

## Instruksi Kerja CC Telkom Pengelolaan *User IT Tools* CC Telkom

Tanggal Berlaku : 12 Februari 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-29

Revisi : 00

infomedia **CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**

infomedia **CC TELKOM**

Dibuat oleh,		Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
			
Nama : Eka Rahmawati		Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : Staff Dept Operation Planning and Controlling		Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 07 Feb 2019		Tanggal : 11 Feb 2019	Tanggal : 11 Feb 2019

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengelolaan <i>User IT Tools</i> CC Telkom</b>	Tanggal Berlaku : 12 Februari 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-29
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan.

## 2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur pengajuan, perubahan, mekanisme peminjaman dan penggunaan *user IT Tools* kepada Telkom.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini adalah proses mengatur pengajuan, perubahan, mekanisme peminjaman dan penggunaan *user IT Tools* kepada Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan waktu pengajuan *user IT Tools*
- 4.2. Ketepatan penggunaan *user IT Tools*
- 4.3. Ketepatan *manage user IT Tools*

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Pengajuan *User IT Tools*

- 5.1.1. *User Administrator* mengajukan permintaan *create user* aplikasi *agent* baru dengan melampirkan data pendukung sesuai ketentuan.

Data pendukung sebagai berikut :

- Nomor Perner
- Pakta Integritas bermaterai cukup (sudah ditanda tangani oleh karyawan dan pejabat Telkom).
- Fotocopy KTP karyawan
- Form permohonan user

- 5.1.2. LO (*Liaison Officer*) melakukan pengecekan kelengkapan data pendukung.

- 5.1.3. *User Administrator* membuat *draft* Surat Dinas permohonan *user IT Tools* kepada Divisi Ops Telkom.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengelolaan <i>User IT Tools</i> CC Telkom</b>	Tanggal Berlaku : 12 Februari 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-29
	Revisi : 00

- 5.1.4. Divisi Ops Telkom melakukan verifikasi dan memberikan *approval* Surat Dinas permohonan *user IT Tools* yang di tujukan kepada *Direktorat Consumer (DITCON)*.
  - 5.1.5. *Direktorat Consumer (DITCON)* membuat *NDE* permohonan *user IT Tools* kepada Divisi *IT*.
  - 5.1.6. Divisi *IT* create *user IT Tools* selambatnya dalam 2 x 24 jam.
  - 5.1.7. Distribusi *User IT tools* oleh LO (*Liaison Officer*).
  - 5.1.8. *User Administrator* melakukan verifikasi kesesuaian *user* dengan *form* pengajuan.
  - 5.1.9. *User Administrator* melakukan serah terima *user IT Tools* ke *operation*.
  - 5.1.10. *User Administrator* mengirimkan Berita Acara Penyerahan *User IT Tools* kepada *Direktorat Consumer (DITCON)*.
- 5.2. **Perubahan *User IT Tools***
- 5.2.1. *User Administrator* melakukan pemblokiran *user IT tools* karyawan *non-aktif*.
  - 5.2.2. *User Administrator* melakukan pengajuan penghapusan *user IT Tools* untuk karyawan *non-aktif* kepada LO (*Liaison Officer*).
  - 5.2.3. LO (*Liaison Officer*) melakukan pengecekan dan pengajuan penghapusan *user IT Tools* untuk karyawan *non-aktif* kepada Divisi *IT*.
  - 5.2.4. Divisi *IT* melakukan penghapusan *User IT Tools*.
- 5.3. **Mekanisme Peminjaman sementara *user IT Tools***
- 5.3.1. Peminjaman sementara *user IT Tools* atas *approval Team Leader / Supervisor* diajukan kepada *User Administrator* dengan mengisi *form* peminjaman sementara *user IT Tools*.
  - 5.3.2. *User administrator* menverifikasi urgensi peminjaman *user* dan menentukan *user IT Tools* yang akan dipinjamkan.
  - 5.3.3. Serah terima *user IT Tools* tercatat pada *form* peminjaman sementara *user IT Tools* dengan mencantumkan pernyataan batas waktu peminjaman.
  - 5.3.4. Diakhir periode peminjaman sesuai ketentuan 5.3.3 *user administrator* wajib memastikan penggantian *password user IT Tools* yg dipinjamkan.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengelolaan <i>User IT Tools</i> CC Telkom</b>	Tanggal Berlaku : 12 Februari 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-29
	Revisi : 00

