

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

### Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index

**Tanggal Berlaku** : 05 Juni 2017

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.P-06

**Revisi** : 03

infomedia CC TELKOM

**MASTER  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Operation Planning and Controlling	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 26 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-06
	Revisi : 03

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan Pelanggan

## 2. Tujuan

- 2.1. Memastikan bahwa *Customer Complaint* diterima dan ditindaklanjuti oleh Infomedia.
- 2.2. Memastikan bahwa dokumentasi *customer complaint* tersimpan oleh Infomedia.
- 2.3. Memastikan *Customer Satisfaction Index* terdokumentasi dan termonitoring.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini adalah proses *complaint handling* oleh *client*.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. Manager Operasional CC Area Telkom (Infomedia)
- 4.2. Telkom (Divre dan Pusat)
- 4.3. Unit Internal Layanan CC Telkom (Infratel, HR Support, QC, Tim Support dan Layanan)
- 4.4. Pihak Koorporat
- 4.5. Pihak ketiga (Pelanggan dan masyarakat melalui surat kabar)

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Komplain berasal dari Telkom Pusat, Telkom Divre ataupun masyarakat umum.
- 5.2. Komplain yang berasal dari Telkom harus segera dibuatkan *improvement plan* dan tindak lanjutnya selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah komplain diterima. Batasan tindak lanjut dari komplain adalah berupa jawaban dari rencana perbaikan.
- 5.3. Untuk komplain yang berhubungan dengan kebijakan *Management* akan ditindak lanjuti melalui pihak Koorporat.
- 5.4. Jenis komplain yang terdapat pada Layanan CC Telkom yaitu :
  - Masyarakat Umum melalui surat kabar
  - Komplain Formal dari pelanggan berupa surat resmi dari pelanggan yang ditujukan kepada pihak Infomedia.
  - Komplain Informal dari pelanggan berupa komplain lisan kepada pihak Infomedia.

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-06
	Revisi : 03

5.5. Dokumentasi dari *Customer Complaint* ini harus tersimpan, dimasukkan dalam daftar *Log Book*.

5.6. Komplain dari Telkom wilayah ke Infomedia Pusat.

5.7. Pelaksanaan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dilakukan terhadap pelanggan dan *End User*. Untuk CSI terhadap *End User* data diperoleh dari pihak Telkom jika dilakukan oleh pihak Telkom. Sedangkan untuk CSI terhadap pelanggan data diperoleh dari pihak korporat. Dan jadwal pelaksanaannya mengacu kepada planning yang terdapat pada Korporat.

## 6. Definisi dan Singkatan

6.1. CC adalah Contact Center

6.2. CSI adalah Customer Satisfaction Index

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Setiap komplain yang berasal dari Telkom segera diidentifikasi dan di perbaiki.

7.2. Improvement dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada.

7.3. Pelaksanaan CSI sesuai rencana waktu dan konsep.



**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index

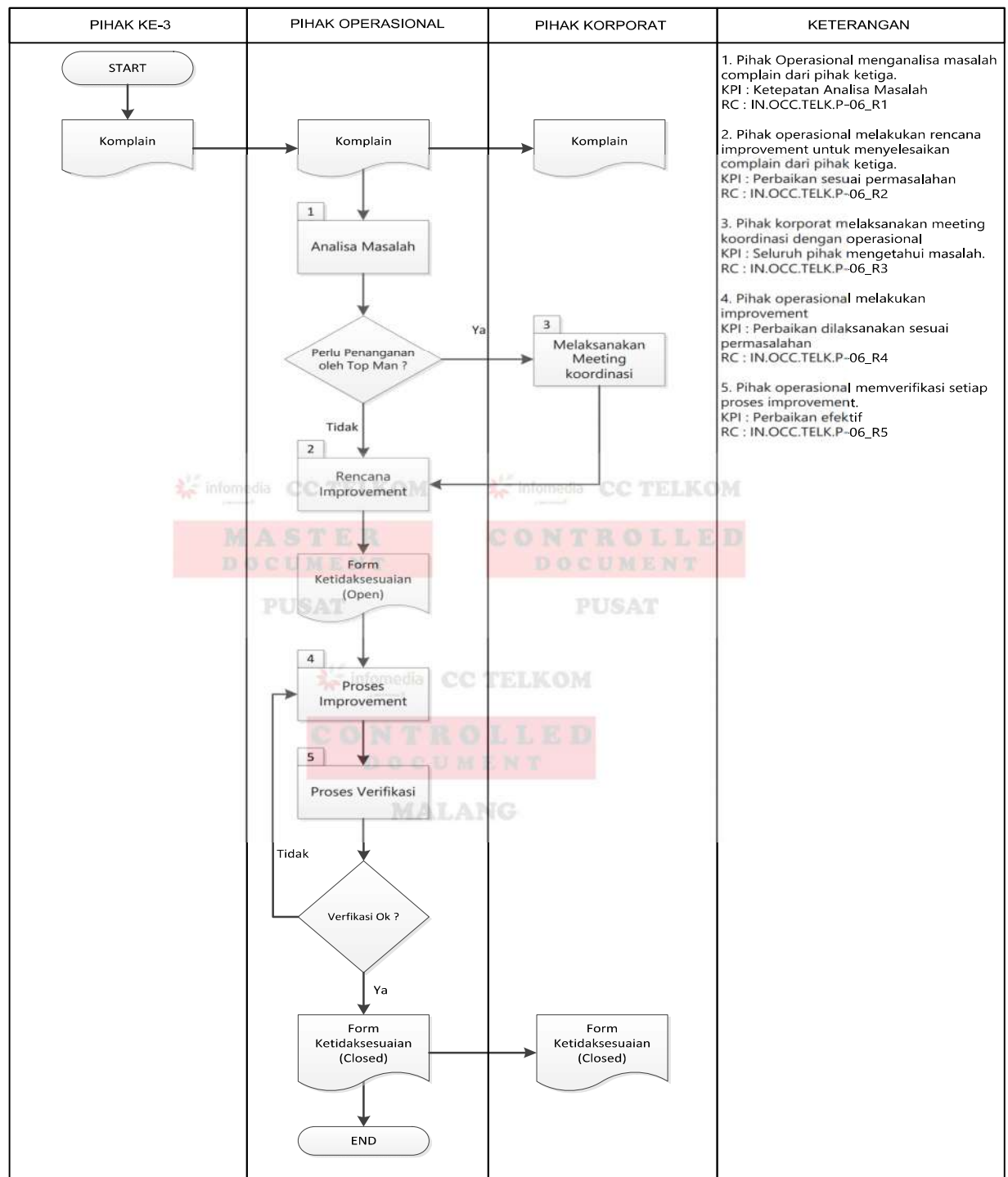
Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-06

