

## Standar CC Telkom

### Penilaian Kinerja Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-12

Revisi : 00

MASTER  
DOCUMENT

PUSAT




CONTROLLED  
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

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 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

**Standar CC Telkom**  
Penilaian Kinerja Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-12  
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 : $\frac{\Sigma \text{Realisasi Efektive Time Monthly Per Admin}}{\Sigma \text{Target Efektive Time Monthly Per Admin}}$ Source : Aplikasi absen
2	KUALITAS PEKERJAAN	120%						
	pengawasan tiket	20%	100 % tiket terkawal sampai benar-benar closed	99%-80% tiket terkawal sampai benar-benar closed	79-50% tiket terkawal sampai benar-benar closed		< 50 % tiket terkawal sampai benar-benar closed	-
	Quality of Ticket Handling	20%	100 % tiket close sebelum SLA	99% - 80% tiket close sebelum SLA	79-50% tiket close sebelum SLA		< 50 % tiket close sebelum SLA	-
	Kualitas Ticket Lapul/Gaul	20%	100 % tiket close sebelum SLA	99% - 80% tiket close sebelum SLA	79-50% tiket close sebelum SLA		< 50 % tiket close sebelum SLA	-

**Standar CC Telkom**  
Penilaian Kinerja Support HC CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-12  
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Penginputan tiket	5%	100 % tiket terdistribusi ke masing -masing regional dengan tepat				< 100 % tiket terdistribusi ke masing -masing regional dengan tepat	-
	Pengawasan tiket	20%	100 % tiket terkawal sampai benar-benar closed	99% - 80% tiket terkawal sampai benar-benar closed	79-50% tiket terkawal sampai benar-benar closed		< 50 % tiket terkawal sampai benar-benar closed	-
	Analisa Tiket Hard Complaint	10%	melakukan analisa dan reporting ke SPV ops				tidak melakukan analisa dan reporting ke SPV ops	Jumlah dan Trend Tiket HC dalam sebulan
	Product Knowledge	10%	Hasil nilai akhir 100	Hasil nilai akhir 95-99	Hasil nilai akhir 90-94		Hasil nilai akhir $\geq 90$	Perhitungan berdasarkan Hasil PNP bulanan E-learning
	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
<b>3</b>	<b>Pembinaan</b>	<b>100%</b>						
	Tunjangan Prestasi dan Produktivty yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosentasenya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %, SP = 0%)							Source data = IK Pembinaan

MASTER  
DOCUMENT

CONTROLLED  
DOCUMENT

FUSAT

FUSAT