

Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja Quality Control Officer CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-08

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT


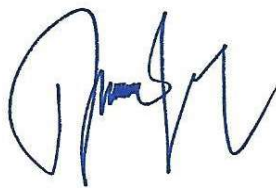

PUSAT

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 Quality Control Officer CC Telkom 147	Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-08
	Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran	20%	Kehadiran 100% (Tanpa Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran 1 Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran > 1 Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)	Score yang diperoleh dari frekuensi kehadiran karyawan dalam 1 (satu) bulan, disesuaikan dengan HK Plan/Roster.
	Ketepatan Login	10%	Tidak ada keterlambatan			Akumulasi keterlambatan sd 30 menit dalam sebulan	Keterlambatan > 10 menit dalam sebulan > 4 kali, atau akumulasi keterlambatan > 30 menit dalam sebulan	Perhitungan berdasarkan akumulasi absen dalam satu bulan. Source : data kehadiran dan data login mediasel.
	Efektif Time	10%	>target		Mencapai Target (100%)		<100%	Efektive Time Monthly Per QCO : Stafftime Monthly Per QCO - (Istirahat + Aux + Jam Lembur (Monthly Per QCO)). Formula : $\Sigma \text{Realisasi Efektive Time Monthly Per QCO} / \Sigma \text{Target Efektive Time Monthly Per QCO}$. Source : Aplikasi absen
	Target tapping	40%	100%		95% sd 99%		< 95%	Target tapping : Jumlah realisasi tapping per bulan berbanding target yang ditentukan. Target waktu : Tenggat waktu per periode tapping yang ditetapkan oleh Manager Operasional.

Standar CC Telkom Penilaian Kinerja Quality Control Officer CC Telkom 147	Tanggal Berlaku	: 02 Desember 2019
	Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.S-08
	Revisi	: 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Efektivitas improvement buddy	20%	>95% buddy member QM Score nya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	95<n<90% dari buddy member QM Score nya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90% dari buddy member QM Score nya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90%<n<85% dari buddy member QM Score nya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	<85% buddy member QM Score nya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	<p>Mengukur efektivitas improvement yang dilakukan QC terhadap 10 agent (30%) Agent dengan performancy terendah dalam mappingan tapping.</p> <p>Formula : Populasi buddy member yang berhasil mencapai target QM dan atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya.</p> <p>Sumber : penilaian QM Score Eksternal</p>

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Quality Control Officer CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-08
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
2	KUALITAS PEKERJAAN	100%						
	Product Knowledge Score	10%	Nilai 100	Nilai 96 sd 99	Nilai 91 sd 95	Nilai 86 sd 90	Nilai < 86	Nilai PNP Bulan N
	Pencapaian CES	10%	Melampaui target CES		Mencapai target CES		Kurang dari target CES	Target CES adalah target yang ditetapkan untuk dicapai oleh Management.
	Validitas hasil tapping	30%	Tidak ditemukan defect hasil tapping, tidak ada rekon hasil tapping QC dengan Ops.		Defect hasil tapping : 2% ada rekon hasil tapping QC dengan Ops		Defect hasil tapping : >2% ada rekon hasil tapping QC dengan Ops.	Prosentase defect dihitung dari : Jumlah tapping yang direkon dibagi jumlah tapping all QC selama periode penilaian.
	Implementasi rekomendasi dan tindak lanjut hasil tapping QCO dan Unit QC secara keseluruhan	25%	100% rekomendasi dilakukan tepat waktu	90% sd 99% rekomendasi dilakukan tepat waktu	90% rekomendasi dilakukan tepat waktu		<90% rekomendasi dilakukan tepat waktu	Mengukur pelaksanaan Rekomendasi QC dengan pihak terkait
	Menjadi peserta aktif Kalibrasi.	10%	1. Hadir : > dari 2 kali dalam sebulan. 2. Aktif berkontribusi		2 kali dalam sebulan		Kurang dari 2 kali	Jenis Kalibrasi yang bisa dilaksanakan : 1. Kalibrasi internal QC 2. Kalibrasi dengan ops internal Site CC 3. Kalibrasi antar QC dg Site lain 4. Kalibrasi dg Klien Dokumen bukti : 1. Daftar hadir 2. Aktif berkontribusi : menjadi notulen, memberikan ide, membantu pelaksanaan kalibrasi.

Standar CC Telkom Penilaian Kinerja Quality Control Officer CC Telkom 147	Tanggal Berlaku	: 02 Desember 2019
	Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.S-08
	Revisi	: 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	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
	Tunjangan Prestasi dan Produktivity yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosentasenya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %, SP = 0%)							Source data = IK Pembinaan

MALANG

infomedia CC TELKOM
 MASTER
 DOCUMENT
 PUSAT

infomedia CC TELKOM
 CONTROLLED
 DOCUMENT
 PUSAT