

Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja TL Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-13

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

**CONTROLLED
DOCUMENT**


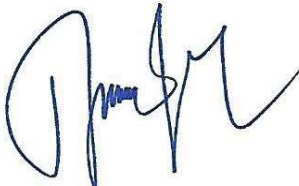

PUSAT

PUSAT

infomedia 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 TL Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-13
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran	30%	Kehadiran 100% (Tanpa Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran ≥ 1 Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran ≥ 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
2	KUALITAS PEKERJAAN	100%						
	Populasi Kehadiran Team	10%	100%	95% < n < 100%	90% < n < 95%	85% < n < 90%	<85%	Target populasi : 90% dari anggota team mencapai kehadiran minimal 90%. Cara perhitungan : Jml anggota team yang mencapai kehadiran mencapai 90% ke atas dalam bulan n dibandingkan dengan jumlah seluruh anggota team. Source : Mesin Absensi / Rekap Absensi Perhitungan berdasarkan akumulasi absen dalam satu bulan Formulasi : $\Sigma \text{HC SUPPORT hadir tepat waktu} / \Sigma \text{HC SUPPORT}$ Source : Mesin Absensi / login CMS
	Populasi Kedisiplinan Team	10%	100% Team hadir tepat waktu atau sebelum jam kerja		90% Team hadir tepat waktu		<90% Team hadir tepat waktu	

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja TL Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-13
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Produktivitas tiket anggota team	20%	100%		90%<n<100%	90%<n<95%	< 90%	Produktivitas tiket team adalah pencapaian closing tiket team dalam satu bulan. Target = tiket/day x HK target per bln Cookies,data produksi dll. Rumus = jumlah tiket yg diselesaikan dibagi Jumlah tiket yg harus diselesaikan (target tiket/total CH dalam team /Bulan). Apabila, HC Support dikenakan Overtime dan diberikan tugas penyelesaian tiket, maka target menyesuaikan
	Consistency Performance Team	15%	>95% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	95%<n<90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90%<n<85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	<85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan /meningkat dari bulan sebelumnya	Mengukur konsistensi performansi team, berdasarkan populasi anggota team yang berhasil mempertahankan dan/atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya. Sumber : penilaian quality dan produktivity bulan n vs n-1
	Populasi Tes Produk Knowledge	15%	Hasil nilai akhir 100	Hasil nilai akhir 95-99	Hasil nilai akhir 90-94		Hasil nilai akhir ≥ 90	formula:rata-rata nilai product knowledge team Source : Data Hasil PnP di E-Learning
	Populasi quality closing tiket	15%	100 % tiket close sebelum SLA	99%-80% tiket close sebelum SLA	79-50% tiket close sebelum SLA		< 50 % tiket close sebelum SLA	Perhitungan berdasarkan rata-rata akumulasi bulanan tiket yang dikerjakan tim
	Populasi closing tiket	15%	100% team mencapai 100%		90%<n<100% team mencapai 100%		<90% team mencapai 100%	Average Nilai pencapaian Service Level ticket closed team dalam satu bulan. rumus = jumlah tiket yg diselesaikan sesuai service Level dibagi Jumlah tiket yg harus diselesaikan (target tiket/jml Hc support/Bulan) Target = tiket/day x HK target per bln
3	Pembinaan	100%						
	Tunjangan Prestasi dan Produktivity yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosentasenya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %, SP = 0%)							Source data = IK Pembinaan