

Prosedur Operasi Standar CC Telkom



Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03

Revisi : 05



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

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03
	Revisi : 05

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.7 ISO 9001:2015 Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran
- 1.2. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Evaluasi dan Analisis
- 1.3. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

2. Tujuan

- 2.1. Mengidentifikasi dan memonitor terhadap layanan yang tidak sesuai.
- 2.2. Menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulang kembali.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini adalah dari proses *monitoring* yang dilakukan di berbagai 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. Pihak Terkait

- 4.1. QMR / DQMR
- 4.2. *Manager* Layanan
- 4.3. Pelaksana *Monitoring* (Layanan, Support, QCA, HR, IOC)
- 4.4. Seluruh SDM di area

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Penjelasan mengenai *Monitoring* akan diberikan pada IK Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan.
- 5.2. Penilaian yang berada dibawah *target* akan dikategorikan sebagai produk / layanan yang tidak sesuai dan akan dilakukan tindakan.
- 5.3. Penilaian yang diberikan akan dilakukan *monitoring*.
- 5.4. Proses dari *monitoring* untuk menentukan produk / layanan yang tidak sesuai akan dilakukan pada SOP/IK di masing-masing proses atau bagian.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03
	Revisi : 05

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Jasa yang tidak sesuai adalah hasil *monitoring* yang penilaiannya dibawah target atau pemberian solusi dan informasi yang tidak sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan.
- 6.2. NC adalah *NonConformity* atau ketidaksesuaian (hasil *monitoring* yang dibawah *target*).
- 6.3. Koreksi adalah tindakan yang dilakukan seketika atau segera terhadap ketidaksesuaian agar tidak meluas atau berdampak lebih jauh.
- 6.4. Analisa penyebab adalah tindakan untuk mencari faktor penyebab dari ketidaksesuaian atau NC yang terjadi.
- 6.5. Tindakan korektif adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah perulangan.
- 6.6. Peningkatan atau *improvement* adalah usaha yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk, pelayanan, ataupun proses.

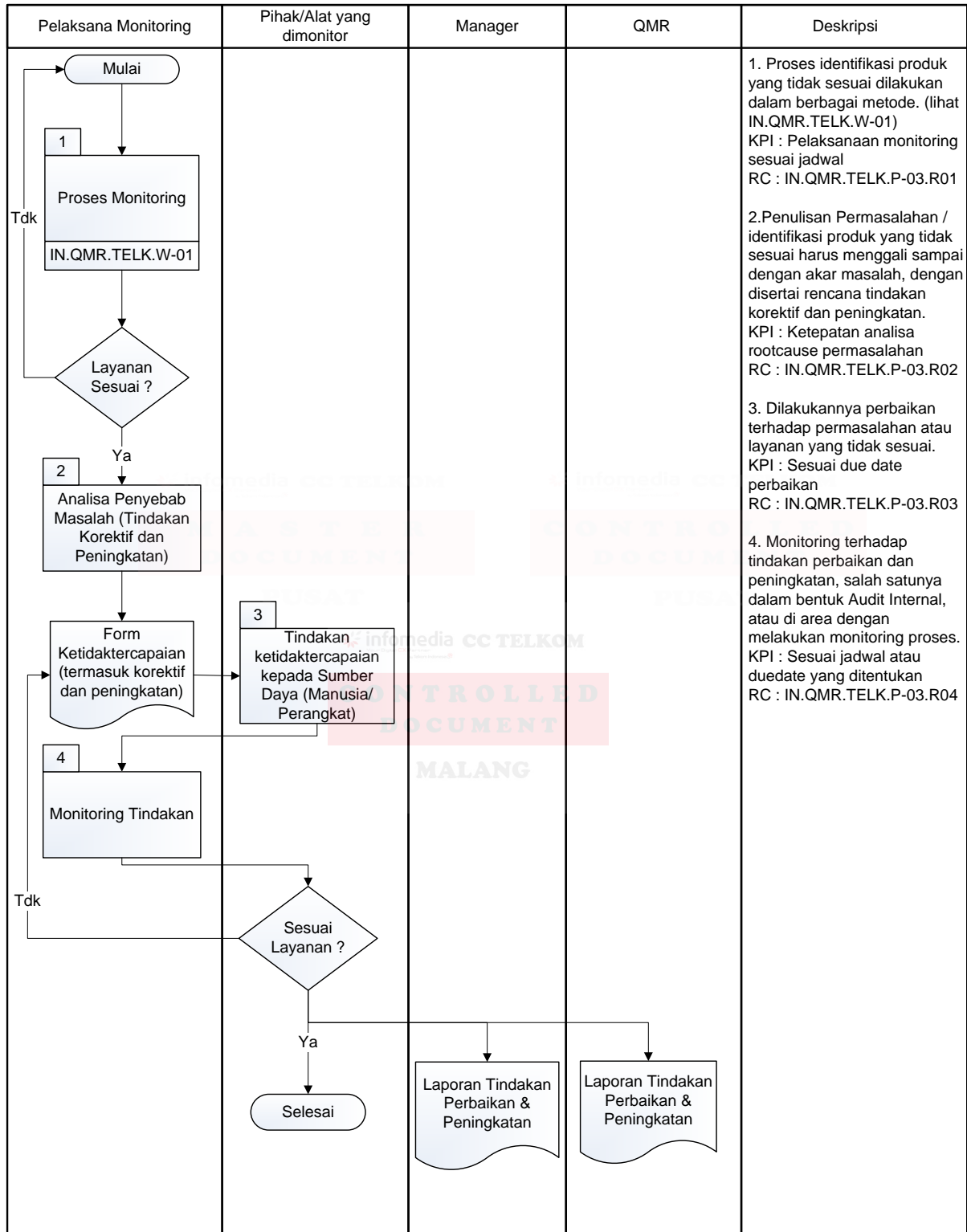
7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. *Monitoring* proses setiap periodik untuk mengidentifikasi produk / layanan yang tidak sesuai.
- 7.2. Tindakan yang dilakukan apabila pemberian solusi dan informasi tidak sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan ditindak lanjuti sesuai dengan prosedur terkait di operasional.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan

Tanggal Berlaku : 07 April 2021
Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03
Revisi : 05

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03
	Revisi : 05

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.QMR.TELK.W-01 Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QMR.TELK.F-03 Form Corrective Action	Sesuai PKS	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.

11. Aplikasi Pendukung

-

12. Catatan

-

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.P-03
	Revisi : 05

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	15 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah logo perusahaan - Mengupdate ISO dari 9001:2000 menjadi 9001:2008
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 klausul ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 - Merubah judul dokumen dari sebelumnya "Pengendalian Produk Tidak Sesuai, Corrective dan Preventive", menjadi "Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan". - Menghapus seluruh kata pencegahan atau prefentive yang terdapat di prosedur ini. - Penambahan pada subab Definisi dan Singkatan mengenai pengertian dari peningkatan atau improvement.
04	08 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah logo Perusahaan Infomedia - Merubah kolom pejabat penyetuju dokumen menjadi dibuat oleh, disetujui oleh. - Merubah nama infratel menjadi IOC (Infomedia Operation Center)
05	07 April 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merubah Nama Pejabat DC Pusat Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih. 2. Perubahan Penanggung Jawab 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. 3. Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama. 4. Menyesuaikan 5.1. Penjelasan mengenai Monitoring akan diberikan pada IK Pengendalian Produk Tidak Sesuai Korektif dan Peningkatan menjadi 5.1 Penjelasan mengenai Monitoring akan diberikan pada IK Pengendalian Layanan Yang Tidak Sesuai, Korektif dan Peningkatan.