#### 5.4. Mekanisme Penggunaan *user IT Tools*

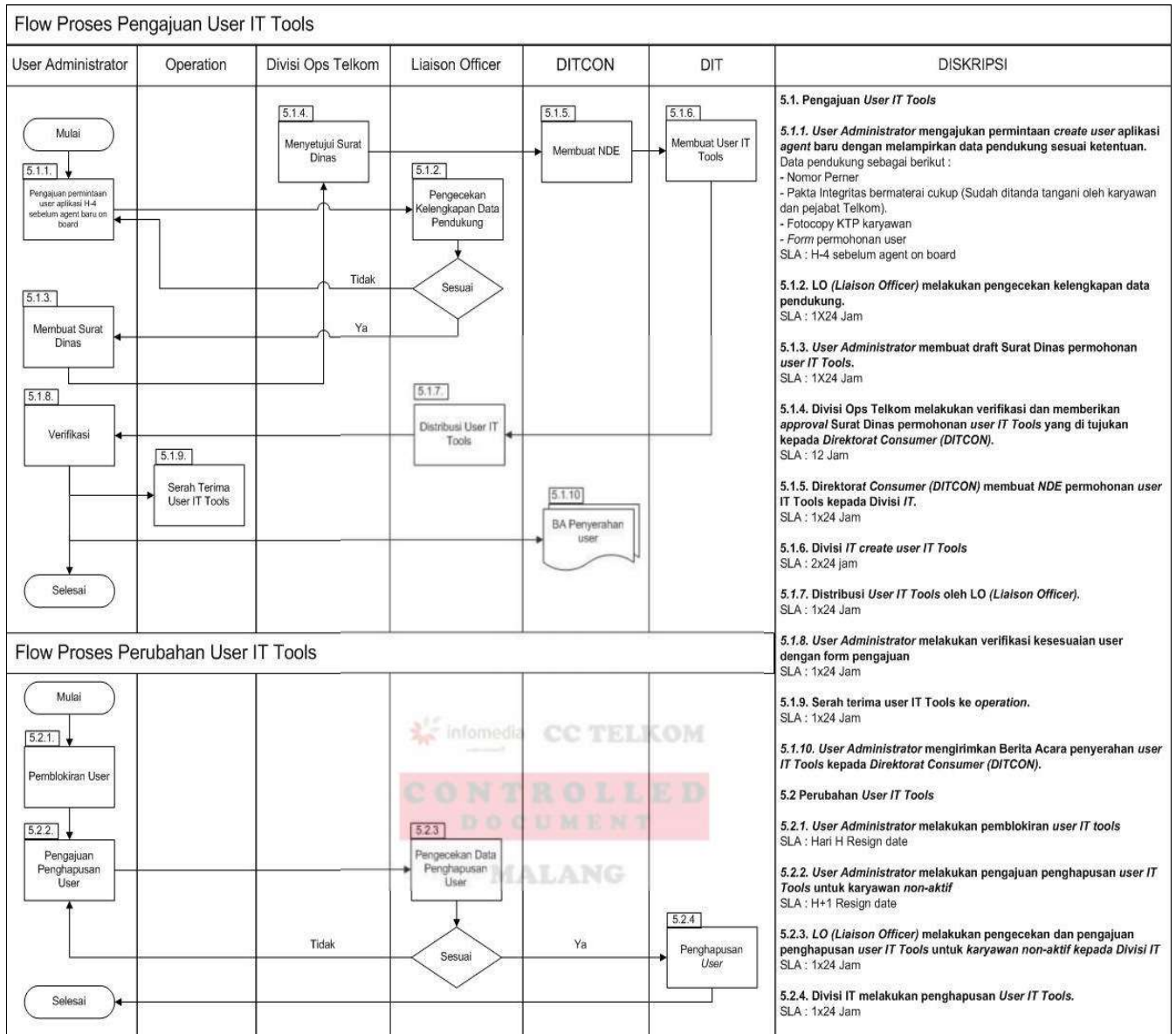
- 5.4.1. Tidak diperkenankan *sharing user IT Tools*.
- 5.4.2. Peminjaman sementara *user IT Tools* dalam kondisi *urgent* harus atas izin *user administrator* menggunakan mekanisme peminjaman *user* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5.4.3. Penggantian *user password IT Tools* hanya bisa dilakukan oleh pemilik *user* yang bersangkutan.
- 5.4.4. *Agent* wajib menyertakan *K-contact* saat melakukan eskalasi.
- 5.4.5. *User Administrator* wajib melakukan sosialisasi penggunaan dan pengelolaan *user IT Tools* kepada seluruh agent baru dan sosialisasi *refreshment* secara berkala kepada *agent* eksisting.



## Instruksi Kerja CC Telkom Pengelolaan *User IT Tools* CC Telkom

Tanggal Berlaku : 12 Februari 2019  
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-29  
Revisi : 00

Diagram *Flow* Proses Pengajuan dan Perubahan *User IT Tools*



**Instruksi Kerja CC Telkom  
Pengelolaan *User IT Tools* CC Telkom**

Tanggal Berlaku	: 12 Februari 2019
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-29
Revisi	: 00

**6. Dokumen / Rekaman Pendukung \***

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1.	Pakta Integritas	Selama Perjanjian	<i>User Administrator</i>
2.	Formulir Serah Terima User IT Tools	3 Tahun	<i>User Administrator</i>
3.	Formulir Peminjaman User IT Tools	3 Tahun	<i>User Administrator</i>
4.	Berita Acara Penyerahan User Login	3 Tahun	<i>User Administrator</i>

\*) 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		
02		
Dst.		

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

MALANG