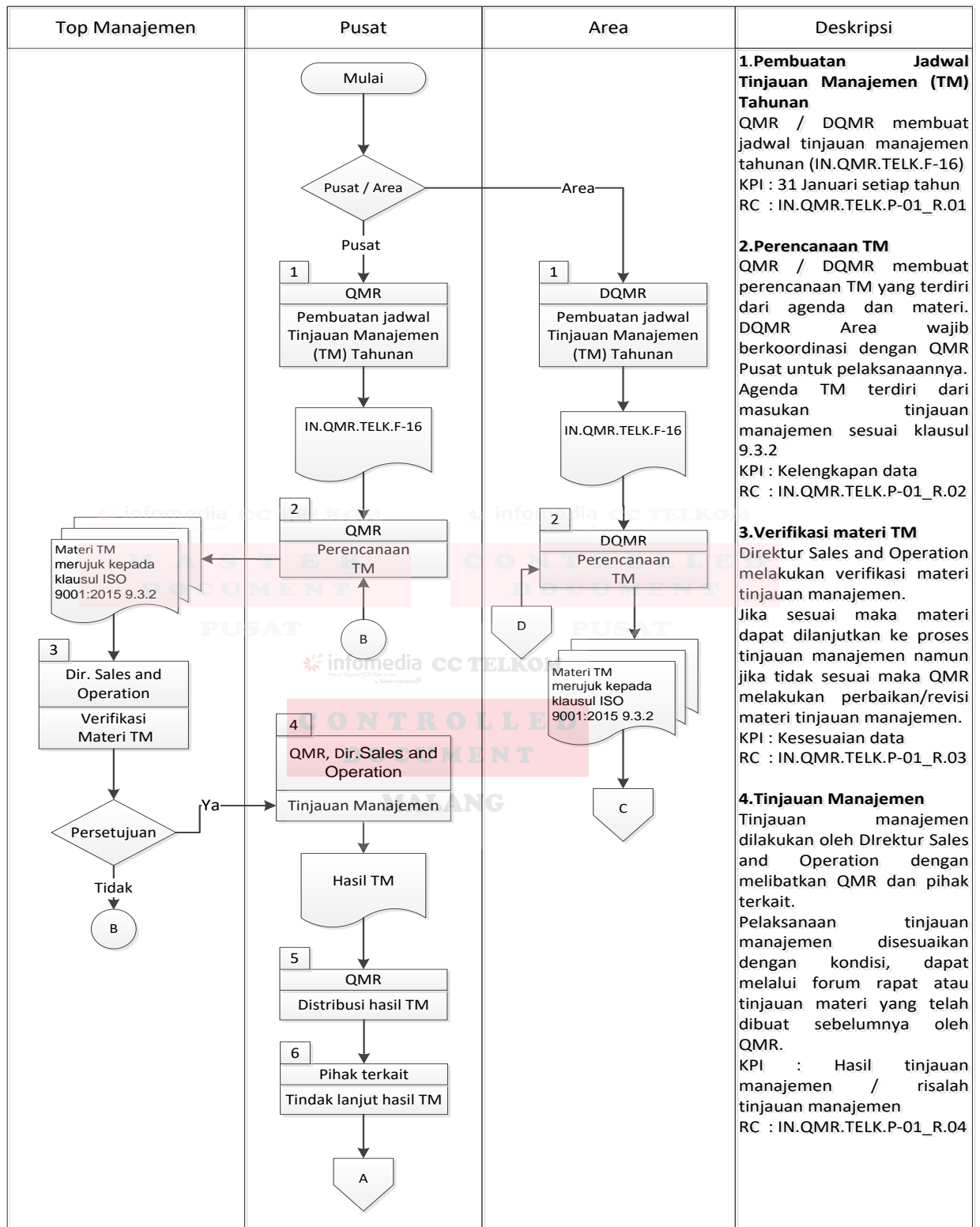
## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Tinjauan Manajemen dilakukan sesuai rencana.
- 7.2. Tinjauan Manajemen ditindaklanjuti oleh setiap pihak terkait.

