




## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

### Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan



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 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Analisis dan Evaluasi

## 2. Tujuan

- 2.1. Menjaga dan melakukan monitoring terhadap pencapaian *Service Level Guarantee* (SLG).
- 2.2. Membuat evaluasi dan analisa pencapaian dari Aspek Operasional / Layanan, Aspek SDM & Aspek Teknologi.
- 2.3. Membuat rekomendasi atas ketidaktercapaian SLG.

## 3. Ruang Lingkup

Analisa pencapaian performansi kuantitatif dan kualitatif.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. Telkom Care & 108 :
  - 4.1.1. *Manager Operasional*
  - 4.1.2. *Supervisor Layanan*
  - 4.1.3. *Quality Control Analyst*
  - 4.1.4. *Quality Control Officer*
- 4.2. Telkom 147 :
  - 4.2.1. *Manager Operasional*
  - 4.2.2. *Supervisor Layanan*
  - 4.2.3. *Supervisor Performance*
  - 4.2.4. *Korlapnas*

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Telkom Care & 108 :
  - 5.1.1. *Quality Control Analyst* wajib melakukan evaluasi dan analisa terhadap pencapaian *Service Level Guarantee* (SLG).
  - 5.1.2. *Quality Control Analyst* wajib mendistribusikan Laporan Evaluasi dan Analisa Performansi kepada unit-unit terkait.

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

5.1.3. *Quality Control Analyst* harus dapat memastikan bahwa setiap rekomendasi sudah terkirim pada unit-unit terkait dan diketahui oleh *Manager* Operasional.

5.1.4. *Quality Control Analyst* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progress perbaikan.

5.2. Telkom 147 :

5.2.1. *Supervisor Performance* wajib melakukan evaluasi dan analisa terhadap pencapaian *Service Level Guarantee* (SLG).

5.2.2. *Supervisor Performance* wajib mendistribusikan Laporan Evaluasi dan Analisa Performansi kepada unit-unit terkait.

5.2.3. *Supervisor Performance* harus dapat memastikan bahwa setiap rekomendasi sudah terkirim pada unit-unit terkait dan diketahui oleh *Manager* Operasional.

5.2.4. *Supervisor Performance* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progress perbaikan.

## 6. Definisi dan Singkatan

6.1. *Service Level Guarantee* (SLG) adalah jaminan tingkat layanan atas jasa yang diberikan Infomedia kepada Telkom.

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

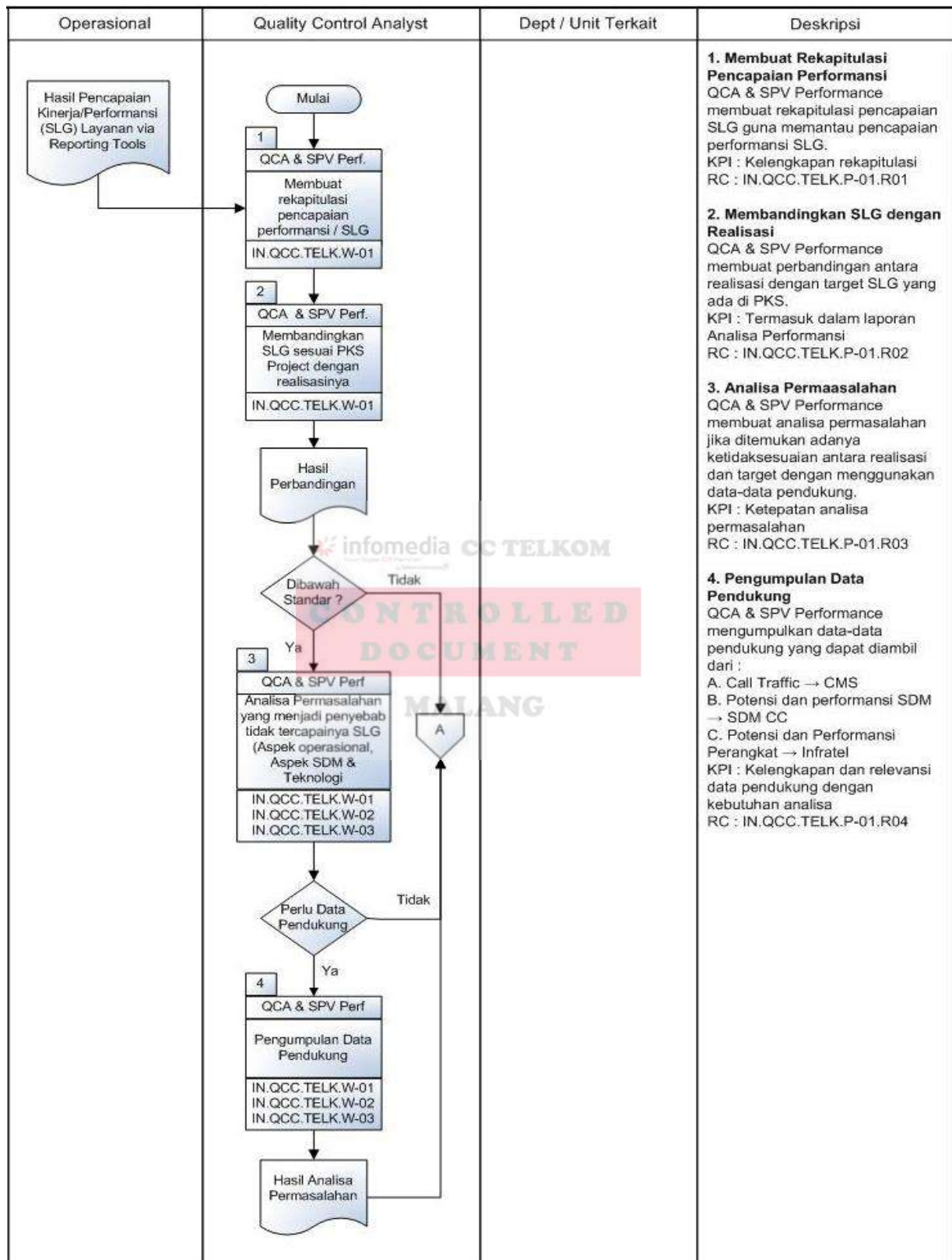
7.1. Evaluasi, Analisa dan Rekomendasi pencapaian performansi layanan dikirim harian, periodik (disesuaikan dengan kebutuhan layanan) dan bulanan.

