

**Standar CC Telkom**  
**Penilaian Kinerja Operation Plan CC Telkom 147**

**Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019**

**Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-20**

 **Revisi**

**: 00**

 **CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**

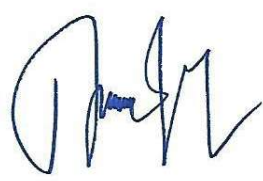

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**

 **CC TELKOM**

**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 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

**Standar CC Telkom**  
Penilaian Kinerja Operation Plan CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-20  
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
<b>1</b>	<b>KEDISIPLINAN</b>	<b>100%</b>						
	Kehadiran	30%	Kehadiran 100% (Tanpa Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran $\geq 1$ Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran $\geq 2$ Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)	Score yang diperoleh dari frekuensi kehadiran karyawan dalam 1 (satu) bulan, disesuaikan dengan HK Plan/Roster.
	Kedisiplinan	30%	Tidak ada keterlambatan	Total terlambat 1 (satu) hari Kerja	Total terlambat 2 (dua) hari Kerja	Total terlambat 3 (tiga) hari Kerja	Total terlambat lebih dari 3 (Tiga) hari Kerja	Score yang diperoleh dari jumlah HK terlambat dalam 1 bulan.
	Efektif Time	40%	>target		Mencapai Target		<90%	Efektive Time Monthly Per Admin : Stafftime Monthly Per Admin - (Istirahat + Aux + Jam Lembur (Monthly Per Admin)). Formula : $\Sigma \text{Realisasi Efektive Time Monthly Per Admin} / \Sigma \text{Target Efektive Time Monthly Per Admin}$ . Source : Aplikasi absen
<b>2</b>	<b>KUALITAS PEKERJAAN</b>	<b>65%</b>						
	Akurasi Forecast	15%	akurasi forecast real dan realisasi -3% < n < 3%	akurasi forecast real dan realisasi -4% sd -5% atau 4% sd 5%	akurasi forecast real dan realisasi -6% sd -8% atau 6% sd 8%		akurasi forecast real dan realisasi -8% > n > 8%	Perhitungan berdasarkan akurasi forecast bulanan
	Pencapaian populasi defect SL	15%	<2%		2%	>2% < 3%	>3%	Menghitung jumlah interval yang Slnya tidak mencapai target. Formula: jumlah interval yang tidak mencapai target SL dibagi total jumlah interval dalam 1 bulan.
	Akurasi review caplan	10%	Tingkat akurasi < 5 %		Tingkat akurasi = 5 %		Tingkat akurasi > 5 %	Menghitung jumlah kebutuhan agent untuk setiap bulannya dengan akurat. 1.

**Standar CC Telkom**  
Penilaian Kinerja Operation Plan CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-20  
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
								Prediksi caplan dikirimkan tiap awal bulan sbml tgl 5 ke Manager Ops 2. Mengitung realisasi kebutuhan berdasarkan realisasi trafik bulan tsb. 3. Membandingkan akurasi hitungan prediksi vs realisasi.
	Rekomendasi recovery plan, implementasi dan analisa pada tiap kejadian lonjakan trafik	15%	Memberikan usulan recovery : 1. pada 100% interval yang anomali di bulan berjalan 2. membuat analisisnya. 3. 100% interval anomali berhasil direcover.		Memberikan usulan recovery : 1. pada 100% interval yang anomali di bulan berjalan 2. membuat analisisnya. 3. >90% sd <100% interval anomali berhasil direcover.		Memberikan usulan recovery : 1. pada 100% interval yang anomali di bulan berjalan 2. membuat analisisnya. 3. <90% interval anomali berhasil direcover.	-
	Optimalisasi SDM dan Posduk	10%	Occupancy > 70%	Occupancy 60% sd 70%			Occupancy < 60%	Pencapaian Occupancy agent dalam 1 bulan

**Standar CC Telkom**  
Penilaian Kinerja Operation Plan CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-20  
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
3	<b>PRODUKTIVITAS</b>	<b>35%</b>						
	ketepatan waktu distribusi roster	10%	Distribusi Rooster ≤ 2HK	Distribusi Rooster ≤ 1HK			Distribusi Rooster Hari-H	
	laporan dan analisa periodik dan bulanan	10%	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter) (100 %) Dikirimkan N+1HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter) (100 %) Dikirimkan N+2HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter) (100 %) Dikirimkan N+3HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter) (100 %) Dikirimkan N+4HK	Pengiriman Laporan tidak lengkap (<100%) Dikirim N>4HK	-
	Sustainability	15%	nilai bulan n > bulan n-1		nilai bulan n < atau = bulan n-1 tetapi mencapai target		nilai bulan n < bulan n-1 tidak mencapai target	Kemampuan dan kemauan untuk mengimprove diri, diukur dari membandingkan pencapaian bulan n dan bulan n-1
4	<b>Pembinaan</b>	<b>100%</b>						
	Tunjangan Prestasi dan Produktivty yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosentasenya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %, SP = 0%)							Source data = IK Pembinaan