

LAMPIRAN

Uraian Tugas

Untuk mencapai sasaran dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pemegang saham, pegawai, divisi-divisi, regulator, maka diperlukan suatu uraian tugas yang jelas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan secara efisien dan efektif. Pengelompokkan sasaran aktivitas di dalam proses bisnis yang dilakukan berdasarkan kompetensi dan lingkup pekerjaan, membentuk uraian tugas yang terdiri dari:

1. Dewan Direksi

Dengan anggota dewan, yaitu: Direktur Utama, Direktur Perencanaan dan Teknologi, Direktur Operasi dan Pemasaran, Direktur SDM dan Direktur Keuangan.

2. Direktur Perencanaan dan Teknologi

Dibantu oleh beberapa *Vice President*, yaitu:

a. *Vice President* Perencanaan dan Teknologi:

Bertanggung jawab kepada Direktur Perencanaan dan Teknologi. Mempunyai tugas utama:

Bertanggung jawab atas penentuan alternatif-alternatif pengembangan strategik perusahaan dalam rumusan CSS dan GST sehingga dapat menyediakan acuan dan

arah strategik bagi seluruh penanggungjawab proses bisnis dalam pengelolaan dan pengembangan perusahaan.

Mempunyai kebebasan bertindak:

1. Menjabarkan visi, misi, dan tujuan perusahaan ke dalam konsepsi pengembangan strategik.
2. Memutuskan alternatif dan strategi pendayagunaan teknologi dalam mencapai tujuan perusahaan.
3. Menetapkan alternatif strategi pengembangan perusahaan.
4. Menetapkan referensi dan narasumber (internal dan eksternal), baik nasional maupun global.
5. Menetapkan *Strategic Formulation*, *Strategic Implementation*, dan *Responsibility* Pengembangan Perusahaan.
6. Menetapkan dan mengembangkan Manajemen Strategik Perusahaan melalui DIVLAT dan Lembaga Pendidikan lainnya.
7. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan kerjanya.
8. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

b. Vice President Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan

Bertanggung jawab kepada Direktur Perencanaan dan Teknologi. Mempunyai tugas utama:

1. Bertanggung jawab atas konsepsi dan pengembangan perencanaan strategi bidang pembangunan dalam bentuk RIP, serta pengendalian

implementasinya agar peran dan fungsi-fungsi pembangunan dalam mencapai tujuan perusahaan dapat dilaksanakan secara efektif, terpadu (waktu, lokasi, teknologi, pendanaan, dll) dan terkendali.

2. Bertanggung jawab atas perencanaan dan pengendalian anggaran investasi.

Mempunyai kebebasan bertindak:

1. Menetapkan persetujuan atas usulan yang dapat diterima untuk *reprogramming*.
2. Memutuskan penjabaran strategi perusahaan ke dalam strategi perusahaan ke dalam rencana strategi pembangunan.
3. Mengendalikan implementasi Rencana Induk Pembangunan.
4. Merekomendasikan performansi Divisi Pembangunan.
5. Pengendalian hasil evaluasi implementasi strategi pembangunan yang dilaksanakan oleh pemegang fungsi pembangunan.
6. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
7. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

c. Asistensi Logistik

Bertanggung jawab atas:

1. Pemberian *advisor* kepada Direksi, sehingga Direksi memperoleh informasi dan kajian-kajian yang akurat dan *up to date* berkenaan dengan keputusan-keputusan bidang logistik.

2. Pengembangan metode dan pengembangan sistem logistik bagi divisi-divisi perusahaan, sehingga divisi-divisi mempunyai panduan atau pedoman sistem logistik yang sejalan dengan strategi pengembangan perusahaan.
3. Pelaksanaan negosiasi dan kerjasama dalam rangka pengadaan yang “terpusat” dan berjangka panjang, sehingga proses logistik dapat mendukung secara efektif pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan.

Mempunyai kebebasan bertindak:

1. Memberikan rekomendasi terbaik kepada Direksi mengenai proses *inbound* dan strategi pengadaan.
2. Memberikan advisori kepada manajer lini berkaitan dengan masalah-masalah logistik.
3. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
4. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

d. Proyek Bisnis

Direktur Perencanaan dan Teknologi juga membawahi

1. Divisi Pembangunan
2. Divisi Risti

3. Direktur Operasi dan Pemasaran

Dibantu oleh beberapa *Vice President*, yaitu:

a. Vice President Pemasaran

Mempunyai tujuan posisi:

1. Bertanggung jawab atas peumusan Strategi Pemasaran dan penyusunan kebijakan manajemen produk yang akan dipergunakan sebagai pedoman bagi divisi-divisi yang menjalankan fungsi pemasaran, sehingga seluruh rangkaian proses pemasaran mampu membangun “mempertahankan” dan meningkatkan pertumbuhan pasar (market growth) dan “pangsa pasar” (market share).

Mempunyai kebebasan memutuskan:

2. Memilih produk baru yang layak direkomendasikan untuk diluncurkan.
3. Memilih produk yang layak direkomendasikan untuk ditarik dari pasar.
4. Merencanakan pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk riset pemasaran.
5. Menentukan strategi promosi dan pemasaran yang efektif dan efisien.
6. Menentukan kebijakan dan strategi pengelolaan teleponn umum.
7. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
8. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

b. Vice President Pelayanan

Mempunyai tujuan posisi:

1. Bertanggung jawab atas strategi perumusan dan pengembangan kebijakan sistem dan prosedur pelayanan serta pengelolaan performansi *Customer*

Services untuk memenuhi standar pelayanan kelas dunia sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara optimal.

2. Pengelolaan kegiatan *Corporate Customer* untuk memberikan solusi total dalam upaya meningkatkan pendapatan perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Memiliki kebebasan memutuskan, yaitu:

1. Menentukan alternatif sistem dan prosedur serta standar pelayanan.
2. Memberikan peringatan dini dan saran tidak lanjut kepada unit lini operasional atas implementasi prosedur pelayanan yang tidak standar.
3. Melakukan kerjasama dengan mitra kerja dalam pengembangan sistem dan prosedur pelayanan serta standar pelayanan.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

c. Vice President Change Management

Tujuan posisinya adalah:

1. Keberhasilan implementasi program perubahan agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mampu mengurangi tantangan terhadap perubahan (*resistance to change*), sehingga tujuan dari perubahan tersebut dapat dicapai dengan sukses.
2. Pengendalian dan implementasi Manajemen Mutu perusahaan, dengan mengupayakan pengembangan metode pengelolaan mutu, pengembangan

standarisasi dan pengelolaan pengukuran mutu, sehingga dapat dikendalikan peningkatan mutu secara komprehensif dan berkesinambungan.

