

**Instruksi Kerja**  
**PENGELOLAAN USER IT TOOLS**  
**Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)**

**Tanggal Berlaku** : 13 Oktober 2022

**Kode Dokumen** : OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00

**Revisi** : 00

| Dibuat oleh,  | Diperiksa oleh ,  | Disetujui oleh,   |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nama : Andika Ardiansah   | Nama : Sukron Azis  | Nama : Mokh. Arifin   |
| Jabatan : DC Area   | Jabatan : Koordinator QRD   | Jabatan : Manager   |
| Tanggal : 12 Agustus 2022   | Tanggal : 12 Agustus 2022   | Tanggal : 12 Oktober 2022   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Instruksi Kerja</b><br><b>PENGLOLAAN USER IT TOOLS</b><br><b>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif</b><br><b>Customer (PRANPC)</b> | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022         |
|   | Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00 |
|   | Revisi : 00                               |

## 1 Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa.
- 1.2. Klausul 9.1.2 Iso 9001 : 2015 Kepuasan Pelanggan

## 2 Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur pengajuan, perubahan, mekanisme dan penggunaan user *IT tools* kepada Telkom.

## 3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup intruksi kerja ini adalah proses mengatur pengajuan dan perubahan mekanisme penggunaan *user IT tools* Telkom.

## 4 Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan waktu pengajuan *user IT tools*.
- 4.2. Ketepatan Penggunaan *User IT Tools*.
- 4.3. Ketepatan *Manage User IT Tools*.

## 5 Rincian Prosedur

### 5.1. Pengajuan user IT tools.

**5.1.1.** SPV layanan mengajukan permintaan *create user agent* baru dengan melampirkan data pendukung sebagai berikut :

- Nomer parner.
- Pakta integritas bermatrai.
- Foto KTP karyawan.
- Nomer HP dan ID telegram.

5.1.2. PIC *Paycoll* melakukan pengecekan kelengkapan data pendukung.

5.1.3. PIC *Paycoll* membuat draft surat dinas permohonan *user IT tools* kepada Divisi OPS.Telkom.

5.1.4. Divisi OPS Telkom melakukan verifikasi dan membuat aproval surat dinas permohonan *user it tools* yang di tujukan kepada direktorat consumer(ditcon).

|  |   |
|--|---|
| <b>Instruksi Kerja</b><br><b>PENGELOLAAN USER IT TOOLS</b><br><b>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif</b><br><b>Customer (PRANPC)</b> | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022         |
|  | Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00 |
|  | Revisi : 00                               |

5.1.5. Direktorat Consumer(ditcon) membuat NDE permohonan user *IT tools* kepada divisi IT.

5.1.6. Divi IT *create User IT Tools*.

5.1.7. Distribusi user it tools oleh PIC Paycoll.

5.1.8. PIC Paycoll melakukan serah terima user *it tools* kepada spv layanan.

5.1.9. SPV layanan melakukan *verifikasi* kesesuaian user dengan form pengajuan.

5.1.10. PIC Paycoll mengirimkan berita acara penyerahan *user IT tools* kepada direktorat Consumer.

## 5.2. Perubahan *user IT tools*

5.2.1. Supervisor layanan melakukan pemblokiran *user it tools* karyawan non aktif.

5.2.2. Supervisor layanan melakukan pengajuan penghapusan *user it tools* untuk karyawan non aktif kepada PIC Paycoll.

5.2.3. PIC Paycoll melakukan pengecekan dan pengajuan penghapusan *user it tools* untuk karyawan non aktif kepada divisi it.

5.2.4. Divi IT melakukan penghapusan *user IT Tools*.

## 5.3. Mekanisme penggunaan *user IT tools*

5.3.1. Tidak di perkenankan *sharing user it tools*.

5.3.2. Pengantian user *password it tools* hanya bisa di lakukan oleh pemilik user yang bersangkutan.

5.3.3. SPV layanan wajib melakukan sosialisasi penggunaan dan pengelolaan *user it tools* kepada seluruh TL dan Admin.

5.3.4. TL dan Admin wajib melakukan sosialisasi penggunaan dan pengelolaan *user it tools* kepada seluruh agent baru dan sosialisasi *refreshment* secara berkala kepada agent existing.

|  |   |
|--|---|
| <b>Instruksi Kerja</b><br><b>PENGELOLAAN USER IT TOOLS</b><br><b>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif</b><br><b>Customer (PRANPC)</b> | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022         |
|  | Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00 |
|  | Revisi : 00                               |

## 6 Dokumen / Rekaman Pendukung \*

| No. | Nama Dokumen / Rekaman  | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|---|-------------|------------------|
| 1   | OB.IN.OCC.TELK.F-03.Rev.00 FORM<br>SERAH TERIMA IT TOOLS CT-0<br>PraNPC | 2 tahun     | Operasional      |

\*) 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   |                 |                     |
| 02   |                 |                     |
| Dst. |                 |                     |