

## Standar CC Telkom

Pengkodean Dokumen

Tanggal Berlaku: 07 April 2021

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

Revisi : 04

🗱 infomedia CC TELKOM

\* infomedia CC TELKOM

DOCUMENT

infomedia cc telkom

CONTROLLED DOCUMENT

	Dibuat Oleh, MAL	ANG Disetujui oleh,
3 <sub>k</sub>	Jan	Jht.
Nama	: Indra Wahyuningsih	Nama : Febrian Surya Pratama
Jabatan	: DC Pusat	Jabatan : QMR
Tanggal	: 01 April 2021	Tanggal : 05 April 2021



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 04

Hal: 1 dari 7

# 1. Pengkodean Dokumen

#### a. Kode Dokumen

No	Jenis Dokumen	Kode
1	SOP	Р
2	IK	W
3	Formulir	F
4	Standard	8
5	Manual Mutu	PM
6	Lampiran Manual Mutu	LAMP

## b. Kode Area

No	Area	Kode Area
1	Bandung	BDG
2	Bogor	BGR
3	Semarang	SMG
4	Malang	MLG

# c. Kode Fungsi / Unit

No	Fungsi	Unit CAT	Kode
1	Quality Management Representative (QMR) informed	QMR, DQMR, DC Pusat, DC Area	QMR
2	Operasional / Service Operation	SPV - Officer / Staff, Operational Support Staff	occ
3	Quality Control (QC)	QCA (Quality Control Analyst) - Staff QC	QCC
4	General Affair (GA)	Staff GA	GAC
5	Support	Data Entry, Admin Officer, Quality Data Base, Operation Plan staff, Staff Back Office Support	SUP
6	Information Technology (IT)	SPV - Staff IT	TEK
7	Human Resource (HR)	HR Support	HSC
8	Human Resource (HR)	Payroll So Area 1 & 2	PYSO
9	Human Resource (HR)	Training & Travel Management SSO	TMSO
10	Human Resource (HR)	IR & Administration SSO	IRSO
11	Human Resource (HR)	Recruitment SSO	RCSO



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Hal: 2 dari 7

Revisi : 04

#### d. Pembuat Dokumen

No	Unit / Fungsi	Pemilik Dokumen Nasional	Pemilik Dokumen Area	Pembuat Dokumen Nasional	Pembuat Dokumen Area
1	QMR	QMR	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
2	Operasional	Operasional	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
3	QC	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
4	General Affairs (GA)	Dept. Facility and Asset Management	Dept. Operasional Area	Dept. Facility and Asset Management	Dept. Operasional Area
5	Support	Operasional	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
6	IT	Dept. Infomedia Operation Center	Dept. Operasional Area	Dept. Infomedia Operation Center	Dept. Operasional Area
7	HR Support	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area	Dept. Quality Management	Dept. Operasional Area
8	HR Payroll	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Dept. Operasional Area	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Dept. Operasional Area
9	HR Training	Dept. Training & Travel Management SSO	Dept. Operasional Area	Dept. Training & Travel Management SSO	Dept. Operasional Area
10	HR IR & Administration	Dept. IR & Administration SSO	Dept. Operasional Area	Dept. IR & Administration SSO	Dept. Operasional Area
11	HR Recruitment	Dept. Recruitment SSO	Dept. Operasional Area	Dept. Recruitment SSO	Dept. Operasional Area

# e. Pengkodean Dokumen

No	Ruang Lingkup	Jenis Dokumen	Kode Dokumen
1		Manual Mutu	IN.CC.TELK.PM-YY.Rev.NN
2		Lampiran Manual Mutu	IN.PM.TELK.LAMP-YY.Rev.NN
3	Dokumen	SOP	IN.XXX.TELK.P-YY.Rev.NN
4	Nasional	IK	IN.XXX.TELK.W-YY.Rev.NN
5		Form	IN.XXX.TELK.F-YY.Rev.NN
6		Standar	IN.XXX.TELK.S-YY.Rev.NN
7		IK	IN.XXX.ZZZ.TELK.W-YY.Rev.NN
8	Dokumen Area	Form	IN.XXX.ZZZ.TELK.F-YY.Rev.NN
9		Standar	IN.XXX.ZZZ.TELK.S-YY.Rev.NN