Kebebasan memutuskan:

1. Menyusun standar kinerja untuk setiap program termasuk rinciannya dan mengintegrasikannya ke dalam kesatuan yang utuh.
2. Berwenang merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan seluruh sumber daya yang berada di unit kerjanya untuk mendukung pencapaian kinerja. menentukan konsultan manajemen yang mampu memberikan masukan menuju proses perubahan yang sukses.
3. Menentukan metode terbaik dalam implementasi manajemen mutu.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

d. Vice President Performansi

Mempunyai tujuan posisi:

Bertanggung jawab atas pengelolaan Performansi Bisnis dan Performansi

Network bagi Divisi Utama, dengan upaya:

1. Penetapan rancangan metode penilaian dan mengendalikan peningkatan performansinya, sehingga performansi bisnis dan performansi Network Divisi Utama dapat ditingkatkan secara sinergis.
2. Penyediaan informasi dan masukan yang berkaitan dengan manajemen performansi (teknis dan bisnis) kepada DIROPSAR, untuk pengambilan

keputusan manajemen, sehingga manajemen memperoleh informasi yang akurat mengenai kondisi performansi bisnis (bisnis dan network) guna mendukung efektivitas keputusan manajemen.

Mempunyai kebebasan untuk memutuskan:

1. Memberikan “*warning alarm*” dan saran kepada Divisi Utama yang berkaitan dengan peningkatan performansi bisnis dan network.
2. Mengusulkan kepada DIROPSAR mengenai pengelolaan performansi bisnis dan *network* bagi divisi-divisi Utama.
3. Merancang, mengusulkan penetapan dan mengendalikan performansi bisnis dan *network* Divisi Utama.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

e. VicePresident Tarif dan Interkoneksi

Tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab atas perencanaan dan pengendalian proses bisnis interkoneksi perusahaan secara menyeluruh, sehingga bisnis interkoneksi dapat terlaksana secara efektif dan memberi nilai tambah terhadap perusahaan.
2. Bertanggungjawab atas strategi perencanaan dan perhitungan tarif JASTEL yang kompetitif dan mampu memberikan keuntungan optimal bagi perusahaan.

Kebebasan memutuskan:

1. Menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan penerapan kebijakan *billing*, rekonsiliasi, kliring dan penagihan interkoneksi.
2. Merekomendasikan proposal pentarifan, negosiasi tarif, pemilihan metode *costing*.
3. Menyelesaikan permasalahan kerjasama interkoneksi dengan penyelenggara lain (Operator Non PT “X”).
4. Menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan penerapan kebijakan teknis dan komersial interkoneksi.
5. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
6. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

Selain *Vice President*, Direktur Operasi dan Pemasaran juga membawahi:

- a. Kepala Proyek SISKKA.
- b. Kepala Bagian Sekretariat Direktorat Operasi dan Pemasaran.
- c. *Probis Enterprise*.
- d. Divisi Regional.
- e. Divisi Network.
- f. Divisi Multimedia.
- g. Divisi Atelir.

4. Direktur Keuangan

Dibantu oleh beberapa *Vice President*:

a. *Vice President Anggaran*

Mempunyai tugas pokok:

1. Bertanggung jawab dalam merancang, mengalokasikan, merealokasikan anggaran dan merumuskan strategi keuangan dan anggaran perusahaan untuk pencapaian target perusahaan baik dalam pengelolaan anggaran maupun performansi keuangan perusahaan.
2. Bertanggung jawab dalam mengevaluasi penyertaan PT “X” pada anak perusahaan sehingga penyertaan tersebut menguntungkan perusahaan.

Kebebasan bertindak:

1. Memilih, mengembangkan, merekomendasikan sistem penganggaran dan pelaporan manajemen.
2. Merekomendasikan strategi pengendalian anggaran dan keuangan.
3. Merekomendasikan Portfolio Investasi anak perusahaan.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

b. *Vice President Perbendaharaan*

Mempunyai tugas pokok:

Bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pengendalian seluruh kegiatan pemilihan dan penyediaan sumber-sumber pendanaan serta alokasi sehingga dicapai *return optimal*, biaya modal (*cost of capital*) minimal serta resiko finansial

minimal, namun tetap mempertahankan tingkat likuiditas perusahaan yang optimal.

Kebebasan bertindak:

1. Merumuskan strategi dan kebijakan pendanaan perusahaan.
2. Menetapkan strategi pengendalian *cashflow* yang optimal.
3. Merumuskan strategi pengelolaan strategi keuangan.
4. Memiliki kewenangan otorisasi pengeluaran atau penempatan dana sesuai dengan-kewenangan yang diberikan.
5. Memiliki kewenangan untuk melakukan transaksi valas sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
6. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
7. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

c. Vice President Akuntansi

Tugas pokok:

1. Bertanggung jawab dalam penyelenggaraan akuntansi dan penyajian laporan keuangan perusahaan yang wajar, akurat, konsisten dan tepat waktu sehingga dapat memberikan informasi keuangan yang dapat dipergunakan sebagai pengambil keputusan bagi manajemen perusahaan dan pihak eksternal.
2. Bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan, sistem dan prosedur akuntansi yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi

yang berlaku, serta penyelenggaraan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kebebasan bertindak:

1. Merekomendasikan kebijakan akuntansi PT "X" yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku.
2. Menetapkan system dan prosedur akuntansi PT "X".
3. Merekomendasikan kebijakan perpajakao sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
4. Merekomendasikan laporan keuangan perusahaan.
5. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi,dsb) di lingkungan unit kerjanya.
6. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

d. Kepala Bagian Sekretariat Direktorat Keuangan

Tugas pokok:

1. Bertanggung jawab dalam kesekretariatan DITKUG, pemberian advisory kepada DirKug dan mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas di lingkungan DITKUG sesuai dengan penugasan dari DirKug.
2. Bertanggung jawab dalam mengkoordinir laporan-laporan manajemen berikut analisisnya.
3. Bertanggung jawab dalam hal penyusunan dan mengevaluasi RKA di lingkungan Direktorat Keuangan.

Kebebasan bertindak.

1. Melakukan otorisasi pengeluaran uang sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan.
2. Menetapkan kalender kegiatan Direktur Keuangan baik eksternal maupun internal.
3. Membuat keputusan tertentu yang dilimpahkan oleh Direktur Keuangan.
4. Merekomendasikan hasil analisis laporan-laporan di lingkungan Direktorat Keuangan.

