

**MANUAL MUTU  
LAYANAN CONTACT CENTER  
TELKOM**


**BAB IX  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-09  
No.Revisi : 01  
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>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-09
	<b>BAB IX EVALUASI KINERJA</b>	Revisi	01
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	1 dari 3

## 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisa, dan Evaluasi

### 9.1.1 Umum

Layanan CC Telkom menetapkan suatu proses aktivitas pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindakan perbaikan yang diambil dengan tujuan:

1. Untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan produk yang ditetapkan
2. Untuk memastikan kesesuaian dari SMM
3. Untuk peningkatan berkesinambungan terhadap efektivitas SMM

### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Untuk memastikan Layanan CC Telkom telah memenuhi persyaratan pelanggan maka dilakukan suatu monitoring terhadap informasi yang berkaitan dengan tanggapan dari *client* atau pelanggan melalui:

- a. *Riset* dilakukan oleh pihak ketiga dalam bentuk *Survey* kepuasan Pelanggan terhadap *client* dan/atau pelanggan setiap tahun, *riset* ini diatur dalam suatu ketetapan di bagian pengembangan *Operation* di Korporat. *Metode* pengambilan data dilakukan dengan tiga cara yaitu:


1. *Quesioner*
2. *Interview*
3. *Focus Group Discussion*

*Metode riset* ditetapkan mengacu kepada tujuan pelaksanaan.

- b. *Complaint Handling* yang merupakan keluhan *client* atau pelanggan yang ditujukan kepada Infomedia baik melalui lisan, maupun tulisan. Selain itu dari pihak *client* juga melakukan *survey* terhadap *end user* dalam bentuk CES (*Customer Experience Survey*) dimana sasaran mutu untuk CES ini berdasarkan/mengacu pada Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Telkom.

### 9.1.3 Analisa dan Evaluasi

Layanan CC Telkom menentukan, mengumpulkan dan menganalisa data untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan untuk mengevaluasi peningkatan berkesinambungan terhadap Sistem Manajemen Mutu.

	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-09
	<b>BAB IX EVALUASI KINERJA</b>	Revisi	01
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 3


Analisis tersebut juga dilakukan sebagai acuan manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

Adapun data yang dianalisis harus mencakup informasi yang berkaitan dengan :

- 1) Kepuasan Pelanggan (Manual Mutu Bab IX point 9.1.2)
- 2) Kesesuaian terhadap proses layanan (Manual Mutu Bab VIII point 8.6)
- 3) Karakteristik produk dan kemungkinan tindakan pengembangan (Manual Mutu Bab VIII point 8.7)
- 4) Pemasok, dilakukan Evaluasi terhadap Vendor (Manual Mutu Bab VIII point 8.4).

## 9.2. Audit Internal

- Kinerja Sistem Manajemen Mutu dipantau dan diukur (jika memungkinkan) untuk memastikan kesesuaian target yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai.
- Internal audit dilakukan oleh pusat dan dilakukan minimal 1 kali setahun. Secara detail proses Internal Audit diatur pada prosedur audit mutu internal.
- Kesesuaian dari Sistem Manajemen Mutu akan dilihat dari 3 aspek pada saat Audit Mutu Internal, yaitu : Kesesuaian pemenuhan dokumentasi, kesesuaian proses vertikal (Kebijakan Manajemen) dan kesesuaian proses horizontal (kesesuaian terhadap pelaksanaan atau fungsi utama dari Departemen atau unit) untuk mencapai target dari *customer* (Fokus pelanggan).
- Audit Internal juga dilakukan kepada *Shared Service Operation* (SSO) sebagai unit Pengelolaan SDM Infomedia dan Vendor lainnya yang ditetapkan oleh pihak terkait untuk memastikan bahwa proses yang dilakukan SSO dan Vendor lainnya kepada Infomedia sesuai dengan persyaratan pelanggan yang ditetapkan. Proses tersebut diatur pada IK evaluasi dan audit mutu *vendor*.
- Rekaman dan hasil audit disimpan dan dipelihara oleh masing-masing *Document Control* sebagai acuan dalam melakukan proses *monitoring*.

 <b>infomedia</b> Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-09
	<b>BAB IX EVALUASI KINERJA</b>	Revisi	01
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	3 dari 3

### 9.3. Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1 Umum

Top Manajemen bersama dengan QMR meninjau Sistem Manajemen Mutu untuk menjamin kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya dalam bentuk Tinjauan Manajemen yang dilakukan secara berkala dan dalam ruang lingkup area tertentu. Tinjauan ini membahas kemungkinan perubahan dan pengembangan sistem manajemen mutu termasuk kesesuaian kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah ditetapkan. Tinjauan Manajemen diatur dalam Prosedur Tinjauan Manajemen.

#### 9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen

- 1) Status tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya
- 2) Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu
- 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
- 4) Kecukupan sumber daya
- 5) Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- 6) Peluang peningkatan

#### 9.3.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran dari Tinjauan Manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan :

- 1) Peluang peningkatan
- 2) Keperluan perubahan apapun terhadap Sistem Manajemen Mutu
- 3) Kebutuhan sumber daya