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 04

Hal: 3 dari 7

#### Contoh pengkodean dokumen

No	Dokumen	Contoh
1	SOP QMR Pengendalian Dokumen (SOP Nasional)	IN.QMR.TELK.P-02.Rev.00.Pengendalian Dokumen
2	IK Area Bandung Pengendalian dokumen	IN.QMR.BDG.TELK.W-01.Rev.00.Pengendalian Dokumen

## Penjelasan pengkodean dokumen

No	Kode	Definisi	Keterangan
1	IN	Kode Absolut Infomedia	Merupakan simbol PT.Infomedia Nusantara
2	XXX	Kode Fungsi / Unit	Mewakili nama departemen atau unit
3	TELK	Kode Absolut CC Telkom	
5	YY	Urutan dokumen	Aturan yang ditetapkan adalah, meneruskan dari jenis dokumen yang sama. Misalnya untuk jenis dokumentasi SOP yang terdaftar terakhir adalah nomor 03 sedangkan untuk dokumen IK yang terakhir adalah no. 08, sehingga jika ada penambahan dokumentasi untuk SOP, yang terbaru harus didaftarkan menjadi No 04 (Perhatikan jenis dokumennya).
6	ZZZ	Kode Area	
7	Rev.NN	Revisi dokumen	Awal dari Revisi adalah 00 (baca : nol, nol), setiap kali ada perubahan, maka akan diikuti dengan kenaikan satu level.  Contoh dari Rev.00 menjadi Rev.01 (baca : nol satu).  Atau dari Rev.03 menjadi Rev.04.  Revisi akan kembali lagi menjadi Rev.00 setelah mencapai Rev.10. Maksudnya adalah, apabila telah menjadi Rev.10 maka jika akan dilakukan perubahan lagi, Revisinya kembali menjadi Rev.00. Kembalinya menjadi Rev.00 ini harus disertai dengan pernyataan di Form Memo Permintaan Registrasi (IN.QMR.F-07) bahwa revisi kembali menjadi 00 .



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Hal: 4 dari 7

Revisi : 04

# 2. Pengesahan Dokumen

a. Pengesahan pada MPR

	a. i crigose	•	Kolom	n Kolom Pongosobon MPP				
No	Unit / Fungsi	Jenis	Pembuat	Kolom Pengesahan MPR				
		Dokumen	Dok / Unit pada MPR	Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju	
	Dokumen Nasi	onal						
1	QMR	Manual Mutu	DC Pusat	QMR	Manager Business Assurance	-	Direktur Solution and Business Development	
2	QMR	Lampiran Manual Mutu	DC Pusat	QMR	Manager Business Assurance	-	Direktur Solution and Business Development	
3	QMR	SOP, IK, Form, Standard	DC Pusat	DC Pusat	-	-	QMR	
4	Operasional	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
5	Support	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
6	QC	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
7	GA	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Facility and Asset Management	Manager Facility and Asset Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
8	IT	SOP, IK, Form, Standard	Infomedia Operation Center	Manager Infomedia Operation Center	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
9	HR Support*	SOP, IK, Form, Standard	Minimal SPV / Staff Quality Management	Minimal Koord / Staff Quality Management	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
10	HR Payroll	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Payroll So Area 1 & 2	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
11	HR Training	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Training & Travel Management SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	
12	HR IR & Administration	SOP, IK, Form, Standard	Dept. IR & Administration SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 04

	Hait / Famorai	Jenis	Kolom Pembuat	Kolom Pengesahan MPR			
NO	No Unit / Fungsi Do		Dok / Unit pada MPR	Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju
13	HR Recruitment	SOP, IK, Form, Standard	Dept. Recruitment SSO	Minimal Koord / Mgr terkait	DC Pusat	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
	Dokumen Area						
1	DQMR	IK, Form, Standard	DC Area	DC Area	DC Pusat	DQMR	QMR
2	Operasional	IK, Form, Standard	Minimal SPV Operasional	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
3	Support	IK, Form, Standard	QCA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
4	QC	IK, Form, Standard	QCA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
5	GA	IK, Form, Standard	Staff GA	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
6	IT	IK, Form, Standard	SPV IT Area	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR
7	HR Support	IK, Form, Standard	HR Support	Minimal SPV / Koord	DC Area	Manager Quality Management	DQMR