Selain itu Direktur Keuangan membawahi:

1. Yayasan
2. Anak Perusahaan

5. Direktorat Sumberdaya Manusia

Dibantu oleh beberapa *Vice President*:

1. *Vice President* Pengembangan Sumber Daya Manusia

Tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab atas pengelolaan pengembangan sumberdaya manusia dengan melakukan upaya pengelolaan Perencanaan Strategik SDM, Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Manajemen dan Eksekutif, serta Pengelolaan Hubungan Kerja dan Konseling. Diharapkan melalui pengelolaan di atas, Unit Pengembangan SDM dapat memberikan kontribusi dalam hal penyediaan kader SDM sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Kebebasan memutuskan:

1. Menjabarkan visinya di bidang SDM dalam mengarahkan perencanaan strategi SDM, pengembangan manajemen dan eksekutif, pengembangan kompetensi dan pengelolaan hubungan kerja serta konseling.
2. Memilih kandidat potensial untuk eksekutif dan posisi kunci yang diajukan oleh bawahan untuk direkomendasikan di tingkat eksekutif.
3. Menentukan pilihan strategi pengelolaan SDM perusahaan yang mampu mendukung pencapaian sasaran bisnis perusahaan.
4. Mengendalikan implementasi dari setiap tahapan strategi dan perencanaan yang telah disusun dengan jalan memberikan, mengukur, menilai dan mengajukan usulan untuk peningkatan kinerja kepada manajer lini ataupun ke tingkat eksekutif.
5. Bertindak dan bertanggung jawab selaku organ LITSUS Perusahaan.
6. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
7. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

2. Vice President Pengembangan Sistem SDM

Tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab atas pengembangan sistem manajemen SDM, dengan upaya penjabaran pengembangan strategi perusahaan ke dalam pengembangan operasional, pengembangan sistem kompensasi dan *benefit*, pengembangan SISDUR pengelolaan SDM, serta pendayagunaan sistem informasi manajemen SDM, sehingga pengembangan kesisteman SDM

perusahaan selaras dengan pengembangan strategi perusahaan, serta mampu secara efektif mendukung manajer lini dalam mendayagunakan dan mengelola produktivitas SDM dalam mewujudkan misi perusahaan.

Kebebasan memutuskan:

1. Melakukan koreksi atas materi pengembangan sistem SDM yang diusulkan oleh manajer lini, dalam rangka penyelarasan dengan *master plan* SDM dan tata urutan pengaturan SDM.
2. Mengendalikan implementasi sistem SDM.
3. Menentukan materi yang diperlukan dalam perumusan induk SDM, dalam rangka penyelarasan dengan visi dan kebijaksanaan Direksi yang berkaitan dengan sistem manajemen SDM.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

3. Koordinator Divisi Pendukung dan Kekaryaan

Tujuan posisi:

1. Pembinaan hubungan interdependensi antas Divisi Pendukung (DIVLAT, DIVPERTI, DIVSISFO) dengan Divisi Utama, Divisi lainnya dan kantor perusahaan sehingga mampu memberikan nilai tambah dan dukungan kepada Divisi Utama, Divisi lainnya dan kantor perusahaan.

2. Pemberian alternatif-alternatif peningkatan performansi Divisi Pendukung sehingga dapat dicapai sinergi organisasi dan performansi usaha yang maksimal.
3. Pemeliharaan iklim. kerja yang harmonis dan merealisasikan tanggungjawab sosial kemasyarakatan dengan melakukan upaya-upaya pembinaan kekaryaan serta penyelarasan.

Kebebasan memutuskan:

1. Merancang, mengusulkan penetapan dan mengendalikan performansi pelayanan Divisi pendukung.
2. Memberikan saran kepada Divisi Pendukung dalam rangka perbaikan performansinya.
3. Merekomendasikan hasil kajian mengenal alternatif kemungkinan-kemungkinan/pejuang pengembangan bisnis Divisi Pendukung, berikut indikator-indikator kinerjanya.
4. Merekomendasikan hasil evaluasi dan memberikan solusi perbaikan kinerja yang disesuaikan dengan tuntutan *customer* (Divisi Utama, Divisi lainnya dan kantor perusahaan).
5. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
6. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

Selain membawahi *Vice President* tersebut di atas Direktur Sumber Daya Manusia juga membawahi Divisi Pelatihan, Divisi Properti dan Divisi SISFO.

6. Sekretaris Perusahaan

Bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Mempunyai tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab mengelola penyelenggaraan proses eksekutif termasuk dukungan manajemen dan sekretariat perusahaan, sehingga proses eksekutif dapat terlaksana secara efektif dengan lindungan hukum yang dinamis, melalui aktivitas komunikasi dan informasi yang terseleksi (*selected information*) untuk memberikan nilai tambah terhadap citra perusahaan, serta mewujudkan tanggung jawab sosial perusahaan.
2. Menjamin pelaksanaan aktivitas administrasi dan pembinaan SDM kantor perusahaan sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan.

Selain tanggung jawab yang tersebut di atas Sekretaris Perusahaan juga mempunyai kebebasan untuk memutuskan:

1. Menyelesaikan masalah-masalah hukum di dalam maupun di luar perusahaan.
2. Menetapkan nominasi usulan promosi dan mutasi SDM untuk SIJAB I dan II.
3. Menetapkan dibidang SDM sesuai dengan kewenangan.
4. Menetapkan dana bantuan kepedulian sosial sesuai dengan kewenangan.
5. Menetapkan pengadaan barang dan jasa sesuai dengan kewenangan.
6. Merencanakan program-program yang berkaitan dengan PUREL dan perwujudan tanggung jawab sosial perusahaan.
7. Menetapkan usulan RKAP di lingkungan SETPER.

8. Menetapkan hasil analisis laporan manajemen.
9. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerja.
10. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

7. Ketua Kelompok Pengembangan Bisnis (Business Development Group/BDG)

Mempunyai kedudukan yang sejajar dengan Sekretaris Perusahaan yang juga bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Mempunyai tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab mengatur dan mensupervisi pengembangan portfolio bisnis PT “X”, aliansi strategik perusahaan sesuai dengan keinginan pemegang saham PT “X” untuk mencapai posisi strategis dan nilai tambah bisnis perusahaan.

Mempunyai kewenangan untuk memutuskan:

1. Melakukan negosiasi komposisi dan perubahan jumlah saham perusahaan pada anak-anak perusahaan dengan para investor.
2. Menetapkan target usaha dan memonitor kinerja usaha anak-anak perusahaan, serta melakukan intervensi manajemen anak perusahaan bilamana diperlukan untuk mewujudkan target kinerja usaha yang telah ditetapkan.

