

## Instruksi Kerja CC Telkom

### Pengendalian Dokumen

**Tanggal Berlaku** : 07 April 2021

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

**Revisi** : 06



Dibuat Oleh,		Disetujui oleh,	
			
3/4			
Nama	: Indra Wahyuningsih	Nama	: Febrian Surya Pratama
Jabatan	: DC Pusat	Jabatan	: QMR
Tanggal	: 01 April 2021	Tanggal	: 05 April 2021

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengendalian Dokumen</b>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

## 1. Rujukan

1.1. IN.QMR.TELK.P-04 Pengendalian Dokumen

## 2. Tujuan

2.1. Mengendalikan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu CC Telkom

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari proses pengendalian dokumen ini adalah mulai dari proses pengajuan dokumen (penambahan, perubahan, maupun pengurangan) sampai dengan pendistribusiannya baik dokumentasi nasional maupun dokumentasi area, dokumen internal maupun eksternal.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Dokumen diregistrasikan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 4.2. Dokumen didistribusikan ke pihak-pihak yang terkait.

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Pengajuan Dokumen

Dokumen diajukan baik oleh pembuat dokumen di area maupun di pusat ke DC pusat / DC area sesuai fungsi masing-masing (IN.QMR.TELK.S-02.Pengkodean dokumen). dengan menyertakan dokumen sebagai berikut :

- *Draft* usulan dokumen & dokumen yang saat ini masih berlaku (jika pengajuan dokumen berupa perubahan dokumen).
- *Draft* MPR (Memo Permintaan Registrasi) Dokumen.

Dokumen nasional diusulkan oleh pembuat dokumen nasional ke DC pusat, sedangkan dokumen area diusulkan pembuat dokumen area ke DC area untuk kemudian diteruskan ke pembuat dokumen nasional dengan tembusan ke DC pusat.

Dokumen area yang diusulkan harus sudah ditandatangani oleh pihak terkait di area sebelum diperiksa oleh pembuat dokumen nasional.

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Pengendalian Dokumen</p>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

## 5.2. Pemeriksaan Dokumen

*Document Control* (DC) pusat / area melakukan pemeriksaan kecukupan dokumen yang diusulkan, baik draft MPR maupun usulan dokumen, yaitu meliputi :

- Pengkodean dokumen.
- Kesesuaian penggunaan dokumen yang telah distandardisasi.  
*Document Control* memeriksa apakah dokumen yang digunakan sesuai dengan form standardnya (MPR, SOP, IK, dll.), yaitu :
  - Pengkodean dokumen *standard*, misalnya : kode untuk form IK adalah IN.QMR.TELK.W-06.Rev.02 (kode ini hanya contoh saja).
  - Logo yang digunakan.
  - *Header & footer*.
  - Bab / sub bab atau item-item lainnya, misalnya : pada IK hanya ada 2 bab, yaitu rujukan dan uraian.
- Pengisian dokumen sesuai standar yang telah ditentukan (IN.QMR.TELK.S-02).
- Korelasinya dengan dokumen lain (kalau ada).
- Korelasi antar proses di dalam dokumen.

Konten dokumen / proses merupakan tanggung jawab pemilik proses (*user*) sedangkan DC Pusat / area hanya melihat sejauh mana korelasi antar proses yang diusulkan.

Pemeriksaan dokumen dilakukan H+2HK setelah dokumen diajukan oleh *user* atau direvisi oleh *user*.

## 5.3. Persetujuan Dokumen

Dokumen yang telah sesuai pada proses pemeriksaan disetujui (ditanda-tangani) oleh *user* dan *Quality Management Representative* / Wakil Manajemen (QMR) untuk dokumen pusat atau *Deputy Management Representative* / Deputi Wakil Manajemen (DQMR) untuk dokumen area. Rincian pihak yang menanda tangani dokumen, baik MPR maupun usulan dokumen dapat dilihat pada IN.QMR.TELK.S-02.Pengkodean dokumen.

### a. Persetujuan dokumen nasional

Persetujuan dokumen nasional oleh QMR dilakukan H+3HK setelah pemeriksaan dokumen selesai dilakukan.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengendalian Dokumen</b>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

b. Persetujuan dokumen area

No	Proses	SLA
1	Persetujuan oleh Pembuat Dokumen Nasional	H+2HK setelah pemeriksaan dokumen selesai
2	Persetujuan oleh DQMR	H+1HK setelah dokumen dikirimkan oleh pembuat dokumen nasional

#### 5.4. Pengendalian Dokumen

Dokumen yang telah disetujui dikendalikan dengan rincian aktivitas :

a. Pemberian stempel

Stempel digunakan sebagai simbol pengendalian dokumen. Stempel yang digunakan dapat berupa stempel asli maupun *soft copy*. Stempel pada dokumen diberikan pada setiap halaman dokumen.