**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
**Tinjauan Manajemen**

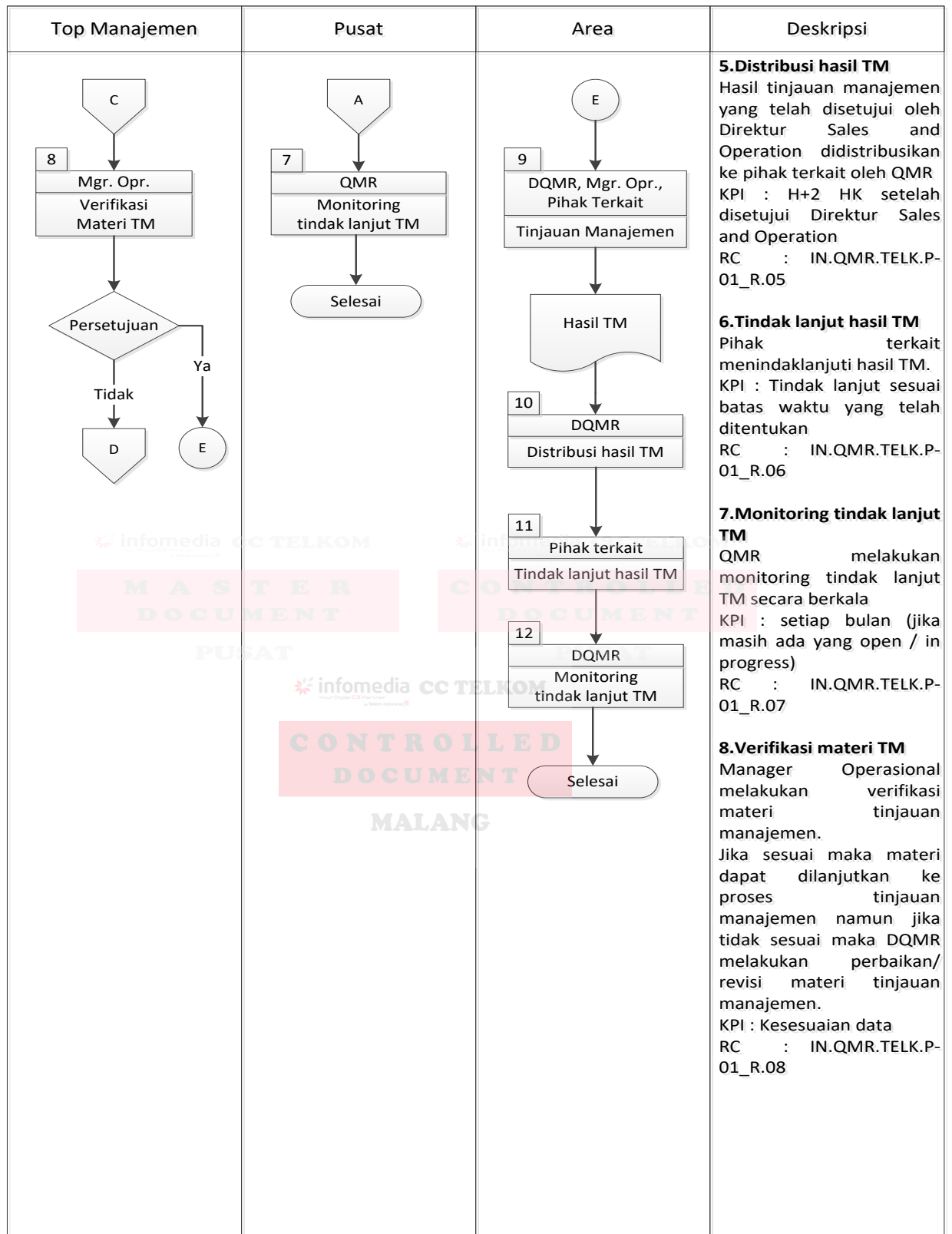
Tanggal Berlaku : 07 April 2021  
Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01  
Revisi : 05