3. Melaksanakan penyesuaian manajemen dan distribusi pemegang saham pada anak perusahaan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan oleh DIRUT PT “X”.
4. Mengelola alokasi investasi-investasi usaha baru ke dalam bentuk anak perusahaan PT “X”.
5. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
6. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

8. Kepala Auditor Internal

Bertanggungjawab kepada Direktur Utama, dan mempunyai tujuan posisi:

1. Bertanggungjawab atas penyediaan informasi audit yang objektif dan independen sehingga dapat mengidentifikasi cara-cara perusahaan meningkatkan atau memperbaiki kinerja bisnisnya serta mampu mengendalikan resiko atas praktek-praktek bisnis yang dilakukannya.
2. Melakukan pengendalian, pengawasan, evaluasi dan indentifikasi secara objektif dan independen terhadap seluruh proses dan kegiatan perusahaan yang mencakup cara-cara atau praktek-praktek yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dalam Prospektus, CSS, T-20001, RKA dan program-program strategis lainnya.
3. Melakukan pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan fungsi *Quality Assurance* untuk seluruh proses dan kegiatan perusahaan serta

memberikan "*warning alarm*" untuk setiap potensi ketidaktercapaian atau penyimpangan program.

4. Melakukan pengendalian dan bertindak sebagai internal auditor bagi divisi-divisi yang tidak memiliki indikator.

Kebebasan memutuskan:

1. Memberikan rekomendasi atas basil audit kepada manajemen perusahaan dan divisi-divisi yang menjadi lingkup tanggung jawabnya.
2. Memberikan rekomendasi atas hasil pengendalian, evaluasi dan identifikasi ketercapaian *prospectus* dan program strategik lainnya .
3. Menetapkan program-program audit rutin.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, *reward*, mutasi, promosi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya

Deskripsi dan Cara Ukur KPI

1. ***Customer Satisfaction Index*** adalah prosentase tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil survey eksternal menggunakan metode sampling (*outsourcing*) dengan kriteria *Top Two Boxes*. Merupakan perbandingan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan *Corporate Customer*, *Non Corporate Customer* dan [REDACTED]. Sumber data adalah hasil survey oleh konsultan eksternal (*outsourcing*).

Penilaian prestasi : Realisasi / Target

2. ***Customer Loyalty Index*** adalah prosentase tingkat loyalitas pelanggan yang diperoleh dari hasil survey eksternal (*outsourcing*) dengan kriteria *Top Two Boxes*, yang merupakan perbandingan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan *Corporate Customer*, *non Corporate Customer*, dan [REDACTED]. Sumber data adalah hasil survey oleh konsultan eksternal (*outsourcing*).

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

3. **Rasio cabutan** adalah prosentase perbandingan antara jumlah cabutan dengan jumlah hasil pemasaran. Cabutan tersebut dikarenakan atas permintaan sendiri pelanggan (APS), cabutan karena tunggakan selain Reboundary dan Replasmant. Dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian. Sumber data SISKKA/ RDB.

Cara Pengukuran : $\frac{\text{Jumlah Cabutan s/d periode penilaian}}{\text{jumlah pemasaran sampai dengan periode penilaian}} \times 100\%$

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{target-Realisasi})/\text{Target} \times 100\%$

4. **Pemenuhan SLG Jaringan Akses** terdiri dari :
 - a. **Pasang Baru** adalah perbandingan antara tolok ukur SLG PSB dan realisasi sesuai dengan segmentasinya : Platinum < 24 Jam, Gold < 36 Jam, Silver < 72 Jam, dan Standar < 120 Jam. Pengukuran adalah rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data adalah RDB.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

- b. **Gangguan** adalah perbandingan antara tolok ukur SLG Gangguan dan realisasi sesuai dengan segmenasinya : Platinum < 12 Jam, Gold < 24 Jam, Silver < 48 Jam, dan Standar < 96 Jam. Pengukuran adalah rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data adalah RDB.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

- c. **Frekuensi Gangguan ulang** adalah perbandingan tolok ukur SLG Gangguan Berulang dengan realisasinya sesuai dengan segmentasinya : Platinum < 1 kali per bulan, Gold < 2 kali per bulan, Silver < 2 kali per bulan, dan Standar < 3 kali per bulan, diukur berdasarkan rata-rata prestasi setiap periode penilaian. Sumber data SISKAA..

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

5. Pemenuhan SLG Layanan POTS terdiri dari :
- a. SLG Complain Billing adalah perbandingan antara realisasi SLG Gangguan Complain Billing dengan tolok ukur sesuai dengan segmentasinya : Platinum 3 x 24 jam, Gold 3 x 24 jam, Silver 4 x 24 jam, dan Standar 5 x 24 jam, diukur berdasarkan rata-rata prestasi setiap periode penilaian. Sumber data SISKAA

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

- b. SLG Buka Isolir adalah perbandingan antar realisasi SLG Buka Isolir dengan tolok ukur sesuai dengan segmentasinya : Platinum < 12 jam, Gold <12 jam, Silver <12jam, dan Standard <12 jam, diukur berdasarkan rata-rata prestasi setiap periode penilaian. Sumber data SISKAA

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

6. Angka Keluhan per 1000 LIS adalah jumlah keluhan pelanggan yang terdiri dari keluhan gangguan, keluhan PSB/Mutasi, keluhan billing dan keluhan lain-lain yang diterima melalui media cetak, surat, situs web, dan lain-lain yang dilaporkan secara tertulis dihitung setiap 1.000 transaksi. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data laporan Bidang Niaga.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target}-\text{Realisasi})/\text{Target} \times 100 \%$

7. Angka Penyelesaian Keluhan adalah perbandingan penyelesaian keluhan sesuai dengan tolok ukur ≤ 3 hari keluhan gangguan, keluhan PSB/Mutasi, keluhan billing dan keluhan lain-lain yang diterima melalui media cetak, surat, situs, dan lain-lain yang dilaporkan secara tertulis, dibandingkan dengan total jumlah keluhan. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data laporan Bidang Niaga.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

8. Waktu Respon Keluhan (<3 hari) adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menanggapi seluruh keluhan yang masuk (gangguan. Billing, PSB/

mutasi, dan keluhan lain-lain), yang diukur sejak keluhan diterima sampai dengan keluhan direpson/ dijawab, per tanggal agenda masuk di [REDACTED], per tanggal mail, per tanggal penayangan, per tanggal siaran. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data laporan Bidang Niaga.