No	Jenis Stempel	Keterangan
1	Master Document	Dokumen yang distempel Master document adalah dokumen yang disimpan oleh Document Control (DC) dan diupload ke portal.
2	Controlled Document	Dokumen yang distempel Controlled Document merupakan bukti dari dokumen yang dikendalikan oleh Document Control, yaitu dokumen yang sedang berlaku dan dapat didistribusikan kepada pihak yang terkait. Stempel diberikan pada seluruh dokumen yang didistribusikan kecuali formulir yang akan digunakan oleh pihak terkait.
3	Uncontrolled Document	Merupakan dokumen yang berada diluar kendali DC, misalnya adalah dokumen yang diberikan kepada client atau pihak lain yang memerlukan. Dengan stempel ini, maka Document Control tidak mempunyai kewajiban untuk menarik dokumen dari pihak yang sudah didistribusikan dan tidak menjamin keabsahan dari dokumen tersebut.
4	Expired Document	Dokumen yang sudah tidak berlaku, tidak diperkenankan untuk beredar dan distempel Expired. Dokumen yang distempel Expired Document hanya boleh disimpan oleh DC.
5	External Document	Adalah dokumen - dokumen yang diluar kendali Sistem Manajemen Mutu Layanan CC Telkom dan dijadikan referensi bagi operasional CC Telkom pada proses kerjanya baik hard copy maupun softcopy, misalnya peraturan perundangan.

## Instruksi Kerja CC Telkom Pengendalian Dokumen

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 06

### Penggunaan stempel

Jenis Dokumen	Jenis Stempel	Keterangan
Dokumen Master Pusat	- Master Document - Controlled Pusat - Controlled Area (dilakukan oleh DC Area)	Dokumen master pusat adalah dokumen-dokumen nasional , didistribusikan ke DC area, QMR/DQMR dan diupload ke portal oleh DC pusat dan atau area.
Dokumen Master Area	- Master Document - Controlled Area	Dokumen master area adalah dokumen-dokumen area.
Dokumen Expired Nasional & Area	Expired	
Dokumen yang didistribusikan oleh DC ke unit terkait / pihak lain	- Master Document - Uncontrolled	
Dokumen Eksternal	- External Document	

#### b. *Upload* (unggah) dokumen

Dokumen *Control* adalah pelaksana dan penanggung jawab proses *upload* (unggah) dan penghapusan dokumen ke aplikasi pengendalian dokumen.

*Document Control* harus memastikan dokumentasi yang ditampilkan lengkap dan benar, yaitu :

- Berbentuk format PDF / format lain yang memiliki keamanan yang baik (tidak dapat disalin dan dicetak / print)
- Lengkap seluruh halaman.
- Dokumen telah terstempel (lihat penggunaan stempel).
- Kesesuaian antara daftar dokumen pada portal dengan dokumen yang telah terbuka (kesesuaian link file).

Proses *upload* dokumen di pusat dilakukan maksimal H+2HK setelah persetujuan dokumen oleh QMR sedangkan upload dokumen di area dilakukan maksimal H+2HK setelah dokumen didistribusikan oleh DC Pusat.

Proses *upload* dokumen & perubahan dokumen misalkan revisi dokumen / pengurangan dokumen, didokumentasikan pada form IN.QMR.TELK.F-10 Daftar Input *Website* Perubahan Dokumen Internal.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Pengendalian Dokumen	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

Proses *upload* dilakukan jika sudah ada aplikasi pengendalian dokumen dan aplikasi tersebut berfungsi dengan baik (jika aplikasi rusak, maka tidak perlu dilakukan upload dokumen).

c. Penambahan Dokumen

- Dokumen baru (dokumen master) yang sudah disahkan disimpan oleh DC.
- Salinan dokumen baru diberikan stempel sebelum didistribusikan (lihat penggunaan stempel).
- Dokumen baru diupload ke portal / aplikasi (lihat upload dokumen).
- Pemutakhiran daftar dokumen internal (IN.QMR.TELK.F-08.Daftar Dokumen Internal Aktif).

d. Perubahan Dokumen

- Dokumen baru (dokumen master) yang sudah disahkan, disimpan oleh DC.
- Dokumen *Control* melakukan penarikan dokumen lama yang beredar dan diganti dengan dokumen baru.
- Dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan (lihat pemusnahan dokumen).
- Dokumen baru diberikan stempel sebelum didistribusikan (lihat penggunaan stempel).
- Dokumen baru diupload ke portal / aplikasi (lihat *upload* dokumen).
- Pemutakhiran daftar dokumen internal (IN.QMR.TELK.F-08 Daftar Dokumen Internal Aktif).

e. Pengurangan Dokumen

- Dokumen *Control* melakukan penarikan seluruh *copy* dokumen lama yang beredar.
- *Copy* dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan berdasarkan masa simpan dokumen, dan diberikan stempel (lihat penggunaan stempel) .
- Penghapusan dokumen dari portal / aplikasi (lihat upload dokumen).
- Pemutakhiran daftar dokumen internal (IN.QMR.TELK.F-08. Daftar Dokumen Internal Aktif).

