

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Komplain Media CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-17

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

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 Komplain Media CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-17
 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	55%						
	Tindak lanjut Request Komplain Media dan Case Khusus	15%	Melakukan eskalasi dan pengawalan keluhan hingga closed				hanya melakukan eskalasi keluhan saja tanpa pengawalan sampai closed	-
	Kecepatan Analisa dan kualitas tindak lanjut keluhan media dan request khusus	40%	analisa dan tindak lanjut valid rata-rata ≤ 30 menit		analisa dan tindak lanjut valid dalam waktu rata-rata 30-60 menit		analisa dan tindak lanjut valid dalam waktu rata-rata > 60 menit	dibuktikan dengan BA

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Komplain Media CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-17
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
3	PRODUKTIVITAS	45%						
	Monitoring media massa dan online	15%	100 % keluhan media masa termonitoring di bulan tersebut				<100 % keluhan media masa termonitoring di bulan tersebut	
	Filing keluhan media	15%	Filing : lengkap, tersusun rapi dan mudah dicari pada saat itu juga ketika diminta.		Filing : lengkap, tersusun rapi tetapi permintaan dokumen baru disediakan $\geq 1 - 2$ jam pada hari dokumen diminta.		Filing : lengkap, tersusun rapi tetapi permintaan dokumen baru disediakan ≥ 2 jam pada hari dokumen diminta.	
	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 $n-1$ (diambil dari jumlah komplain media yang masuk per bulannya)
4	Pembinaan	100%						
	Tunjangan Prestasi dan Produktivty yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosesntasanya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %, SP = 0%)							Source data = IK Pembinaan

infomedia CC TELKOM
MASTER DOCUMENT
PUSAT

infomedia CC TELKOM
CONTROLLED DOCUMENT
PUSAT