Cara Pengukuran :

Jml keluhan yang direpson ssi tolok ukur (≤ 3 hari)

Realisasi : -----
 --- x 100 %

Total keluhan

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

9. **ASR Lokal (all day)** adalah perbandingan antara jumlah pendudukan (seizure) lokal all day yang menghasilkan answer signal lokal terhadap jumlah pendudukan lokal total selama selang waktu tertentu. Sumber data adalah dari pengukuran Trafik, dihitung rata-rata pada periode penilaian.

Cara Pengukuran :

Answercall antar plg pd kode area yang sama pada jam sibuk
 x 100 % $\frac{\text{Answercall antar plg pd kode area yang sama pada jam sibuk}}{\text{Seizure Call antar pelanggan pada kode area yang sama}}$
 Seizure Call antar pelanggan pada kode area yang sama

Penilaian prestasi = Realisasi / Target

10. **Loss Terminating** adalah call yang gagal di ruas pelanggan yang dipanggil (ruas terminating) pada jam sibuk yang disebabkan oleh *Busy Subscriber* dan *Ringin No Answer* (RNA). Sumber data adalah target dari setting kinerja dan realisasi dari IMS dengan software Telso+. Dihitung rata-rata loss untuk setiap periode penilaian.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$.

11. **Loss Network** adalah kegagalan panggil yang terjadi diantara ruas sentral pemanggil terhadap sentral yang dipanggil karena incompleted dial, technical fault, UNAL, dan kongesti all day, diukur berdasarkan rata-rata loss untuk setiap periode penilaian. Sumber data BA hasil pengukuran.

Cara Pengukuran : (Jumlah Loss Network / Jumlah Call)

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

- b. **Reliability Catu Daya** adalah tingkat keandalan perangkat catu daya dalam melaksanakan fungsinya sebagai sumber catuan tanpa terputus untuk perangkat network elemen.
12. **Penetrasi CCS#7** adalah perbandingan antara jumlah sirkit bothway CCS#7 dengan jumlah total sirkit operasi. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data

Jumlah Sirkit Bothway adalah total sirkit bothway yang digunakan untuk hubungan internal dalam divisi, antar divisi termasuk dengan operator lain.

Cara Pengukuran :

$$\text{Penetrasi CCS\#7} = \frac{\text{Jumlah Sirkit Bothway CCS \#7}}{\text{Jumlah Sirkit Operasi}} \times 100 \%$$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

13. **Trafikability** adalah tingkat keberhasilan suatu panggilan yang sukses melewati suatu sentral pada jam sibuk. Dihitung angka rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data target adalah KPI / RKMO dan realisasi adalah risalah hasil pengukuran trafik.

Cara Pengukuran :

$$\frac{\text{Jumlah Call Success dapat melewati sentral pada jam sibuk}}{\text{Jumlah Bid (pendudukan) sentral pada jam sibuk}} \times 100\%$$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

14. **Call Abandon 147** adalah jumlah call accept 147 yang tidak terlayani oleh operator setiap bulan dibagi dengan jumlah call yang masuk, dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah ACDS Call Centre.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

15. **Call Abandon 108** adalah jumlah call accept 108 yang tidak terlayani oleh operator setiap bulan dibagi dengan jumlah call yang masuk, dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah ACDS Call Centre.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

16. **Call Abandon Garuda Call Centre** adalah jumlah call accept Garuda Call Center yang tidak terlayani oleh operator setiap bulan dibagi dengan jumlah call yang masuk, dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah ACDS Call Centre.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

17. **ASR SLJJ Internal (all day)** adalah perbandingan antara answer signal SLJJ Internal DIVRE II terhadap jumlah pendudukan SLJJ (seizur). Sumber data adalah dari pengukuran trafik, dihitung rata-rata pada periode penilaian.

Cara perhitungan :

$$\frac{\text{Answercall dlm kode area yang berbeda dalam satu DIVRE}}{\text{Seizure Call pada kode area yang Berbeda dalam satu DIVRE}} \times 100 \%$$

Penilaian Prestasi : $\text{Realisasi} / \text{Target}$

18. **Sirkuit blok** adalah prosentase jumlah sirkit block pada jam sibuk terhadap jumlah sirkit operasi pada jam sibuk. Dihitung angka rata-rata setiap periode penilaian. Sumber data adalah hasil pengukuran Sirkit.

Circuit Block yang dinilai adalah :

Sirkuit block yang terjadi antara sirkit sentral satu dengan sentral lainnya.
Sirkuit Block yang terjadi antara sirkit sentral dengan PABX pelanggan.

Cara pengukuran : $\frac{\sum (N_i \times T_i)}{N \times T}$

(N x T)

Keterangan :

N_i = Sirkit terganggu jam sibuk

N = Jumlah Sirkit Operasi jam sibuk

T_i = Lama Gangguan

T = Total waktu dalam satu bulan laporan

Penilaian Prestasi = $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

19. **Waktu Respon Operator 147** adalah prosentase jumlah call 147 yang terjawab oleh operator dalam waktu 5, 10, 15 detik sejak pelanggan menekan digit terakhir sampai diterima oleh Operator. Dihitung waktu

rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah hasil pengukuran ACDS Call Center.

Cara pengukuran :

Call yang masuk antrian dan terlayani oleh Operator untuk setiap tolok ukur
 $\frac{\text{waktu}}{\text{Jumlah call yang masuk ke sistem Call Center}} \times 100\%$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

20. **Waktu respon Operator 108** adalah prosentase jumlah call 108 yang terjawab oleh operator dalam waktu 5, 10, 15 detik sejak pelanggan menekan digit terakhir sampai diterima oleh Operator. Dihitung waktu rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah hasil pengukuran ACDS Call Center.

Cara pengukuran :

Call yang masuk antrian dan terlayani oleh Operator untuk setiap tolok ukur
 $\frac{\text{waktu}}{\text{Jumlah call yang masuk ke sistem Call Center}} \times 100\%$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

21. **Waktu Respon Gaaruda Call Centre** adalah prosentase jumlah Garuda Call Centre yang terjawab oleh operator dalam waktu 5, 10, 15 detik sejak pelanggan menekan digit terakhir sampai diterima oleh Operator. Dihitung waktu rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah hasil pengukuran ACDS Call Center.

