

## Standar CC Telkom

### Pengkodean Dokumen

**Tanggal Berlaku** : 07 April 2021

**Kode Dokumen** : IN.QMR.TELK.S-02

**Revisi** : 04

infomedia CC TELKOM

MASTER  
DOCUMENT

PUSAT



infomedia CC TELKOM

CONTROLLED  
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED  
DOCUMENT

Dibuat Oleh, <b>MALANG</b>		Disetujui oleh,	
			
Nama : Indra Wahyuningsih		Nama : Febrian Surya Pratama	
Jabatan : DC Pusat		Jabatan : QMR	
Tanggal : 01 April 2021		Tanggal : 05 April 2021	

## Standard CC Telkom Pengkodean Dokumen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02

Revisi : 04

### 1. Pengkodean Dokumen

#### a. Kode Dokumen

No	Jenis Dokumen	Kode
1	SOP	P
2	IK	W
3	Formulir	F
4	Standard	S
5	Manual Mutu	PM
6	Lampiran Manual Mutu	LAMP

#### b. Kode Area

No	Area	Kode Area
1	Bandung	BDG
2	Bogor	BGR
3	Semarang	SMG
4	Malang	MLG

#### c. Kode Fungsi / Unit

No	Fungsi	Unit	Kode
1	Quality Management Representative (QMR)	QMR, DQMR, DC Pusat, DC Area	QMR
2	Operasional / Service Operation	SPV - Officer / Staff, Operational Support Staff	OCC
3	Quality Control (QC)	QCA (Quality Control Analyst) - Staff QC	QCC
4	General Affair (GA)	Staff GA	GAC
5	Support	Data Entry, Admin Officer, Quality Data Base, Operation Plan staff, Staff Back Office Support	SUP
6	Information Technology (IT)	SPV - Staff IT	TEK
7	Human Resource (HR)	HR Support	HSC
8	Human Resource (HR)	Payroll So Area 1 & 2	PYSO
9	Human Resource (HR)	Training & Travel Management SSO	TMSO
10	Human Resource (HR)	IR & Administration SSO	IRSO
11	Human Resource (HR)	Recruitment SSO	RCSO

**Standard CC Telkom**  
 Pengkodean Dokumen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02

Revisi : 04

## d. Pembuat Dokumen

No	Unit / Fungsi	Pemilik Dokumen Nasional	Pemilik Dokumen Area	Pembuat Dokumen Nasional	Pembuat Dokumen Area
1	QMR	QMR	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
2	Operasional	Operasional	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
3	QC	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
4	General Affairs (GA)	Dept. Facility and Asset Management	Dept. Operasional Area	Dept. Facility and Asset Management	Dept. Operasional Area
5	Support	Operasional	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
6	IT	Dept. Infomedia Operation Center	Dept. Operasional Area	Dept. Infomedia Operation Center	Dept. Operasional Area
7	HR Support	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
8	HR Payroll	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Dept. Operasional Area	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Dept. Operasional Area
9	HR Training	Dept. Training & Travel Management SSO	Dept. Operasional Area	Dept. Training & Travel Management SSO	Dept. Operasional Area
10	HR IR & Administration	Dept. IR & Administration SSO	Dept. Operasional Area	Dept. IR & Administration SSO	Dept. Operasional Area
11	HR Recruitment	Dept. Recruitment SSO	Dept. Operasional Area	Dept. Recruitment SSO	Dept. Operasional Area

## e. Pengkodean Dokumen

No	Ruang Lingkup	Jenis Dokumen	Kode Dokumen
1	Dokumen Nasional	Manual Mutu	IN.CC.TELK.PM-YY.Rev.NN
2		Lampiran Manual Mutu	IN.PM.TELK.LAMP-YY.Rev.NN
3		SOP	IN.XXX.TELK.P-YY.Rev.NN
4		IK	IN.XXX.TELK.W-YY.Rev.NN
5		Form	IN.XXX.TELK.F-YY.Rev.NN
6		Standar	IN.XXX.TELK.S-YY.Rev.NN
7	Dokumen Area	IK	IN.XXX.ZZZ.TELK.W-YY.Rev.NN
8		Form	IN.XXX.ZZZ.TELK.F-YY.Rev.NN
9		Standar	IN.XXX.ZZZ.TELK.S-YY.Rev.NN

