

**MANUAL MUTU  
LAYANAN CONTACT CENTER  
TELKOM**


**BAB VI  
PERENCANAAN**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-06  
No. Revisi : 04  
Tgl. Efektif : 11 Mei 2021



**PT. INFOMEDIA NUSANTARA  
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM  
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG**

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 <b>Febrian Surya Pratama (QMR)</b>	 <b>Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)</b>
<b>Tanggal : 08 April 2021</b>	<b>Tanggal : 09 Mei 2021</b>

 <b>infomedia</b> Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-06
	<b>BAB VI PERENCANAAN</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	1 dari 2

## 6.1 Penanganan Pada Risiko dan Peluang

Manajemen mendefinisikan perencanaan sistem manajemen mutu ke dalam rencana mutu pada Manual Mutu Lampiran IN.PM.TELK.LAMP-02. Rencana mutu menggambarkan tahapan proses, kendali proses, dokumen yang terkait berikut penanggung jawabnya.

Manajemen Risiko dilakukan oleh Infomedia untuk mencegah potensial terjadinya ketidaksesuaian. Manajemen Risiko dilakukan dengan mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya, mengevaluasi rencana tindakan, menetapkan tindakan dan mencatat tindakan yang dilakukan serta melakukan monitoring atas efektifitas tindakan yang diambil. Hal terkait pengendalian produk tidak sesuai, tindakan perbaikan diatur dalam prosedur pengendalian produk tidak sesuai.

Dalam hal analisa terhadap risiko dan peluang, Layanan CC Telkom menuangkannya ke dalam Lampiran IN.PM.TELK.LAMP-05 Risk Assessment & Opportunities.

## 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya


Sasaran Mutu Layanan CC Telkom dibagi menjadi tiga, yaitu sasaran Mutu Layanan, Proses dan Individu. Sasaran mutu yang dipersyaratkan oleh Telkom adalah Target yang harus dicapai oleh setiap operasional Layanan CC Telkom.

### 6.2.1 Sasaran Mutu Layanan

Sasaran mutu Layanan CC Telkom ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama antara Infomedia dengan Telkom berupa PKS, Amandemen, MOM (*Minutes of Meeting*), Nota Dinas atau hal lain yang disepakati kedua belah pihak. Sasaran mutu ini dibuat dan didokumentasikan pada formulir sasaran mutu.

### 6.2.2 Sasaran Mutu Proses

Layanan CC Telkom melakukan pengukuran terhadap proses-proses yang dilaksanakan. Penilaian proses ini dilakukan pada interval waktu tertentu tergantung dari periode pengukuran yang tercantum dalam detail tolak ukur. Sasaran Mutu Proses dijelaskan secara rinci pada Rencana Mutu, Rencana Mutu adalah dasar

	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-06
	<b>BAB VI PERENCANAAN</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 2

pelaksanaan pengukuran sedangkan laporan pelaksanaannya dilaporkan dalam format Manajemen Kinerja, Lampiran IN.PM.TELK.LAMP-02 RENCANA MUTU.

### 6.2.3 Sasaran Mutu Individu

Sasaran Mutu Individu merupakan suatu penilaian dari pencapaian kinerja dan diukur dari setiap individu. Parameter pengukuran sasaran mutu tersebut ditetapkan pada Dokumen Standar Kriteria Penilaian karyawan per posisi.

## 6.3 Perubahan Perencanaan

Manajemen dalam menjalankan sistem manajemen mutu bila ada perubahan dalam proses maka akan berlangsung sistematis dan terencana, dengan mempertimbangkan:

- Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
- Keutuhan dari sistem manajemen mutu
- Ketersediaan sumber daya
- Alokasi dan realokasi tanggung jawab dan wewenang