Cara pengukuran :

Call yang masuk antrian dan terlayani oleh Operator untuk setiap tolok ukur
 $\frac{\text{waktu}}{\text{Jumlah call yang masuk ke sistem Call Center}} \times 100\%$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

22. **Waktu Rata-rata Respon Operator** adalah waktu rata-rata respon operator 147 dan 108 dengan waktu < 5 detik, < 10 detik dan < 15 detik. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data hasil pengukuran ACDS Call Center.

Penilaian Prestasi = Realisasi / Target

23. **Q Total** adalah total gangguan *Connected Line* termasuk jumlah gangguan tanpa penanganan, dan gangguan tanpa kode selesai yang terjadi dan ditandai dengan kode usai SSKA di bulan bertalian dibandingkan dengan jumlah *Connected Line* pada bulan tersebut. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah SSKA pada kode lokasi.

Cara Pengukuran : $(\text{Jml Gangguan Total} / \text{Connected Line}) \times 100 \%$

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

24. **Gangguan Berulang** adalah gangguan yang terjadi berulang dalam 30 hari untuk nomor yang sama untuk seluruh kode lokasi. Pengukuran adalah rata-rata setiap periode penilaian. Sumber data adalah target dari KPI (*RKMO*) dan realisasi dari SSKA.

Cara perhitungan:

rata-rata (ggn yg berulang dlm 30 hari kerja) dlm 3 bln periode penilaian
x 100%

rata-rata total ggn dalam 3 bln penilaian

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

25. **Q Corporate Customer** adalah gangguan yang terjadi untuk pelanggan Corporate Customer untuk seluruh kode usai di bulan bertalian dibandingkan dengan jumlah pelanggan korporasi, dihitung rata-rata pada setiap periode penilaian. Sumber data CCIS.

Penilaian Prestasi = $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

25. **Operating Revenue Nominal** adalah jumlah pendapatan operasi termasuk imbal jasa, diukur secara kumulatif sampai dengan periode penilaian. Sumber data SAP.

Penilaian prestasi : $\text{Realisasi} / \text{Target}$

26. **Pengendalian Beban Usaha** adalah beban yang timbul berkaitan dengan kegiatan operasional (BODP, BUA, dan Beban Pemasaran). Target berasal dari RKAP sedangkan realisasi berasal dari SAP (audited). Data target dan realisasi dihitung berdasarkan biaya kumulatif yang diserap sampai dengan periode penilaian, sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangannya.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

27. **Pengendalian Beban Total** adalah beban yang timbul berkaitan dengan kegiatan operasional total. Target berasal dari RKAP sedangkan realisasi berasal dari SAP (audited). Data target dan realisasi dihitung berdasarkan biaya kumulatif yang diserap sampai dengan periode penilaian, sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangannya.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

28. **EBITDA Nominal** adalah nilai (nominal) laba yang dihasilkan sebelum bunga, pajak, penyusutan, dan amortisasi. Dihitung secara kumulatif sampai dengan periode penilaian, sumber data SAP.

Penilaian Prestasi : $\text{Realisasi} / \text{Target}$

29. **Minimum Net Cash Transfer** adalah jumlah uang yang dikirim dari DIVRE II ke Kantor Perusahaan sebagai selisih antara hasil pengumpulan pendapatan dikurangi dengan jumlah uang yang diterima dari Kantor Perusahaan guna membiayai operasional DIVRE II. Dihitung berdasarkan jumlah uang kumulatif sampai dengan periode penilaian. Data realisasi berasal dari SAP (audited), sedangkan target berasal dari RKAP.

Cara pengukuran : $\text{Transfer} - \text{Dropping}$

Penilaian prestasi : $\text{Realisasi} / \text{Target}$

30. **Cash transfer** adalah jumlah uang yang dikirim dari DIVRE ke Kantor Perusahaan hasil pengumpulan pendapatan, Dihitung berdasarkan jumlah uang kumulatif sampai dengan periode penilaian. Data realisasi berasal dari SAP (audited), sedangkan target berasal dari RKAP.

Penilaian prestasi : $\text{Realisasi} / \text{Target}$

31. **Average Collecting Period** adalah rata-rata waktu yang diperlukan untuk pengumpulan/ pencairan piutang tagihan jastel dalam satu periode tertentu. Sumber data adalah SAP (audited) dan Tel 8C. Data target dan realisasi dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian, dengan lingkup tanggung jawab mencakup Divisi Regional .

Cara Pengukuran :

$$\frac{(\text{Saldo Awal} + \text{Saldo Akhir}) / 2}{\text{Pendapatan Kredit sampai dengan periode penilaian}} \times \sum \text{hari periode pengamatan}$$

Penilaian Prestasi : $1 + \frac{(\text{Target} - \text{Realisasi})}{\text{Target}}$

Target

32. **Cash Collection** adalah prosentase pencairan piutang usaha dalam negeri semua JASTEL dan semua segmen, dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian, dengan lingkup tanggung jawab Kandatel. Data realisasi dari SIMAK (audited) / Tel 8 C dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian.

Cara Penghitungan :

$$\frac{\text{Total penerimaan kas s/d periode penilaian (Rp)}}{\text{So Awal Piutang + Pdpt Kredit s/d periode penilaian (Rp)}} \times 100 \%$$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

33. **Penyerapan Capex** adalah pengendalian Capital Expenditur berdasarkan realisasi fisik di lapangan yang duktikan dengan Berita Acara Serah terima atau Berita Acara layak operasi. Dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian, sumber data SAP.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{target} \times 100 \%$

34. **Net Add. LIS** adalah jumlah penambahan SST yang menghasilkan pendapatan yang terdiri dari Subscriber dan Public Phone, diukur berdasarkan besaran LIS periode penilaian dikurangi dengan LIS posisi 31 Desember 2003. Sumber data LUD/ SISKKA.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

35. **Net Add LIS Flexi** adalah jumlah penambahan SST Flexi yang menghasilkan pendapatan yang terdiri dari Subscriber dan Public Phone, diukur berdasarkan besaran LIS Flexi periode penilaian dikurangi dengan LIS Flexi posisi 31 Desember 2003. Sumber data LUD Flexi/ SISKKA.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

36. **Pemasaran Fitur** adalah pengaktifan fasilitas tambahan baik bagi pelanggan eksisting maupun pelanggan baru. Fitur tersebut adalah fitur klip, lacak, nada sela, dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian. Sumber data SISKKA.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

37. **Utilizaation Rate** adalah perbandingan jumlah LIS dengan Installed Line, yang menggambarkan seberapa banyak pelanggan (Subscriber dan Public

Phone) yang sudah tersambung dari alokasi Installed Line. Dihitung posisi periode penilaian. Sumber data LUD

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

38. **Net Sales Multimedia Produk** adalah jumlah produk multimedia yang berhasil dipasarkan sampai dengan periode penilaian dikurangi dengan cabutan multimedia sampai periode penilaian. Produk tersebut untuk Datel adalah Astinet, MMA, LC, dan ISDN BRA, sedangkan produk untuk UCC adalah Astinet, VPN Gold, VPN IP, dan DIN Acces. Sumber data laporan Divisi Multi Media.