7.2. Ketepatan dan ketelitian analisa untuk setiap permasalahan.

**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019  
Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01  
Revisi : 05

**8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)**



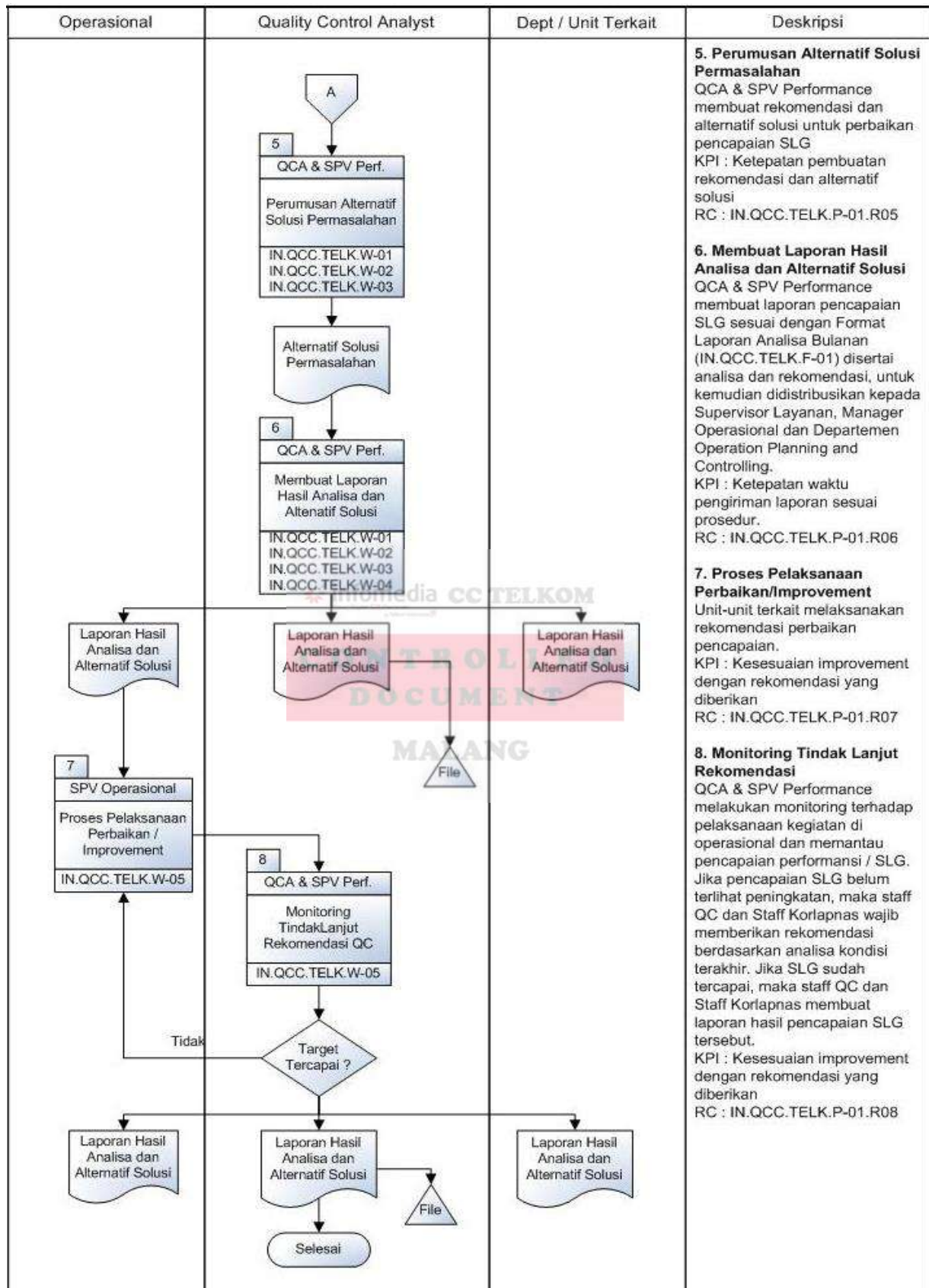


**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01

Revisi : 05



<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. IN.QCC.TELK.W-01 Evaluasi dan Analisa Aspek Layanan
- 9.2. IN.QCC.TELK.W-02 Evaluasi dan Analisa Aspek SDM
- 9.3. IN.QCC.TELK.W-03 Evaluasi dan Analisa Aspek Teknologi
- 9.4. IN.QCC.TELK.W-04 Pelaporan Hasil Analisa dan Rekomendasi Staff QC
- 9.5. IN.QCC.TELK.W-05 Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-01 Format Laporan Analisa Bulanan	2 Tahun	QCA & Supervisor Performance
2	IN.QCC.TELK.F-03 Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC	2 Tahun	QCA & Supervisor Performance
3	IN.QCC.TELK.F-04 Form Analisa Performansi Harian	2 Tahun	QCA & Supervisor Performance
4	IN.QCC.TELK.F-06 Form Summary Analisa Performansi 10 Harian	2 Tahun	QCA & Supervisor Performance
5	IN.QCC.TELK.F-07 Form Summary Analisa Performansi Bulanan	2 Tahun	QCA & Supervisor Performance

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. CMS (Call Management System)
- 11.2. Sociomedio (Layanan Social Media)

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

## 12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	07 Oktober 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengupdate klausul ISO dari 9001:2000 menjadi 9001:2008</li> <li>- Mengupdate format SOP</li> <li>- Menghapus Kepala Layanan pada subab Pihak Terkait</li> </ul>
02	01 September 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo Infomedia</li> <li>- Mengupdate format SOP</li> <li>- Merubah Koordinator Layanan menjadi Supervisor Layanan pada subab Pihak Terkait</li> <li>- Menghapus form serah terima rekomendasi QC pada Dokumen/Rekaman Pendukung</li> </ul>