<b>Standard CC Telkom</b> Pengkodean Dokumen	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02
	Revisi : 04

Contoh pengkodean dokumen

No	Dokumen	Contoh
1	SOP QMR Pengendalian Dokumen (SOP Nasional)	IN.QMR.TELK.P-02.Rev.00.Pengendalian Dokumen
2	IK Area Bandung Pengendalian dokumen	IN.QMR.BDG.TELK.W-01.Rev.00.Pengendalian Dokumen

Penjelasan pengkodean dokumen

No	Kode	Definisi	Keterangan
1	IN	Kode Absolut Infomedia	Merupakan simbol PT.Infomedia Nusantara
2	XXX	Kode Fungsi / Unit	Mewakili nama departemen atau unit
3	TELK	Kode Absolut CC Telkom	
5	YY	Urutan dokumen	Aturan yang ditetapkan adalah, meneruskan dari jenis dokumen yang sama. Misalnya untuk jenis dokumentasi SOP yang terdaftar terakhir adalah nomor 03 sedangkan untuk dokumen IK yang terakhir adalah no. 08, sehingga jika ada penambahan dokumentasi untuk SOP, yang terbaru harus didaftarkan menjadi No 04 (Perhatikan jenis dokumennya).
6	ZZZ	Kode Area	
7	Rev.NN	Revisi dokumen	Awal dari Revisi adalah 00 (baca : nol, nol), setiap kali ada perubahan, maka akan diikuti dengan kenaikan satu level. Contoh dari Rev.00 menjadi Rev.01 (baca : nol satu). Atau dari Rev.03 menjadi Rev.04. Revisi akan kembali lagi menjadi Rev.00 setelah mencapai Rev.10. Maksudnya adalah, apabila telah menjadi Rev.10 maka jika akan dilakukan perubahan lagi, Revisinya kembali menjadi Rev.00. Kembalinya menjadi Rev.00 ini harus disertai dengan pernyataan di Form Memo Permintaan Registrasi (IN.QMR.F-07) bahwa revisi kembali menjadi 00 .

**Standard CC Telkom**  
 Pengkodean Dokumen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02

Revisi : 04

## 2. Pengesahan Dokumen

### a. Pengesahan pada MPR

No	Unit / Fungsi	Jenis Dokumen	Kolom Pembuat Dok / Unit pada MPR	Kolom Pengesahan MPR			
				Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju
	Dokumen Nasional						
1	QMR	Manual Mutu	DC Pusat	QMR	Manager Business Assurance	-	Direktur Solution and Business Development
2	QMR	Lampiran Manual Mutu	DC Pusat	QMR	Manager Business Assurance	-	Direktur Solution and Business Development
3	QMR	SOP, IK, Form, Standard	DC Pusat	DC Pusat	-	-	QMR
4	Operasional	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
5	Support	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
6	QC	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
7	GA	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Facility and Asset Management	Manager Facility and Asset Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
8	IT	SOP, IK, Form, Standard	Infomedia Operation Center	Manager Infomedia Operation Center	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
9	HR Support*	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
10	HR Payroll	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
11	HR Training	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Training & Travel Management SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
12	HR IR & Administration	SOP, IK, Form, Standard	Dept. IR & Administration SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR

**Standard CC Telkom**  
 Pengkodean Dokumen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02

Revisi : 04

No	Unit / Fungsi	Jenis Dokumen	Kolom Pembuat Dok / Unit pada MPR	Kolom Pengesahan MPR			
				Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju
13	HR Recruitment	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Recruitment SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
	<b>Dokumen Area</b>						
1	DQMR	IK, Form, Standard	DC Area	DC Area	DC Pusat	DQMR	QMR
2	Operasional	IK, Form, Standard	Minimal SPV Operasional	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
3	Support	IK, Form, Standard	QCA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
4	QC	IK, Form, Standard	QCA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
5	GA	IK, Form, Standard	Staff GA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
6	IT	IK, Form, Standard	SPV IT Area	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
7	HR Support	IK, Form, Standard	HR Support	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR

