

## Instruksi Kerja CC Telkom

Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)

  
**Tanggal Berlaku** : 19 Juni 2019

**M A S**  
**DOCU**  
**MENT**

**PUSAT**

  
**Tanggal Berlaku** : 19 Juni 2019

**Kode Dokumen** : IN.QCC.TELK.W-05




**Revisi** : 04

**CONTROLLED**  
**DOCUMENT**

**PUSAT**

  
**CONTROLLED**  
**DOCUMENT**

**MALANG**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-05
	Revisi : 04

## 1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-01 Prosedur Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

## 2. Tujuan

Prosedur ini dibuat untuk memantau pelaksanaan rekomendasi dan efektifitas dari rekomendasi yang telah diberikan sebelumnya.

## 3. Ruang Lingkup

Seluruh rekomendasi yang telah diberikan kepada unit-unit terkait yang ada di operasional.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

Konsistensi pelaksanaan monitoring progress pelaksanaan rekomendasi QCA (untuk layanan 108 dan Telkomcare) dan SPV *Performance* (untuk layanan 147).

## 5. Rincian Prosedur

- 5.1. *Quality Control Analyst* dan SPV *Performance* melakukan pengecekan terhadap pencapaian SLG harian dan bulanan yang belum memenuhi target.
- 5.2. Jika target SLG tercapai maka *Quality Control Analyst* dan SPV *Performance* mengidentifikasi faktor-faktor pendukung pencapaian target seperti kelebihan staff, lembur banyak, agent tidak mengambil hak istirahat, jatah cuti tahunan dan lain-lain, selanjutnya diberikan rekomendasi guna memperbaiki keadaan yang sedang berlangsung.
- 5.3. Jika target SLG tidak tercapai maka *Quality Control Analyst* dan SPV *Performance* mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidaktercapaian target dan memberikan rekomendasi guna memperbaiki dan meningkatkan performansi layanan.
- 5.4. Rekomendasi yang ditujukan *Quality Control Analyst* dan SPV *Performance* kepada unit kerja terkait harus diketahui oleh *Manager* Operasional.
- 5.5. Terkait dengan rekomendasi yang diberikan ke operasional harus dilakukan monitoring :
  - 1) Apakah sudah dijalankan atau belum, bila tidak dijalankan harus ada alasan yang kuat dari *Manager* Operasional kenapa tidak dijalankan (tercantum pada Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi QCA, IN.QCC.TELK.F-03)

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-05
	Revisi : 04

- 2) Bila sudah dijalankan bagaimana progressnya, apakah berdampak pada perbaikan dan peningkatan performansi dan kualitas layanan.
  - 3) Hasil monitoring dicantumkan pada laporan periode berikutnya, sehingga terlihat status / progressnya.
- 5.6. Monitoring rekomendasi dilakukan maksimal 7 hari terhitung sejak tanggal penyerahan rekomendasi.
- 5.7. Pengecekan dilakukan terhadap unit terkait pelaksana rekomendasi.
- 5.8. *Quality Control Analyst* dan *SPV Performance* wajib melakukan analisa dan evaluasi efektifitas atas rekomendasi yang telah diberikan setelah pihak terkait melaksanakan tindak lanjutnya pada periode berikutnya.
- 5.9. *Quality Control Analyst* dan *SPV Performance* harus membuat rekomendasi lanjutan apabila ditemukan ketidaktercapaian target pada SLG yang sama.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-03 Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi QCA	2 Tahun	QCA & SPV Performance
2			
dst.			

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

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	07 Oktober 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan form</li> <li>- Perubahan nama QA menjadi QC</li> <li>- Perubahan nama dokumen dari sebelumnya Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Staff QA menjadi Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC</li> </ul>
02	01 September 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan form</li> <li>- Perubahan nama dokumen dari sebelumnya Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC menjadi Monitoring</li> </ul>

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-05
	Revisi : 04

		Pelaksanaan Rekomendasi QCA
03	05 Juni 2017	- Merubah poin 5.8 dengan menghapus periode 10 hari dirubah menjadi periode berikutnya menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan operasional.
04	19 Juni 2019	- Mengganti logo perusahaan Infomedia - Menambahkan SPV <i>Performance</i> pada point rincian prosedur Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi



PUSAT



PUSAT



MALANG