Cara Pengukuran : Pemasaran produk multimedia – cabutan multimedia

Penilaian Prestasi : Realisasi / target

39. Jam Akses Teni jumlah durasi akses ke nomor panggil [REDACTED] sampai dengan periode pengukuran. Sumber data RDB DIVRE II.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

40. % SST akses Teni adalah perbandingan antara jumlah SST yang mengakses ke nomor panggil [REDACTED] dengan jumlah Line in Service pada periode pengukuran. Sumber data RDB DIVRE.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

41. **Employee Satisfaction Index** adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan yang meliputi cara pengelolaan SDM, gaya kepemimpinan, budaya dan etos kerja. Diukur berdasarkan *People Value Added* (PVA) yang merupakan pengukuran kualitatif dengan respondennya adalah karyawan, dan metode yang digunakan adalah survey yang dilaksanakan oleh konsultan dengan menggunakan tehnik sampling.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

42. **Working Accident** angka kecelakaan kerja yang dialami karyawan (luka s/d meninggal dunia), yang terjadi sejak karyawan masuk kantor/ mulai kerja sampai dengan waktu karyawan keluar kantor/ tempat kerja. Dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian. Sumber data laporan kecelakaan unit SAS, maupun dari YAKES.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

43. **Training Efektivness** adalah kesesuaian antara pelatihan yang diikuti oleh karyawan dengan implementasi dalam pekerjaan, diukur melalui survey dengan responden adalah atasan langsung karyawan yang mengikuti pelatihan. Dihitung berdasarkan nilai rata-rata survey untuk periode bersangkutan. Sumber data hasil survey Bidang SDM.

Penilaian Prestasi : Realisasi / target

44. **Innovation Rate** adalah hasil karya karyawan, baik melalui hasil kerja kelompok maupun perorangan yang dilaporkan melalui unit kerja, dan telah diimplementasikan dan distandarisasi oleh GM/SM unit kerja terkait. Inovasi meliputi :

Temuan baru dari sesuatu yang belum ada menjadi ada dan memberikan nilai manfaat kepada perusahaan (bisa berupa *hardware* maupun *software*).

Rekayasa/modifikasi dari sesuatu yang sudah ada sehingga dapat berfungsi lebih baik dari sebelumnya untuk mendukung kelancaran kerja.

Perbaikan proses/standar kerja (SOP-SMP) sehingga dapat memberikan output yang lebih baik dari sebelumnya.

Sumber data adalah laporan inovasi terstandar/ terimplementasi dari Bidang Performansi.

Cara Pengukuran :

$$\text{Innovation Rate} = \frac{\sum \text{Inovasi yang distandarisasi}}{\sum \text{ASMAN}}$$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

45. **Mandays Pelatihan** adalah perbandingan antara jumlah hari pelatihan yang diikuti oleh karyawan dibandingkan dengan jumlah karyawan. Dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian, sumber data laporan training.

Penilaian Prestasi : Realisasi / target

46. **MBCfPE Score** adalah score yang diperoleh atas audit malcolm.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

47. **Efektifitas Proses Bisnis** adalah jumlah temuan mayor hasil audit AMI, sumber data hasil audit AMI.

Penilaian Prestasi : Realiasi / Target

48. **Akurasi Billing** adalah prosentase keakurasian billing secara keseluruhan (kuitansi billing, info billing, dan billing interkoneksi), dihitung rata-rata keakurasian untuk setiap periode penilaian.

Cara Pengukuran :

60 % nilai prosentase akurasi billing + 20 % nilai prosentase akurasi Info billing + 20 nilai prosentase keberhasilan rekonsiliasi billing interkoneksi.

Jumlah kuitasi / info/ rekon billing dikurangi dengan jumlah kuitasi/ info/ rekon billing salah dibagi dengan Jumlah Billing.

Penilaian Prestasi = Realisasi / Target

49. **Akurasi Data Tekhnis Jaringan** adalah tingkat akurasi data teknis jaringan SISKAs. Sumber data adalah dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah dari WEB akurasi data jaringan.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

50. **Akurasi data Interkoneksi** adalah prosentasi deviasi antara nilai (rupiah) hasil rekonsiliasi dengan data interkoneksi [REDACTED]. Dihitung adalah rata-rata untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah BA Settlement .

Cara Pengukuran :

a. **Pendapatan** = (Data transaksi rekon /data [REDACTED]) x 100 %

b. **Biaya** = (1 + (Data Telkom - data transaksi rekon / data [REDACTED])) x 100 %

Penilaian Prestasi : 60 % x a + 40 % x b

51. **ODS Fault Handling** adalah prosentase perbandingan antara jumlah gangguan yang dapat diselesaikan dalam waktu maksimum 24 jam dan jumlah gangguan total dalam satu bulan, dihitung sejak registrasi laporan (termasuk hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional).

$$\text{Cara pengukuran} = \frac{\sum \text{Gangguan yang diselesaikan} \leq 24 \text{ jam}}{\sum \text{Jumlah gangguan total}}$$

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

52. **Waktu PSB ≤ 3 hari** adalah persentase antara jumlah PSB yang dapat diselesaikan di dalam waktu ≤ 3 (tiga) hari terhadap jumlah total PSB yang diselesaikan/kring pada periode pengukuran.

$$\text{Cara pengukuran} = \frac{\sum \text{PSB kring dalam waktu} \leq 3 \text{ hari}}{\sum \text{PSB total}}$$

Σ transaksi PSB

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

53. **Waktu Proses Billing** adalah waktu yang diperlukan untuk penyelesaian proses billing pelanggan seluruh JASTEL di seluruh DATEL, dihitung sejak awal bulan (tanggal 1) jam 00.00 sampai dengan billing siap dijual (data billing siap diakses melalui SOPP).

