

Instruksi Kerja CC Telkom

Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)


Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

M A S **Kode Dokumen** : IN.QCC.TELK.W-04
DOCU **Revisi** : 05




PUSAT


CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT


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 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

Instruksi Kerja CC Telkom Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-04
	Revisi : 05

1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-01 Prosedur Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

2. Tujuan

Untuk memastikan bahwa semua hasil analisa dan rekomendasi yang dibuat oleh *Quality Control Analyst* telah didistribusikan kepada unit-unit terkait.

3. Ruang Lingkup

Seluruh isi laporan termasuk analisa dan rekomendasi yang terdapat pada Laporan Evaluasi dan Analisa.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Ketepatan waktu pengiriman hasil laporan.

4.2. Kualitas analisa dan rekomendasi.

4.3. Monitoring hasil rekomendasi yang diberikan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Laporan dikirimkan kepada Operasional dan unit terkait dipusat secara periodik pada HK+3 untuk laporan kuantitas dan kualitas,

5.2. Sumber data yang dijadikan bahan laporan periodik adalah :

- 10 harian adalah data untuk tanggal 1-10, 11-20, dan 21-akhir bulan
- 7 harian adalah data untuk tanggal 1-7, 8-14, 15-21, 22-akhir bulan

Yang semuanya disatukan menjadi laporan bulanan.

5.3. Isi dari laporan kuantitatif adalah analisa harian dan rekapitulasinya, sementara untuk laporan mingguan kualitatif berisi resume hasil tapping mingguan.

5.4. Laporan Bulanan diberikan kepada *Manager Operasional*, dan unit-unit terkait lainnya maksimal bulan N+5HK.

5.5. Seluruh laporan disimpan oleh *Quality Control Analyst* dan *SPV Performance*.

Instruksi Kerja CC Telkom Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-04
	Revisi : 05

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-01 Format Laporan Analisa Bulanan	2 Tahun	QCA & SPV Performance
2	IN.QCC.TELK.F-03 Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC	2 Tahun	QCA & SPV Performance
3	IN.QCC.TELK.F-06 Form Summary Analisa Performansi 10 Harian	2 Tahun	QCA & SPV Performance
4	IN.QCC.TELK.F-07 Form Summary Analisa Performansi Bulanan	2 Tahun	QC QCA & SPV Performance
5	IN.QCC.TELK.F-09 Form Evaluasi Analisa Tapping Mingguan	2 Tahun	QCA
6	IN.QCC.TELK.F-10 Form Evaluasi Analisa Tapping Bulanan	2 Tahun	QCA

*) 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	07 Oktober 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan Form. - Perubahan nama QA menjadi QC. - Perubahan nama dokumen dari sebelumnya Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi Staff QA menjadi Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi Staff QC.
02	01 September 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan Form. - Menghapus subab bukti pelaporan. - Perubahan nama dokumen dari sebelumnya Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi Staff QC menjadi Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst).

Instruksi Kerja CC Telkom Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi QCA (Quality Control Analyst)	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-04
	Revisi : 05

03	1 Agustus 2016	- Memisahkan periode laporan kuantitas dan laporan kualitas karena perbedaan durasi periodik, untuk kuantitas adalah 10 harian dan untuk kualitas adalah mingguan.
04	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah poin 5.1 mengenai pengiriman laporan dari semula setiap periode 10 harian menjadi secara periodik tanpa menyebutkan waktunya agar menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan di operasional. - Merubah poin 5.3 dengan menghapus laporan 10 harian dirubah menjadi laporan kuantitatif. - Merubah poin 5.4 dengan menghapus Departemen Infomedia Operation Center dirubah menjadi unit-unit terkait lainnya agar lebih fleksibel menyesuaikan jika terjadi perubahan struktur dan kewenangan di perusahaan.
05	19 Juni 2019	- Mengganti logo Infomedia