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Pengendalian Dokumen	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

f. Pemusnahan Dokumen

- Pemusnahan dilakukan setelah proses distribusi revisi terbaru.
- Sebelum pemusnahan DC Pusat menyimpan satu dokumen yang akan dimusnahkan tersebut minimal 1 eksemplar pada tempat tersendiri selama maksimal 1 kali revisi setelahnya dan diberikan stempel expired, misalnya rev.00 disimpan dan dimusnahkan jika sudah ada revisi.02.
- Dokumen *Control* melakukan penarikan seluruh *copy* dokumen lama yang beredar.
- *Copy* dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan berdasarkan masa simpan dokumen, kecuali dokumen master diberi stempel Expired.
- Proses Pemusnahan dilakukan setelah ada proses Revisi atau Pengurangan dengan menggunakan Mesin Penghancur / *Re-Cycle* / Dibakar / Dihapus.
- Proses pemusnahan didokumentasikan pada form IN.QMR.TELK.F-25 Berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

g. *Edit Logbook*

Setelah pengesahan dokumen selesai, maka dilakukan pemutakhiran daftar dokumen aktif (IN.QMR.TELK.F-08). Jika ada perubahan pada nama, perubahan tersebut juga harus diinformasikan di *Log Book*. Dokumen yang sudah tidak digunakan dilakukan penghapusan dalam Dokumen Aktif.

h. Dokumen eksternal

Dokumen eksternal adalah dokumen yang diluar kendali Sistem Manajemen Mutu Layanan CC Telkom dan dijadikan referensi bagi operasional CC Telkom pada proses kerjanya baik *hardcopy* maupun *softcopy*, misalnya peraturan perundangan.

Dokumen korporat juga digolongkan ke dalam Dokumen Eksternal.

Pengendalian dokumen eksternal dilakukan dengan cara pencatatan pada daftar dokumen eksternal (IN.QMR.TELK.F-12 Daftar Dokumen Eksternal).

i. *Monitoring* validitas dokumen

*Monitoring* validitas dokumen dilakukan untuk memastikan kesesuaian dokumen yang digunakan. Berikut adalah rincian aktivitas *monitoring* validitas dokumen :

## Instruksi Kerja CC Telkom Pengendalian Dokumen

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

1. Kegiatan harus mencakup *monitoring* validitas terhadap seluruh dokumen pada satu semester (6 bulan) dan dilakukan setiap bulan serta terjadwal (IN.QMR.TELK.F-32.Rev.00.Jadwal monitoring validitas dokumen).
2. Sampling dokumen dilakukan terhadap dokumen *hardcopy* (umumnya formulir) dan/atau *softcopy* dengan *metode random* / acak.
3. *Monitoring* validitas dilakukan juga terhadap aplikasi pengendalian dokumen dengan memastikan kesesuaian link (dokumen yang dibuka sesuai dengan nama dokumen yang ditampilkan), tanggal berlaku, tanggal *upload* dll.
4. Meng-*update* tanggal pada kolom verifikasi terakhir yang ada di aplikasi pengendalian dokumen pada saat setelah selesai dilakukan Monitoring Validitas Dokumen

Monitoring validitas dokumen didokumentasikan menggunakan formulir IN.QMR.TELK.F-33. *Monitoring* validitas dokumen.

### 5.5. Distribusi & Sosialisasi Dokumen

Proses distribusi dilakukan setelah pemberian stempel pada dokumen (lihat penggunaan dokumen dan penambahan/perubahan/pengurangan dokumen).

#### a. Distribusi dokumen

Distribusi Dokumen	DC Pusat	DC Area
Dokumen Nasional	1.Pemberian stempel master document & controlled document pusat.	1.DC Area memberikan respon yang menyatakan telah menerima distribusi dokumen dari pusat (maksimal H+1HK).
	2.Distribusi ke DC Area dengan tembusan ke QMR & DQMR	2.Dokumen diberikan stempel uncontrolled area (controlled document pusat dihilangkan).
	3.Dokumen salinan (copy) diberikan stempel uncontrolled document (stempel controlled document dihilangkan).	3.Dokumen didistribusikan kepada fungsi terkait dan pihak lain (jika ada permintaan).
	4.Dokumen didistribusikan ke pembuat dokumen di pusat atau pihak lain (jika ada permintaan).	4.Memutakhirkan daftar distribusi dokumen (QMR.TELK.F-13)
	5.Memutakhirkan daftar distribusi dokumen (QMR.TELK.F-13)	
Dokumen Area		1.Dokumen diberikan stempel uncontrolled.
		2.Dokumen didistribusikan kepada fungsi terkait dan pihak lain (jika ada permintaan).
		3.Memutakhirkan daftar distribusi dokumen (QMR.TELK.F-13).