03	1 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah nama Departemen Quality Management menjadi Departemen Infomedia Operation Center pada flow chart.</li> </ul>
04	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015</li> <li>- Merubah 10 harian menjadi periodik</li> </ul>
05	19 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah Logo Infomedia</li> <li>- Merubah sub bab point 4. Pihak Terkait :               <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Telkom Care &amp; 108 :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.1. <i>Manager Operasional</i></li> <li>4.1.2. <i>Supervisor Layanan</i></li> <li>4.1.3. <i>Quality Control Analyst</i></li> <li>4.1.4. <i>Quality Control Officer</i></li> </ul> </li> <li>4.2. Telkom 147 :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>4.2.1. <i>Manager Operasional</i></li> <li>4.2.2. <i>Supervisor Layanan</i></li> <li>4.2.3. <i>Supervisor Performance</i></li> <li>4.2.4. <i>Korlapnas</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Menambah Sub Point 5.2.               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.2. Telkom 147 :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>5.2.1. <i>Supervisor Performance</i> wajib melakukan evaluasi dan analisa terhadap pencapaian <i>Service Level Guarantee (SLG)</i>.</li> <li>5.2.2. <i>Supervisor Performance</i> wajib mendistribusikan Laporan Evaluasi dan Analisa Performansi kepada unit-unit terkait.</li> <li>5.2.3. <i>Supervisor Performance</i> harus dapat memastikan bahwa setiap rekomendasi sudah terkirim pada unit-unit terkait dan diketahui oleh <i>Manager Operasional</i>.</li> <li>5.2.4. <i>Supervisor Performance</i> wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progress perbaikan.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>