




**Prosedur Operasi Standar**  
**EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI LAYANAN**  
**TAM Consumer**

**Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022**

**Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00**

**Revisi : 00**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Roni Gultom	Nama : Mokh Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI</b> <b>LAYANAN TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

## 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 *Quality Sales*.
- 2.2. Membuat evaluasi dan analisa pencapaian dari aspek oprasional atau layanan.Aspek SDM& Aspek Teknologi.
- 2.3. Membuat rekomendasi atas ketidaktercapaiannya QS.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar opreasional ini adalah analisa terhadap pencapaian *performansi* secara kualitatif.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. *Manager Operasional*
- 4.2. *Supervisor Quality*
- 4.3. *Quality Assurance Officer*
- 4.4. *Quality Control Officer*

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. *Quality control Officer* wajib melakukan evaluasi dan analisa pencapaian target QS yang telah di tentukan.
- 5.2. *Quality Assurance Officer* wajib mendistribusikan laporan evaluasi dan analisa performansi kepada Supervisor layanan,supervisor QA ,Team Leader layanan dan diketahui Manager Oprasional.
- 5.3. *Quality control Officer* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progres perbaikan.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI</b> <b>LAYANAN TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. QS (*quality score*) adalah nilai ukur terhadap kualitas penawaran TAM consumer.
- 6.2. QAO Tam adalah team leader QCO Tam.
- 6.3. Quality Control Officer adalah pihak yang melakukan proses Tapping.
- 6.4. *Quality Assurance officer* adalah pihak yang menganalisa hasil tapping dari *Quality control officer*.
- 6.5. Tapping adalah proses memonitoring sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan Agent kepada pelanggan.

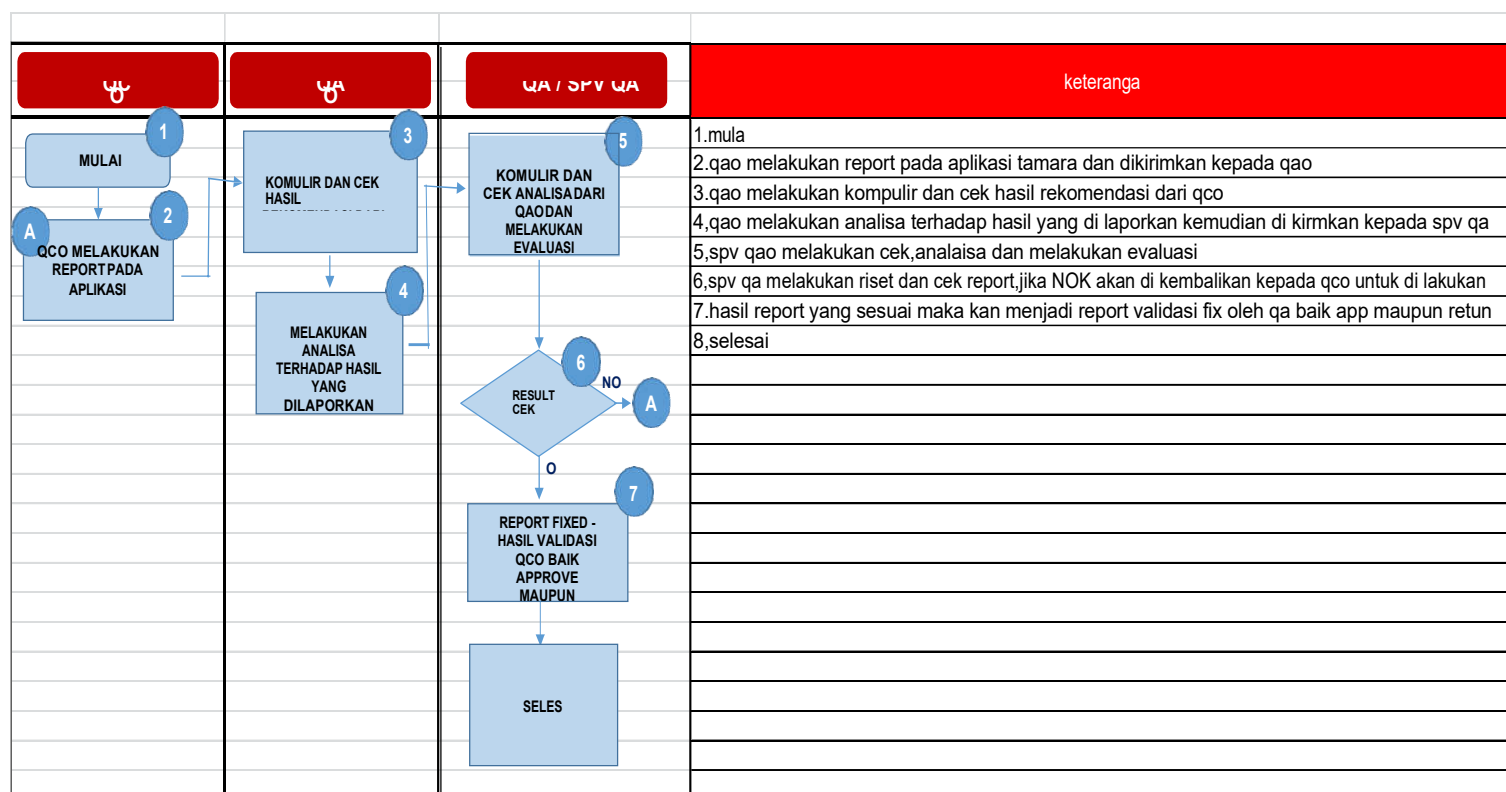
## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Operasional berjalan sesuai dengan SOP dan IK yang berlaku.
- 7.2. Ketercapaian target yang disepakati dengan pihak *Client*.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI</b> <b>LAYANAN TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

## 8. Rincian Prosedur

### 8.1. Diagram Proses



<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI</b> <b>LAYANAN TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE
- 9.2. OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00 PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE
- 9.3. OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00 MONITORING PELAKSANAAN  
REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS  
RETURN
- 9.4. OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00 TAPPING VALIDASI AGREE
- 9.5. OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00 TAPPING DECLINE

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-12.Rev.00 FORM HASIL QCO PENDAMPING	2 Tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
2	OB.IN.QCC.TELK.F-10.Rev.00 FORM REKAP RETURN QC	2 tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
3	OB.IN.QCC.TELK.F-05.Rev.00 FORM PENGAWAKAN AGENT PER QCO	2 tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
4	OB.IN.QCC.TELK.F-04.Rev.00 STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN TAM	2 tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
5	OB.IN.QCC.TELK.F-03.Rev.00 FORM REPORT TAPPING DECLINE	2 tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)

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

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>EVALUASI, ANALISA DAN MONITORING PERFORMANSI</b> <b>LAYANAN TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

## 11. Aplikasi Pendukung

### 11.1. Email

### 11.2. TAMARA

## 12. Catatan

### 12.1.

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		