**8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)**



**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Tinjauan Manajemen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021  
Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01  
Revisi : 05



|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

| Top Manajemen | Pusat | Area | Deskripsi   |
|---------------|-------|------|---|
|               |       |      | <p><b>9.Tinjauan Manajemen</b><br/>           Tinjauan manajemen dilakukan oleh Manager Operasional dengan melibatkan DQMR dan pihak terkait.<br/>           Pelaksanaan tinjauan manajemen disesuaikan dengan kondisi, dapat melalui forum rapat atau tinjauan materi yang telah dibuat sebelumnya oleh DQMR.<br/>           KPI : Hasil tinjauan manajemen / risalah tinjauan manajemen<br/>           RC : IN.QMR.TELK.P-01_R.09</p> <p><b>10.Distribusi hasil TM</b><br/>           Hasil tinjauan manajemen yang telah disetujui oleh Manager Operasional didistribusikan ke pihak terkait oleh DQMR<br/>           KPI : H+2HK setelah disetujui Manager Opr.<br/>           RC : IN.QMR.TELK.P-01_R.10</p> <p><b>11.Tindak lanjut hasil TM</b><br/>           Pihak terkait menindaklanjuti hasil TM.<br/>           KPI : Tindak lanjut sesuai batas waktu yang telah ditentukan<br/>           RC : IN.QMR.TELK.P-01_R.11</p> <p><b>12.Monitoring tindak lanjut TM</b><br/>           DQMR melakukan monitoring tindak lanjut TM secara berkala<br/>           KPI : setiap bulan (jika masih ada yang open / in progress)<br/>           RC : IN.QMR.TELK.P-01_R.12</p> |

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

-

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

| No. | Nama Dokumen / Rekaman   | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|--|-------------|------------------|
| 1   | IN.QMR.TELK.F-16 Jadwal Tahunan Rapat Tinjauan Manajemen         | 3 Tahun     | QMR/DQMR         |
| 2   | Materi Tinjauan Manajemen  | 3 Tahun     | QMR/DQMR         |
| 3   | IN.QMR.TELK.F-17 Risalah Tinjauan Manajemen dan Daftar Hadir RTM | 3 Tahun     | QMR/DQMR         |

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 11. Aplikasi Pendukung

-

## 12. Catatan

-

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan   |
|------|-----------------|---|
| 01   | 15 April 2011   | -Perubahan format dokumen<br>-Perubahan ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008   |
| 02   | 01 Juli 2014    | -Perubahan format dokumen<br>-Menambahkan Top Manajemen pada daftar peserta rapat tinjauan manajemen pusat<br>-Menyempurnakan alur proses tinjauan manajemen  |
| 03   | 26 Mei 2017     | -Merubah referensi ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015<br>-Menyesuaikan Masukkan untuk Tinjauan Manajemen sesuai klausul 9.3.2 Masukkan Tinjauan Manajemen.<br>-Menyesuaikan Keluaran untuk Tinjauan Manajemen sesuai klausul 9.3.3 Keluaran Tinjauan Manajemen.<br>-Perubahan pada point Kebijakan Umum mengenai |



|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br><b>Tinjauan Manajemen</b> | Tanggal Berlaku : 07 April 2021 |
|  | Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-01 |
|  | Revisi : 05                     |

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan  |
|------|-----------------|--|
|      |                 | Tinjauan Manajemen Area dari sebelumnya wajib dilakukan menjadi dilakukan jika dibutuhkan dan menambahkan kewajiban koordinasi untuk pelaksanaan Tinjauan Manajemen Area.  |
| 04   | 24 Mei 2019     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo Perusahaan Infomedia</li> <li>- Merubah pejabat pembuat dan penyetuju dokumen</li> <li>- Merubah mana jabatan TOP Management dari Direktur CRM and Analytics Business menjadi Direktur Operation</li> <li>- Merubah nama GM (<i>General Management</i>) menjadi VP (<i>Vice President</i>)</li> <li>- Menambahkan pada poin 5.5 terkait "Jika top manajemen berhalangan hadir pada rapat tinjauan manajemen, dapat diwakilkan oleh "<i>General Manager Operation</i>", menjadi "Jika Top Manajemen berhalangan hadir pada rapat Tinjauan Manajemen, dapat diwakilkan oleh <i>Vice President Customer Experience Management</i> atau <i>Vice President Operation</i>".</li> </ul> |
| 05   | 07 April 2021   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merubah Nama Pejabat DC Pusat Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih.</li> <li>2. Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama</li> <li>3. Merubah Direktur Sales &amp; Operation menjadi Direktur Solution and Business Development</li> </ol>   |