

Instruksi Kerja CC Telkom



Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-01

Revisi : 05



Dibuat Oleh,	Disetujui oleh,
	
3/10	
Nama : Indra Wahyuningsih	Nama : Febrian Surya Pratama
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : QMR
Tanggal : 01 April 2021	Tanggal : 05 April 2021

Instruksi Kerja CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-01
	Revisi : 05

1. Rujukan

IN.QMR.TELK.P-03 Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan

2. Tujuan

- 2.1. Mengidentifikasi dan me-*monitor* layanan yang tidak sesuai.
- 2.2. Menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegahnya terulang.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup proses ini adalah proses *monitoring* yang dilakukan diberbagai proses operasi untuk mengetahui produk yang tidak sesuai hingga tindakan yang diambil untuk koreksi dan korektif. Produk / Layanan meruang lingkupi seluruh SDM tergantung dari proses *monitoring* nya.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Proses pelaksanaan *monitoring* untuk mengidentifikasikan produk/layanan yang tidak sesuai dilakukan sesuai jadwal tergantung dari prosesnya.
- 4.2. Ketidaksesuaian tidak terulang lagi di masa depan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Proses pelaksanaan *monitoring* untuk mengidentifikasi produk/layanan yang tidak sesuai harus dilaksanakan sesuai jadwal tergantung dari prosesnya.
- 5.2. Seluruh proses layanan yang tidak sesuai harus dilaksanakan tindak lanjutnya sesuai SOP/IK. Hal ini difokuskan untuk mengetahui tindakan korektif dari hasil ketidaksesuaian ini.
- 5.3. Menuangkan tindakan korektif dalam pelaporan.
- 5.4. Tindak lanjut ini juga harus dimonitor pelaksanaannya, dengan maksud agar produk/layanan yang tidak sesuai ini tidak terulang lagi dan progress perbaikannya diketahui.
- 5.5. Pelaporan dari hasil *monitoring* untuk mengetahui produk / layanan yang tidak sesuai harus dilaporkan kepada Manajer Layanan sebagai Deputy QMR dan otoritas pada prosesnya. Sedangkan pelaporan kepada QMR difokuskan untuk penyelenggaraan Tinjauan Manajemen.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-01
	Revisi : 05

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QMR.TELK.F-03 Form Corrective Action	3 Tahun	Document Control Area
2	IN.QCC.TELK.F-01 Form Laporan Analisa Bulanan	2 Tahun	QCA
3	IN.QCC.TELK.F-02 Form Serah Terima Rekomendasi Staff QC	2 Tahun	QCA
4	IN.QCC.TELK.F-04 Form Analisa Performansi Harian	2 Tahun	QCA
5	IN.QCC.TELK.F-28 Form Tindak Lanjut Hasil Mystery Calling	2 Tahun	QCA
6	IN.TEK.TELK.F-01 Form Analisa dan Hasil Analisa Performansi Sistem IT	3 Tahun	IT
7	IN.TEK.TELK.F-02 Form Data Potensi	3 Tahun	IT

*) 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	15 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah logo perusahaan - Melebur Proses monitoring melalui tabbing agent oleh Team Leader dan Supervisor menjadi Proses Tabbings Regular
02	17 Juli 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah logo perusahaan - Menyesuaikan format dokumen dengan form master IK terbaru
03	26 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah judul dokumen dari sebelumnya "Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Corrective dan Preventive", menjadi "Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan". - Menghapus seluruh kata pencegahan atau preventive yang terdapat di prosedur ini. - Menyesuaikan form pendukung dengan yang terupdate.
04	08 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah logo Perusahaan Infomedia. - Merubah kolom pejabat penyetuju dokumen menjadi dibuat oleh, disetujui oleh.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-01
	Revisi : 05

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
05	07 April 2021	1. Merubah Nama Pejabat DC Pusat Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih. 2. Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama, sesuai dengan SKD No 00002/KPTS/INF2020_O_1/21/D Tentang Struktur Organisasi PT. Infomedia Nusantara tgl 09 Februari 2021 Oleh Direktur Utama PT. Infomedia Nusantara.

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

MALANG