#### Keterangan:

#### b. Pengesahan pada cover dokumen

No	Fungsi	Jenis Dokumen	Pembuat	Pemeriksa	Penyetuju
	Dokumen Nasional				
1	QMR	Manual Mutu	QMR	Manager Business Assurance	Direktur Solution and Business Development
2	QMR	Lampiran Manual Mutu	QMR	Manager Business Assurance	Direktur Solution and Business Development
3	QMR	SOP, IK, Form, Standard	DC Pusat	-	QMR
4	Operasional	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR
5	Support	SOP, IK, Form, Standard	Minimal Koord / Staff Quality Management	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR

Hal: 5 dari 7

<sup>\*)</sup> VP CRM Operation Telecommunication 1 adalah VP yang membawahi Dept. Operation Telco 1 dan tidak menutup kemungkinan membawahi juga selain CC Telkom. Penamaan jabatan tidak mutlak sama VP CRM Operation Telecommunication 1, disesuaikan dengan struktur organisasi.



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.S-02
Revisi : 04

SOP, IK, Standard Management 1 Telecommunication 1 Telecommunicati	No	Fungsi	Jenis	Pembuat	Pemeriksa	Penyetuju
Form, Standard Management			Dokumen	Minimal Koord /	VP CPM Operation	
Standard   Management   1	6	OC				OMR
SOP, IK, Form, Standard   Standard   SoP, IK, Form, Standard   St		Q.O		,		QWITT
Telecommunication   QMR					VP CRM Operation	
SOP, IK, Form, Standard   SoP, IK, Form, S	7	GA		and Asset	Telecommunication	QMR
Sort   Standard   Sort   Sort   Standard   Sort   Sort   Sort   Standard   Sort   So					•	
Standard   Operation Center   1*						
9 HR Support** SOP, IK, Form, Standard Management Sop, IK, Form, Standard Management Telecommunication 1*  10 HR Payroll SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait Sop, IK, Form, Standard Minimal SPV / Managemet Managemet DQMR  4 QC IK, Form, Standard Minimal SPV / Manager Quality Managemet DQMR  DQMR  DQMR  DQMR  DQMR  DQMR  DQMR  DQMR	8	IT				QMR
9 HR Support** Form, Standard SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait  10 HR Payroll SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait  11 HR Training SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait  12 HR IR & Administration SOP, IK, Form, Standard  13 HR Recruitment SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait  14 QMR IK, Form, Standard  15 QMR IK, Form, Standard  16 QMR IK, Form, Standard  17 QMR IK, Form, Standard  18 Support IK, Form, Standard Minimal SPV / Koord Managemet  19 MR Standard Management  10 MR Training SOP, IK, Form, Standard Mgr terkait  10 QMR Manager Quality Managemet  11 QMR IK, Form, Standard Moinimal SPV / Koord Manager Quality Managemet  12 Manager Quality Managemet  13 Support IK, Form, Standard Koord Manager Quality Managemet  14 QC IK, Form, Standard Koord Manager Quality Managemet  15 Manager Quality Managemet  16 Minimal SPV / Manager Quality Managemet  17 Minimal SPV / Manager Quality Managemet  18 Manager Quality Managemet  19 Manager Quality Managemet  10 DQMR						
Standard   Management   1*	_	LID 0			VP CRM Operation	OMP
10	9	HR Support**		,		QMR
Telecommunication   QMR				ivianagement	•	
Standard   Mgr terkait   1*	10	UD Dayroll		Minimal Koord /		OMP
11	10	TIK Fayloli		Mgr terkait		QIVIK
11					•	
Standard  12 HR IR & SOP, IK, Form, Standard  13 HR Recruitment  14 PORT Standard  15 PORT Standard  16 PORT Standard  17 PORT Operation Telecommunication 1*  18 PORT North Standard  19 PORT Operation Telecommunication 1*  19 PORT Operation Telecommunication Telecommunication 1*  10 PORT OPERATE OPERA	11	HR Training	Form			OMR
HR IR & SOP, IK, Form, Standard   Minimal Koord / Mgr terkait   VP CRM Operation Telecommunication 1*   QMR		The Training		Mgr terkait		GIVII (
12		LID ID 0	SOP, IK,	NA: : 117 17	VP CRM Operation	
Standard	12					QMR
Telecommunication   QMR		Administration		lvigi terkalt	•	
Recruitment		НΒ		Minimal Koord /		
Dokumen Area   DQMR   IK, Form, Standard   Standard   DQMR   QMR	13					QMR
1 QMR IK, Form, Standard DQMR QMR 2 Operasional IK, Form, Standard Koord Manager Quality Managemet DQMR 3 Support IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR 4 QC IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR  Minimal SPV / Manager Quality Managemet DQMR  Manager Quality Managemet DQMR	÷,	Recruitment	Standard	wgi terkan	1*	<u>«</u>
2 Operasional IK, Form, Standard Koord Manager Quality Managemet DQMR  3 Support IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR  4 QC IK, Form, Standard Koord Manager Quality Managemet DQMR  Manager Quality Managemet DQMR  Manager Quality Manager Quality Managemet DQMR  Manager Quality Manager Quality Manager Quality Managemet DQMR		Dokumen Area				
2 Operasional Standard Koord Managemet DQMR 3 Support IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR 4 QC IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR  DQMR	1	QMR		DQMR	CUMENT	QMR
3 Support IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR  4 QC IK, Form, Standard Koord Managemet DQMR  Minimal SPV / Managemet DQMR  Managemet DQMR	2	Operacional	IK, Form,	Minimal SPV /		DOMB
3 Support Standard Koord Managemet DQMR 4 QC IK, Form, Standard Koord Manager Quality Koord Managemet DQMR	2	Operasional	Standard	Koord	Managemet	DQMR
4 QC IK, Form, Standard Koord Managemet Managemet DQMR	٠	Cummant	IK, Form,	Minimal SPV /	Manager Quality	DOMB
4 QC Standard Koord Managemet DQMR	3	Support	Standard	Koord	Managemet	DQWR
Standard Koord Managemet	4	00	IK, Form,	Minimal SPV /	Manager Quality	DOMB
	4	QC	Standard	Koord	Managemet Managemet	DQMR
IK, Form, Minimal SPV / Manager Facility			IK Form	Minimal SDV /	Manager Facility	
5 GA Standard Koord and Asset DQMR	5	GA				DQMR
Management			Stariuaru	Roord	Management	
IK, Form, Minimal SPV / Manager Infomedia		ıŦ	IK, Form,	Minimal SPV /	Manager Infomedia	DOMB
6 IT Standard Koord Operation Center DQMR	б	11				DUNK
					-	
7 LIP Support IK, Form, Minimal SPV / Manager Quality DOMP	_	LD Cursort		Minimal SPV /	Manager Quality	DOMB
7 HR Support Standard Koord Managemet DQMR	<i>'</i>	пк эирроп		Koord		DQIVIK
		ngan ·			-	