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Pengendalian Dokumen	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

b. Sosialisasi dokumen

Sosialisasi dokumen dilakukan setelah dokumen didistribusikan.

Sosialisasi dapat dilakukan melalui pengiriman email / sosialisasi langsung / teleconference dan bukti sosialisasi berupa email / daftar hadir / dokumen pendukung lainnya disimpan oleh DC dan dicatatkan pada IN.QMR.TELK.F-27 Berita Acara Sosialisasi Dokumen.

Pihak-pihak yang harus diberikan sosialisasi dokumen adalah pihak-pihak yang terkait pada proses yang tertulis pada dokumen.

Berikut adalah tahapan sosialisasi dokumen yang dilakukan :

- Dokumen Nasional : DC Pusat ke DC area & departemen pembuat dokumen nasional.
- Dokumen Area : DC area ke fungsi terkait.

Sosialisasi yang dilakukan oleh DC sesuai dengan perubahan yang tertera pada MPR. Jika dibutuhkan sosialisasi lebih lanjut, maka sosialisasi dilakukan oleh pembuat dokumen.

#### 5.6. Pemutakhiran Daftar Dokumen Eksternal

- User* memutakhirkan dokumen eksternal pada daftar dokumen eksternal (IN.QMR.TELK.F-12. Daftar Dokumen Eksternal).
- Jika ruang lingkup dokumen eksternal adalah nasional, maka *user* mengirimkan *softcopy* daftar dokumen eksternalnya kepada DC pusat untuk didokumentasikan dan didistribusikan ke area untuk pemutakhiran data.
- Jika ruang lingkup dokumen eksternal adalah area, maka *user* mengirimkan *softcopy* daftar dokumen eksternalnya ke DC area untuk didokumentasikan. DC area mengirimkan daftar dokumen eksternal area tersebut ke DC pusat untuk didokumentasikan.
- Untuk dokumen eksternal dilakukan proses stempel. Jika diperlukan dokumen eksternal ini dapat diupload kedalam aplikasi yang sama seperti yang berlaku pada dokumen internal.

#### 5.7. Masa berlaku dan transisi

Masa berlaku dokumen ditetapkan sejak pembuatan MPR dokumen. Diberlakukan masa transisi dokumen selama 3 hari setelah tanggal berlaku untuk dokumen

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengendalian Dokumen</b>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

formulir. Pada masa tersebut diperbolehkan untuk menggunakan dokumen sebelum perubahan, dan tentunya dokumen setelah perubahan juga dapat digunakan sesuai dengan masa berlaku.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
dst.			

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 Agustus 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan format master dokumen</li> <li>- Pengurangan area pada kode dokumen</li> <li>- Menambahkan aturan pengkodean untuk tanggal berlaku dari formulir</li> <li>- Perubahan aturan pengesahan pada proses registrasi dokumen (perubahan, pengurangan, penambahan)</li> <li>- Penambahan aturan masa berlaku dan masa transisi dokumen</li> </ul>
02	15 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan format master dokumen dengan menambahkan subab Rujukan</li> <li>- Menghapus kode AMG (Pengembangan dan Dukungan Layanan CC Telkom) dan AUM (Unit Administrasi Umum), serta menambahkan kode GAC (Unit Logistic)</li> <li>- Merubah aturan pengesahan registrasi dokumen</li> </ul>
03	31 Oktober 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menambahkan kode Area Layanan untuk Area Bandung (BDG)</li> <li>- Perubahan aturan pengesahan registrasi dokumen untuk Dokumen Pedoman Mutu dan Lampiran Pedoman Mutu</li> </ul>
04	01 April 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah judul IK menjadi IK Pengendalian Dokumen</li> <li>- Merubah format master dokumen</li> </ul>

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Pengendalian Dokumen</b>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-02
	Revisi : 06

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		- Memisahkan aturan pengkodean dokumen yang dibuatkan dalam suatu dokumen Standar Pengkodean Dokumen sehingga untuk IK Pengendalian Dokumen ini focus pada ruang lingkup dan uraian pengendalian dokumen yang dilakukan baik oleh DC Pusat maupun DC Area.
<b>05</b>	08 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo Perusahaan Infomedia.</li> <li>- Merubah kolom pejabat penyetuju dokumen menjadi dibuat oleh, disetujui oleh.</li> </ul>
<b>06</b>	07 April 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merubah Nama Pejabat DC Pusat Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih.</li> <li>2. 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.</li> </ol>