**Keterangan :**

\*) VP CRM Operation Telecommunication 1 adalah VP yang membawahi Dept. Operation Telco 1 dan tidak menutup kemungkinan membawahi juga selain CC Telkom. Penamaan jabatan tidak mutlak sama VP CRM Operation Telecommunication 1, disesuaikan dengan struktur organisasi.

**b. Pengesahan pada cover dokumen**

No	Fungsi	Jenis Dokumen	Pembuat	Pemeriksa	Penyetuju
	<b>Dokumen Nasional</b>				
1	QMR	Manual Mutu	QMR	Manager Business Assurance	Direktur Solution and Business Development
2	QMR	Lampiran Manual Mutu	QMR	Manager Business Assurance	Direktur Solution and Business Development
3	QMR	SOP, IK, Form, Standard	DC Pusat	-	QMR
4	Operasional	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
5	Support	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR

**Standard CC Telkom**  
**Pengkodean Dokumen**

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02

Revisi : 04

No	Fungsi	Jenis Dokumen	Pembuat	Pemeriksa	Penyetuju
6	QC	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1	QMR
7	GA	SOP, IK, Form, Standard	Manager Facility and Asset Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
8	IT	SOP, IK, Form, Standard	Manager Infomedia Operation Center	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
9	HR Support**	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
10	HR Payroll	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Mgr terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
11	HR Training	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Mgr terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
12	HR IR & Administration	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Mgr terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
13	HR Recruitment	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Mgr terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
<b>Dokumen Area</b>					
1	QMR	IK, Form, Standard	DQMR		QMR
2	Operasional	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Quality Managemet	DQMR
3	Support	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Quality Managemet	DQMR
4	QC	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Quality Managemet	DQMR
5	GA	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Facility and Asset Management	DQMR
6	IT	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Infomedia Operation Center	DQMR
7	HR Support	IK, Form, Standard	Minimal SPV / Koord	Manager Quality Managemet	DQMR

**Keterangan :**

\*) VP CRM Operation Telecommunication 1 adalah VP yang membawahi Dept. Operation Telco 1 dan tidak menutup kemungkinan membawahi juga selain CC Telkom. Penamaan jabatan tidak mutlak sama VP CRM Operation Telecommunication 1, disesuaikan dengan struktur organisasi.

\*\*) Terkait penilaian kinerja, jobdesk

**c. Pengecualian**

<b>Standard CC Telkom</b> <b>Pengkodean Dokumen</b>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02
	Revisi : 04

Jika posisi *Staff Officer* departemen terkait di pusat tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit (selain *manager* operasional CC) maka proses pengesahan MPR dan dokumen adalah sebagai berikut :

#### Pengesahan MPR

No	Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju	Keterangan
<b>Dokumen Pusat</b>					
1	VP atau atasan langsung manager terkait	DC Pusat*	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
2	Koordinator atau satu level dibawah staff officer	DC Pusat*	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit
<b>Dokumen Area</b>					
3	Sesuai prosedur normal	Sesuai prosedur normal	VP atau atasan terkait	DQMR	
4	Sesuai prosedur normal	Sesuai prosedur normal	Koordinator atau satu level di bawah manager.	DQMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit

#### Pengesahan dokumen

No	Pembuat Dokumen	Pemeriksa	Penyetuju	Keterangan
<b>Dokumen Nasional</b>				
1	VP atau atasan langsung manager terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
2	Koordinator atau satu level dibawah staff officer	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit
<b>Dokumen Area</b>				
3	Sesuai prosedur normal	VP atau atasan terkait	DQMR	
4	Sesuai prosedur normal	VP CRM Operation Telecommunication 1*	DQMR	Jika posisi VP atau atasan terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit