

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom



### Audit Mutu Internal

**Tanggal Berlaku** : 07 April 2021

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

**Revisi** : 05



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

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Audit Mutu Internal	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-02
	Revisi : 05

## 1. Rujukan

- 1.1. Perjanjian Kerjasama Penyediaan Jasa Layanan Call Center Infomedia dengan Telkom
- 1.2. Klausul 9.2 ISO 9001:2015 Audit Internal

## 2. Tujuan

- 2.1. Sebagai acuan bagi Wakil Manajemen dalam membuat Jadwal Audit Mutu Internal.
- 2.2. Sebagai acuan bagi Auditor dalam mempersiapkan pelaksanaan Audit Mutu Internal.
- 2.3. Sebagai acuan bagi Auditor dalam melaksanakan Audit Mutu Internal.
- 2.4. Sebagai acuan bagi pihak terkait dalam melakukan monitoring hasil Audit Mutu Internal.

## 3. Ruang Lingkup

SOP ini mengatur proses persiapan, pelaksanaan dan monitoring hasil Audit Mutu Internal.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. Wakil Manajemen
- 4.2. Audit Mutu Internal / Auditor
- 4.3. Auditee / Pihak Terkait

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Audit Mutu Internal dilaksanakan minimal 1x (satu kali) dalam satu tahun
- 5.2. Audit Mutu Internal dilaksanakan oleh Tim yang minimal terdiri dari 3 Auditor, dimana Auditor harus sudah mengikuti pelatihan Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu) dari badan pelatihan ISO 9001:2015 yang diakui.
- 5.3. Kategori temuan pada Pelaksanaan AMI CC Telkom yaitu :
  - 5.3.1. Temuan Major :
    - 5.3.1.1. Temuan yang berpengaruh terhadap kualitas,
    - 5.3.1.2. Temuan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,
    - 5.3.1.3. Temuan Minor yang tidak ditindak lanjuti,

<p><b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Audit Mutu Internal</p>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-02
	Revisi : 05

5.3.1.4. Akumulasi 5 temuan Minor dengan kasus yang sama.

5.3.2. Temuan Minor :

5.3.2.1. Temuan yang tidak berdampak langsung terhadap kualitas,

5.3.2.2. Tidak menjalankan minimum *Requirement* secara konsisten,

5.3.2.3. Temuan OFI yang ketika tidak ditindak lanjuti menjadi permasalahan,

5.3.2.4. Analisa yang kurang mendalam.

5.3.3. OFI :

5.3.3.1. Temuan potensi Minor,

5.3.3.2. Penyimpangan yang tidak terkait dengan konsistensi, pemenuhan minimum requirement serta kepuasan pelanggan.

5.4. Jenis Audit Mutu Internal yang ada di Layanan CC Telkom adalah :

5.4.1. AMI Pusat, adalah AMI yang diselenggarakan pihak pusat kepada operasional area untuk mengevaluasi kinerja area dalam menjalankan SMM. AMI Pusat ini dilaksanakan minimal 1 tahun sekali. Dimana penentuan *auditor* ditetapkan oleh QMR, dengan mengombinasikan *auditor* nya dari departemen-departemen di pusat dengan perwakilan dari area.

5.4.2. *Monitoring* Proses adalah Proses *Monitoring* yang dilakukan oleh *Document Control* Area untuk memastikan proses pada setiap unit di area berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan pada SOP/IK, untuk detailnya diatur pada IK tersendiri.

5.4.3. Audit Mutu *Vendor*, adalah Audit yang dilaksanakan terhadap penyedia SDM dan vendor Perangkat. Untuk detailnya diatur pada Instruksi Kerja tersendiri.

5.5. Harus dipastikan di setiap proses AMI, Auditor tidak mengaudit dirinya atau unitnya sendiri.

## 6. Definisi dan Singkatan

6.1. QMR (*Quality Management Representative*)

6.2. SOP (*Standard Operating Procedure*)

6.3. AMI (Audit Mutu Internal)

6.4. SMM (Sistem Manajemen Mutu)

6.5. OFI (*Opportunity For Improvement*)

6.6. *Vendor* adalah pihak yang menjadi pemasok jasa atau perangkat kepada operasional Infomedia

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Audit Mutu Internal	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-02
	Revisi : 05

6.7. Form CAR (*Corrective Action Report*) adalah Form untuk input temuan, perbaikan dan hasil verifikasi dari sebuah temuan audit.

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Pembuatan Jadwal AMI yang komprehensif
- 7.2. *Cheklis* Persiapan Audit
- 7.3. Pelaksanaan Audit sesuai jadwal yang telah ditentukan
- 7.4. Pembuatan Laporan Hasil Pelaksanaan Audit
- 7.5. *Monitoring* Perbaikan
- 7.6. Verifikasi Ketidaksesuaian



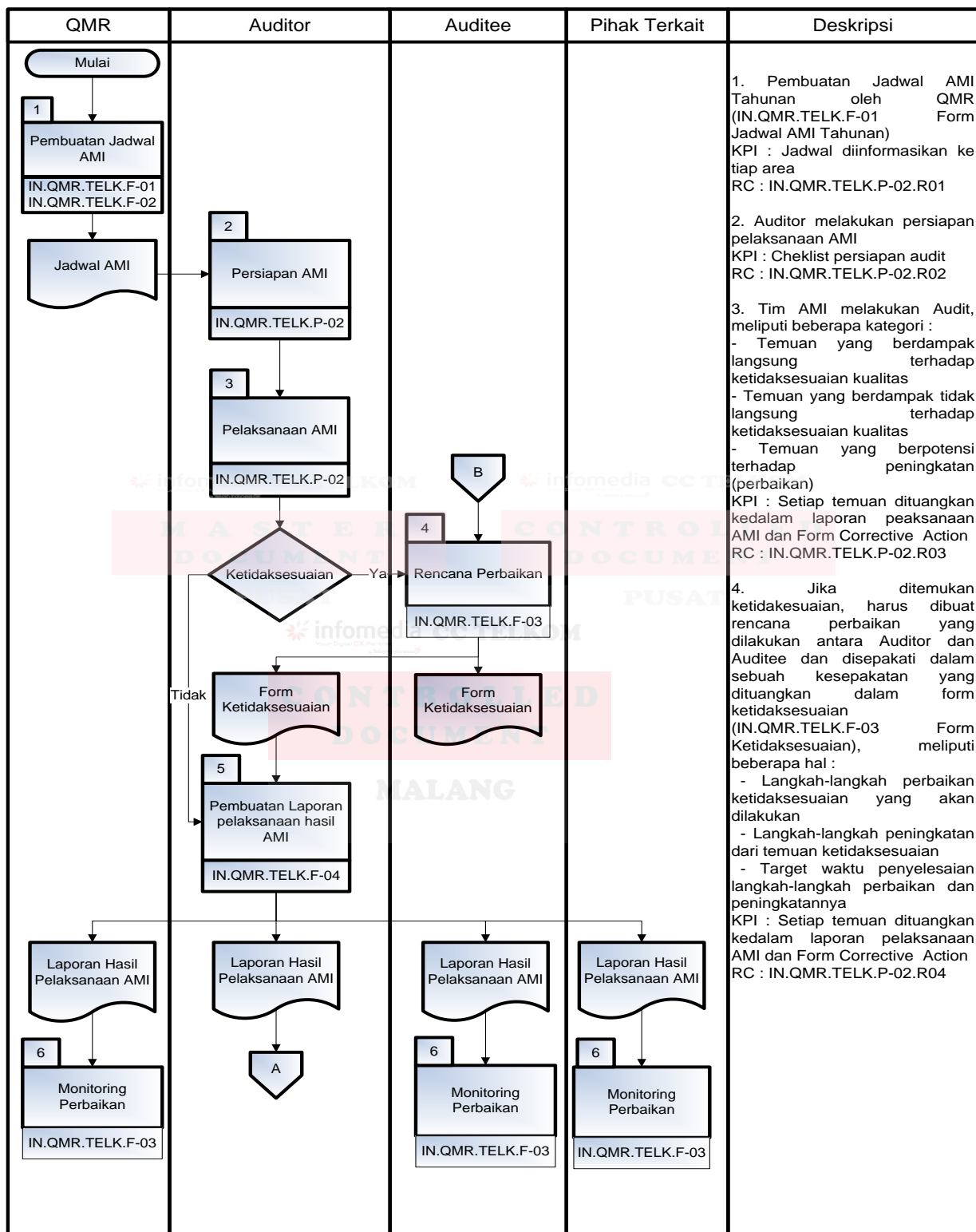
**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Audit Mutu Internal

