

Prosedur Operasi Standar CC Telkom



Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06

Revisi : 02



Dibuat oleh,	Disetujui oleh,
 3/6	
Nama : Indra Wahyuningsih	Nama : Febrian Surya Pratama
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : QMR
Tanggal : 01 April 2021	Tanggal : 05 April 2021

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 6.1 ISO 9001:2015 Tindakan Ditujukan Pada Peluang dan Risiko
- 1.2. ISO 31000:2009 Manajemen Risiko

2. Tujuan

Untuk memastikan perencanaan pada identifikasi risiko dan peluang sesuai dengan proses Manajemen Mutu.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup seluruh proses yang terkait dengan sistem manajemen mutu di Layanan CC Telkom.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Top Management
- 4.2. *Quality Management Representative*
- 4.3. Operasional

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Dalam melakukan identifikasi risiko dan peluang organisasi memakai acuan ISO 31000:2009 dan ISO 9001:2015.

5.2. Ketentuan *Severity & Opportunities*

Consequences – Risk & Opportunities

- *High* : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI
- *Medium* : Jika berdampak hanya pada 1 KPI
- *Low* : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability – Risk & Opportunities

- *High* : *Persentase* potensi kemungkinan terjadi diatas 75%
- *Medium* : *Persentase* potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%
- *Low* : *Persentase* potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
 Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu

Tanggal Berlaku : 07 April 2021
 Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06
 Revisi : 02

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES			
Consequences (Tingkat Dampak-Resiko)	H	LH	MH
	M	LM	MM
	L	LL	ML
		L	M
			H
Probability (Kemungkinan Terjadi)			

Risiko yang berwarna kuning dan merah akan memiliki rencana sebagai respon terhadap level risiko tersebut yang bisa termasuk mitigasi risiko dan rencana cadangan.

Untuk level risiko yang berwarna hijau apabila diperlukan dan respon sudah ada maka bisa dicantumkan rencana responnya.

5.3. Perencanaan respon terhadap risiko

Setiap risiko yang besar (yang masuk di area berwarna kuning dan merah) akan dilakukan pengendalian untuk memastikan risiko tersebut tidak mengakibatkan kendala di operasional.

Untuk setiap risiko yang besar, pendekatan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- *Avoid* (Menghindari) : Menghilangkan ancaman tersebut dengan menghilangkan penyebabnya.
- *Risiko* menjadi peluang (*be Opportunity*) : Berdasarkan klausul 6.1.2 Note.1 Risiko menjadi peluang pada implementasinya tindakan perbaikan yang telah dilaksanakan jika menjadi hal yang baru sesuai dengan ketentuan klausul 6.1.2 Note. 2.
- *Mitigate* (Mengurangi) : mengidentifikasi cara untuk mengurangi kemungkinan atau dampak risiko
- *Accept* (Menerima) : Tidak ada yang dilakukan

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06
	Revisi : 02

- *Transfer* (Mengalihkan) : Membuat pihak atau unit lain bertanggung jawab atas risiko.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Risiko adalah efek ketidakpastian pada tujuan.
- 6.2. Peluang adalah identifikasi dan berfokus pada kesempatan meningkatkan.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Risiko/Peluang teridentifikasi di setiap unit operasional.



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu

Tanggal Berlaku : 07 April 2021
Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06
Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

QMR & Unit – Unit Terkait	Deskripsi
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[1. Identifikasi risiko dan peluang.] Step1 --> Step2[2. Memberikan jaminan yang diinginkan.] Step2 --> Step3[3. Tindakan mengatasi risiko dan peluang] Step3 --> End([Selesai]) </pre>	<p>1. Identifikasi Risiko dan Peluang QMR dan unit-unit terkait melakukan identifikasi terhadap risiko/peluang yang berpengaruh terhadap keberlangsungan sistem manajemen mutu. KPI : Sesuai dengan scope aktivitas di tiap-tiap fungsi.</p> <p>2. Memberikan Jaminan Yang Diinginkan QMR dan unit-unit terkait memberikan jaminan yang diinginkan dengan melakukan tindakan : <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan hasil perbaikan sesuai yang diharapkan - Pencegahan, mengurangi efek risiko yang tidak diinginkan - Pencapaian hasil perbaikan ditinjau pada waktu Internal Review, Internal Audit, dan Management Review. KPI : Risiko bisa di kelola sesuai dengan kebutuhan organisasi.</p> <p>3. Tindakan Mengatasi Risiko dan Peluang Melakukan sesuai dengan yang dijelaskan pada prosedur nomor 2. KPI : Risiko bisa di kelola sesuai dengan kebutuhan organisasi.</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Identifikasi Risiko dan Peluang Mutu	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-06
	Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.PM.TELK.LAMP-05 Risk Assessment and Opportunities	Sesuai PKS	DC pusat & DC Area
2			
dst.			

*) 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	08 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> Merubah logo Perusahaan Infomedia Merubah kolom pejabat penyetuju dokumen menjadi dibuat oleh, dan disetujui oleh sesuai dengan kondisi update.
02	07 April 2021	<ol style="list-style-type: none"> Merubah Nama Pejabat DC Pusat Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama, sesuai dengan SKD No 00002/KPTS/INF2020_O_1/21/D Tentang Struktur Organisasi PT. Infomedia Nusantara tgl 09 Februari 2021 Oleh Direktur Utama PT. Infomedia Nusantara. Menambahkan definisi peluang Peluang adalah identifikasi dan berfokus pada kesempatan meningkatkan
Dst.		