#### Keterangan:

Hal: 6 dari 7

#### c. Pengecualian

<sup>\*)</sup> VP CRM Operation Telecommunication 1 adalah VP yang membawahi Dept. Operation Telec 1 dan tidak menutup kemungkinan membawahi juga selain CC Telkom. Penamaan jabatan tidak mutlak sama VP CRM Operation Telecommunication 1, disesuaikan dengan struktur organisasi.

<sup>\*\*)</sup> Terkait penilaian kinerja, jobdesk



Tanggal Berlaku : 07 April 2021

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

Revisi : 04

Hal: 7 dari 7

Jika posisi *Staff Officer* departemen terkait di pusat tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit (selain *manager* operasional CC) maka proses pengesahan MPR dan dokumen adalah sebagai berikut :

### Pengesahan MPR

No	Pembuat Dokumen	Pemeriksa 1	Pemeriksa 2	Penyetuju	Keterangan		
	Dokumen Pusat						
1	VP atau atasan langsung manager terkait	DC Pusat*	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR			
2	Koordinator atau satu level dibawah staff officer	DC Pusat*	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit		
	Dokumen Area						
3	Sesuai prosedur normal	Sesuai prosedur normal	VP atau atasan terkait	DQMR			
4	Sesuai prosedur normal	Sesuai prosedur normal	Koordinator atau satu level di bawah manager.	DQMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit		

#### Pengesahan dokumen

No	Pembuat Dokumen	Pemeriksa C 1	Penyetuju	Keterangan			
	Dokumen Nasional	sy fekom indovene S <sup>2</sup>					
1	VP atau atasan langsung manager terkait	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR				
2	Koordinator atau satu level dibawah staff officer	VP CRM Operation Telecommunication 1*	QMR	Jika posisi VP atau atasan langsung manager terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit			
	Dokumen Area						
3	Sesuai prosedur normal	VP atau atasan terkait	DQMR				
4	Sesuai prosedur normal	VP CRM Operation Telecommunication 1*	DQMR	Jika posisi VP atau atasan terkait tidak ada / berhalangan karena dinas atau sakit			