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 05

**8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)**

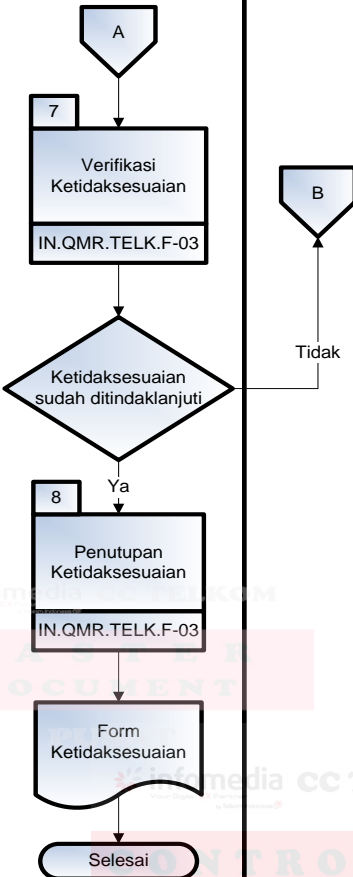


**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Audit Mutu Internal

Tanggal Beraku : 07 April 2021

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

Revisi : 05

QMR	Auditor	Auditee	Pihak Terkait	Deskripsi
	 <pre> graph TD     A[A] --&gt; 7[7]     7 --&gt; V[Verifikasi Ketidaksesuaian IN.QMR.TELK.F-03]     V --&gt; D{Ketidaksesuaian sudah ditindaklanjuti}     D -- Tidak --&gt; B[B]     D -- Ya --&gt; 8[8]     8 --&gt; P[Penutupan Ketidaksesuaian IN.QMR.TELK.F-03]     P --&gt; F[Form Ketidaksesuaian]     F --&gt; S([Selesai])           </pre>			<p>5. Setelah pelaksanaan audit dilakukan dalam satu periode, dilakukan pembuatan Laporan Hasil Pelaksanaan AMI (IN.QMR.TELK.F-04 Form Hasil Pelaksanaan AMI) oleh tim AMI, laporan tersebut kemudian didistribusikan kepada QMR, Auditee dan semua pihak terkait. KPI : Setiap temuan dituangkan kedalam laporan pelaksanaan AMI dan Form Corrective Action RC : IN.QMR.TELK.P-02.R05</p> <p>6. Seluruh pihak terkait dalam perbaikan hasil temuan audit melakukan monitoring atas langkah-langkah perbaikan dan peningkatan yang direncanakan. KPI : Tindak Lanjut temuan dan konsistensi perbaikan RC : IN.QMR.TELK.F-02.R06</p> <p>7. Berdasarkan Target waktu penyelesaian langkah-langkah perbaikan dan peningkatan (lihat no.4 poin terakhir), Auditor melakukan verifikasi dari hasil perbaikan dan peningkatan yang dilakukan oleh Auditee. Proses verifikasi dapat dilakukan dengan pengecekan bukti perbaikan. KPI : Tindak Lanjut temuan dan konsistensi perbaikan RC : IN.QMR.TELK.P-02.R07</p> <p>8. Apabila langkah-langkah perbaikan dan peningkatannya sudah dilaksanakan dan efektif maka dilanjutkan ke proses penutupan ketidaksesuaian, apabila langkah-langkah perbaikan dan peningkatan tidak dilakukan atau berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian maka dibuat rencana perbaikan yang baru, kembali ke proses pembuatan Rencana Perbaikan. Penutupan ketidaksesuaian disepakati dengan proses approval antara Auditor dan Auditee pada form ketidaksesuaian. KPI : Tindak Lanjut temuan dan konsistensi hasil perbaikan dan peningkatan. RC : IN.QMR.TELK.P-02.R08</p>

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Audit Mutu Internal	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-02
	Revisi : 05

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

-

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QMR.TELK.F-01 Jadwal AMI Tahunan	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
2	IN.QMR.TELK.F-02 Jadwal Pelaksanaan AMI	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
3	IN.QMR.TELK.F-03 Form Corrective Action	3 Tahun	Auditor, Auditee, Document Control Area
4	IN.QMR.TELK.F-04 Laporan Hasil Pelaksanaan AMI	3 Tahun	QMR, DQMR, Auditor
5	IN.QMR.TELK.F-31 Formulir Laporan Monitoring Proses	3 Tahun	QMR, Deputy QMR

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

## 11. Aplikasi Pendukung

-

## 12. Catatan

-

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	15 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghilangkan table untuk Bentuk Dokumen dan Daftar Distribusi Dokumen pada Cover Dokumen</li> <li>- Merubah Standar ISO dari 9001:2000 menjadi 9001:2008</li> <li>- Menghilangkan item Perbaikan Temuan pada tabel Tujuan dan Wewenang</li> </ul>
02	01 Juli 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah format dokumen</li> </ul>

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Audit Mutu Internal	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-02
	Revisi : 05

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo perusahaan Infomedia</li> <li>- Merubah jumlah minimal pelaksanaan AMI Pusat dari 2x menjadi minimal 1x setahun</li> <li>- Merubah kategori temuan Observasi menjadi OFI</li> <li>- Menghilangkan detail mekanisme AMI pada subab Kebijakan Umum, karena telah diatur pada Subab jenis AMI Pusat dimana QMR yang mengatur komposisi auditor.</li> </ul>
03	26 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah rujukan ISO menjadi ISO 9001:2015</li> <li>- Merubah penamaan Form IN.QMR.TELK.F-03 dari sebelum Corrective Preventive Action menjadi Corrective Action.</li> <li>- Merubah kata pencegahan menjadi peningkatan.</li> <li>- Menghilangkan AMI Area karena bisa digantikan dengan Monitoring proses yang dijalankan rutin tiap bulan di masing-masing area yang dilakukan oleh DC Area atau PIC Monitoring.</li> </ul>
04	24 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo perusahaan Infomedia</li> <li>- Merubah kolom pejabat pembuat dan penyetuju dokumen</li> </ul>
05	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. Perubahan Penanggung Jawab 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> <li>3. Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama</li> </ol>