Revisi : 03

## 8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

### 8.1. Alur Proses Complaint Handling



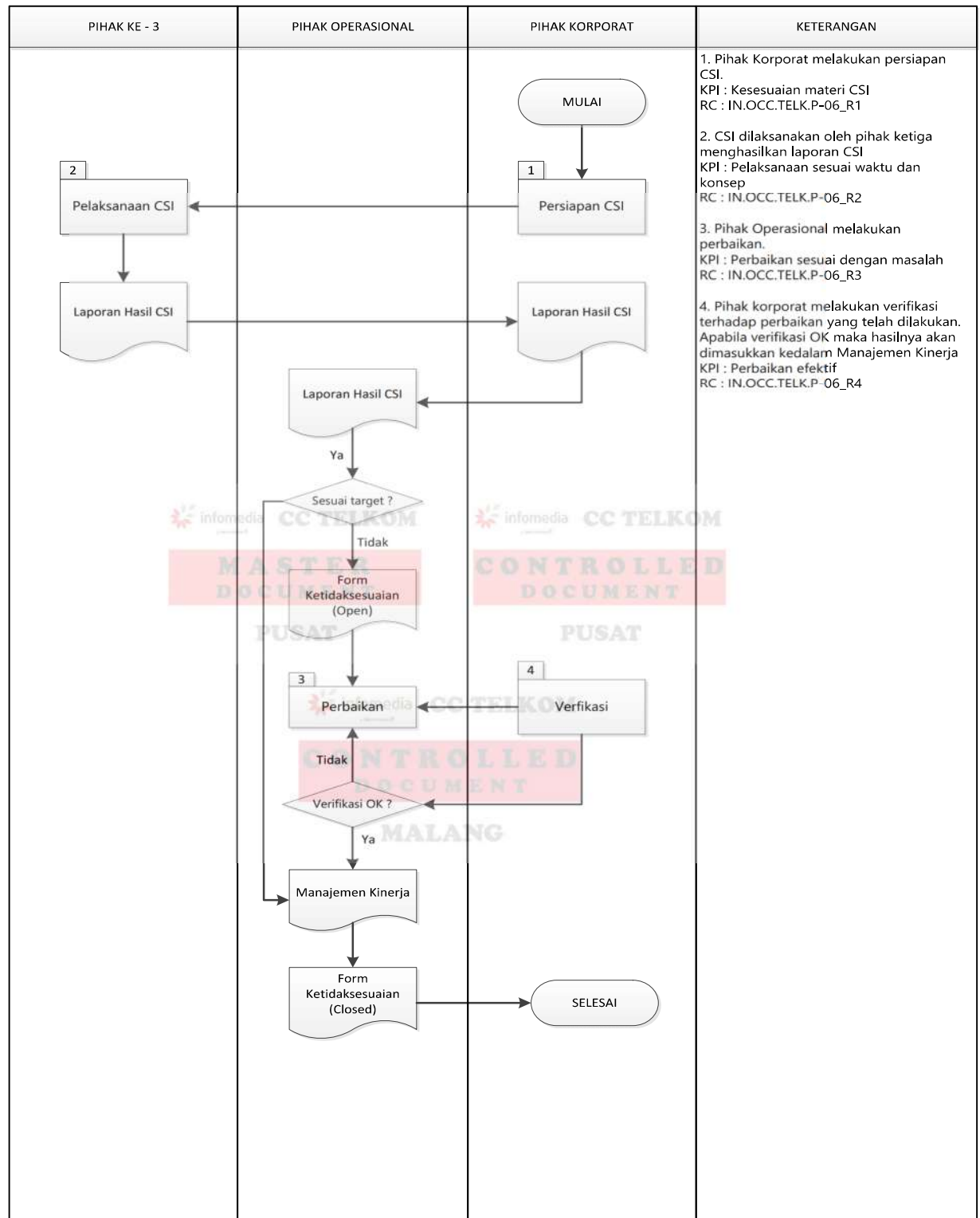
**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-06

Revisi : 03

8.2. Alur CSI



<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Complaint Handling dan Customer Satisfaction Index	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-06
	Revisi : 03

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

-

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-01 Form Complaint Client	3 Tahun	Operasional
2			
dst.			

\*) 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	01 Mei 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah format SOP dengan yang paling update</li> <li>- Merubah istilah AMG 2 menjadi Executive Relation Customer</li> </ul>
02	11 Agustus 2016	Merubah format SOP dengan yang paling update
03	05 Juni 2017	Merubah klausul ISO menjadi versi 9001:2015