Sumber data adalah SISKKA.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

54. **Nilai Asset yang diselamatkan** adalah Nilai buku barang inventaris/alat produksi milik PT. TELKOM yang berhasil diselamatkan petugas USAS di seluruh lokasi yang menjadi lingkup pengawasan Bidang *Security & Safety*. Realisasi dihitung kumulatif sampai dengan periode penilaian. Sumber data adalah L-6 SAP dan Laporan kejadian/ kasus.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

55. **Waktu rata-rata Penyelesaian Kasus Fraud** adalah waktu yang diperlukan mulai mendeteksi sampai dengan tindakan pencegahan (eksekusi/koreksi) guna menyelamatkan Perusahaan dari Potensi kerugian. Dihitung waktu rata-rata setiap periode penilaian. Sumber data adalah FRIENDS.

Penilaian Prestasi = $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

56. **Penyelamatan Pendapatan karena Fraud** adalah pengendalian pengelolaan fraud Telekomunikasi yang mencakup tindakan pencegahan, deteksi, dan koreksi/eksekusi untuk menyelamatkan Perusahaan dari potensi kerugian. Data realisasi dari call data recording, data reject dan laporan Bagian Fraud. Data Pencapaian merupakan data kumulatif yang potensi kerugian yang diselamatkan sampai dengan periode penilaian. .

Cara Pengukuran = $\frac{\text{Jumlah (Rp) potensi kerugian yang dapat diselamatkan}}{\text{Jumlah pendapatan usaha}}$

Penilaian prestasi : Realisasi / Target

57. **Laporan Performansi Bulanan** adalah laporan masing-masing unit kerja yang terdiri dari laporan Eksekutif dan laporan Manajemen, yang dikirimkan

ke KADIVRE. Tanggal diterimanya laporan tersebut oleh SEKDIV merupakan tanggal yang diakui sebagai performansi penyampaian laporan. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data rekap monitoring Sekdiv.

Penilaian Prestasi : Realisasi / target

58. **Employee Productivity Ratio** adalah angka yang menunjukkan kemampuan setiap SDM dalam berkontribusi menghasilkan pendapatan usaha. Diukur berdasarkan perbandingan antara rata-rata revenue tiap bulan sampai dengan periode penilaian dibandingkan dengan rata-rata jumlah SDM pada awal periode sampai pada periode penilaian. Sumber data adalah SAP dan INSANI.

Penilaian Prestasi : Realisasi / Target

59. **Supplier Performance** adalah angka performansi kinerja Supplier (*Vendor*) yang ditentukan oleh kualitas hasil kerja sesuai kriteria PKS (SPK) dengan lingkup seluruh unit kerja. Dihitung angka rata-rata setiap periode penilaian. Sumber data adalah Vendor Record .

Penilaian Prestasi : Realisasi/Target

60. **Downtime Sistem Informasi** adalah waktu rata rata Downtime akibat gangguan tidak terencana pada perangkat server dan network Sistem Informasi. Diukur berdasarkan rata-rata gangguan untuk setiap periode penilaian. Sumber data hasil pengukuran sistem.

Penilaian Prestasi = $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

61. **Downtime Server USI** adalah waktu rata-rata downtime akibat gangguan tidak terencana pada perangkat server USI yang terdiri dari server Intranet, SISKAS, SIMTEL, dan OSS. Diukur berdasarkan rata-rata gangguan untuk setiap periode penilaian. Sumber data hasil pengukuran sistem.

Cara Pengukuran =Average (\sum Waktu downtime server Intranet,SISKAS,SIMTEL,OSS).

Penilaian Prestasi = $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

62. **Downtime Network Sistem Informasi** adalah waktu rata-rata downtime akibat gangguan tidak terencana pada Network Sistem Informasi. Diukur berdasarkan rata-rata gangguan untuk setiap periode penilaian. Sumber data hasil pengukuran sistem.

$$\text{Penilaian Prestasi} = 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$$

63. **Waktu Pengadaan melalui Tender** adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelelangan. Dihitung berdasarkan waktu rata-rata (hari kerja) sejak tanggal SPPH sampai dengan kontrak ditandatangani untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah laporan BIDUM .

$$\text{Penilaian Prestasi} : 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$$

64. **Waktu Pengadaan melalui Penunjukan Langsung** adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengadaan dengan penunjukan langsung, dihitung berdasarkan waktu rata-rata (hari kerja) sejak tanggal SPPH sampai kontrak ditandatangani untuk setiap periode penilaian. Sumber data adalah laporan pengadaan di Bidang Umum.

$$\text{Penilaian Prestasi} : 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$$

65. **Waktu Respon IT** adalah rata-rata Waktu respon IT dan dan Waktu respon Info on WEB.

$$\text{Cara pengukuran} = (\text{Waktu Respon SSKA} + \text{Waktu Respon Info on WEB}) / 2$$

$$\text{Penilaian Prestasi} : 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}.$$

66. **Waktu Respon SSKA** adalah waktu rata-rata respon sistem (SSKA) terhitung mulai menekan <enter> sampai dengan muncul display pada jam sibuk. Sumber data adalah hasil test sampling.

$$\text{Penilaian Prestasi} : 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}.$$

67. **Waktu Respon Info on WEB** adalah waktu rata-rata respon sistem (WEB) terhitung mulai menekan <enter> sampai dengan muncul display pada jam sibuk. Sumber data adalah hasil test Sampling.

$$\text{Penilaian Prestasi} : 1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$$

68. **Densitas Fastel** adalah angka perbandingan antara jumlah penduduk pada area pelayanan unit kerja dengan jumlah Line in Service pada priode pengukuran.

$$\text{Cara Pengukuran} : \frac{\text{Jumlah Penduduk di DIVRE}}{\text{Jumlah Line In Service}}$$

$$\text{Penilaian Prestasi} : \text{Realisasi} / \text{Target}$$

69. **Pembuatan PKS baru/Amandemen/SLA** adalah waktu penyelesaian PKS baru/Amandemen PKS / SLA terhitung sejak tanggal rapat terakhir dengan user atau draft PKS baru/Amandemen PKS/SLA diterima bagian Hukum DIVRE hingga draft PKS baru/Amandemen PKS/SLA selesai dan dikirim bagian Hukum DIVRE ke unit terkait. Dihitung rata-rata untuk setiap periode penilaian, sumber data laporan Bidang Umum.

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$

70. **Q TELUM** (TUC, TUK, TUKM) adalah perbandingan jumlah gangguan terminal TELUM yang terganggu terhadap jumlah terminal TELUM.

Cara Pengukuran : $\frac{\text{Jumlah Gangguan Terminal TELUM}}{\text{Jumlah Terminal TELUM}} \times 100 \%$

Penilaian Prestasi : $1 + (\text{Target} - \text{Realisasi}) / \text{Target}$