



Protokol Interaksi Pelanggan

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)



Daftar Isi

Pendahuluan ◀

Protokol Interaksi Pelanggan ◀

Pendahuluan

Sumber

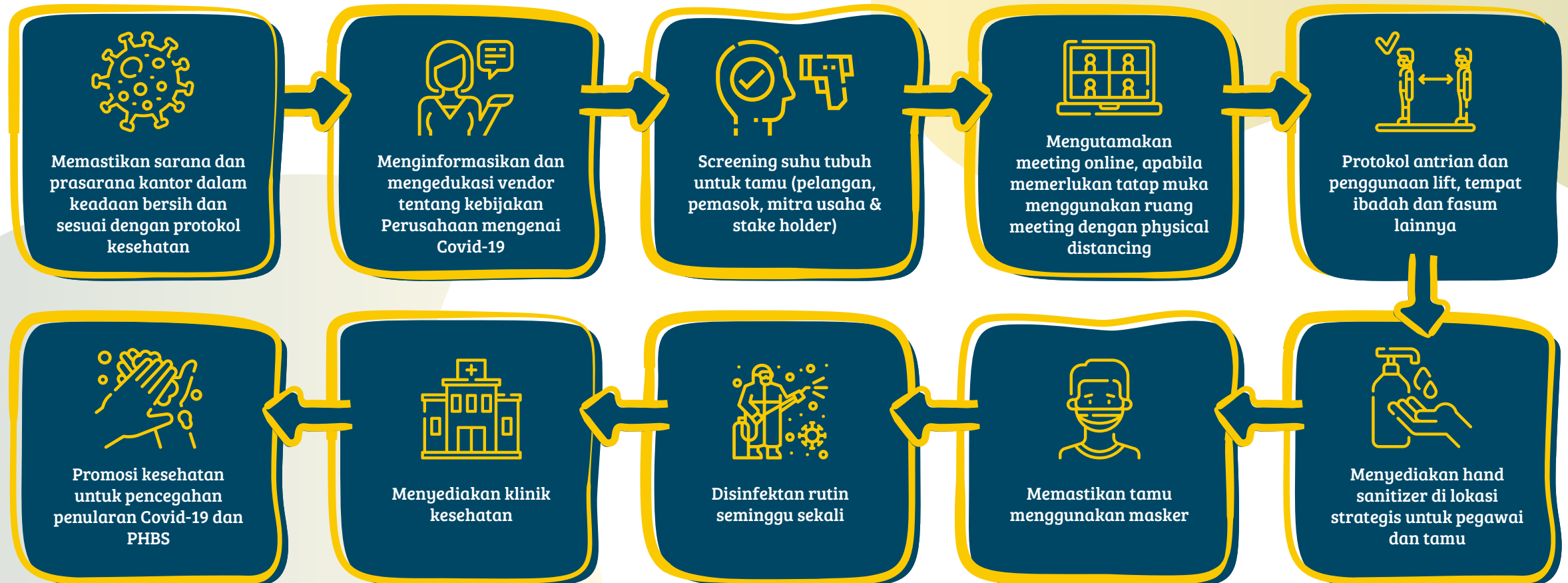
SE HK.02.01/MENKES/216/2020

**Tentang Protokol Pencegahan
Penularan Coronavirus Disease
(COVID-19) di Tempat Kerja**



Protokol Interaksi Pelanggan

Dukungan Perusahaan



Menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) seperti mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir



Membatasi meeting atau mengganti dengan teleconference



Menghindari kontak fisik langsung seperti bersalaman, berpelukan dan sebagainya



Wajib menggunakan sarung tangan apabila mengantar barang/ dokumen



Membersihkan tangan dengan hand sanitizer



Protokol Interaksi Pelanggan



Menerapkan Physical Distancing minimal 1 meter



Wajib Menggunakan masker selama di area kerja Perusahaan



Tamu (Pelanggan) dengan suhu $>37.5^{\circ}\text{C}$ atau tampak sakit (demam, flu, batuk, sesak nafas) maka tidak diizinkan masuk area kerja Perusahaan



Disiplin & Konsisten
Melakukan Protocol
Covid-19

Protokol Interaksi Pelanggan

Wajib menunjukkan **Keterangan Sehat Covid-19** dari:

- Hasil Rapid Test
- Kartu Alert Sehat dari Kantor Kesehatan Pelabuhan/Bandara,
- Instansi Kesehatan Resmi (pemerintah/swasta)



Pembatasan waktu kunjungan untuk eksternal **maksimal 2 jam**

Pembatasan **jumlah peserta rapat 50%** dari kapasitas ruang rapat maksimal 25 orang



Pembatasan area tamu, tidak di izinkan memasuki ruang kerja

Protokol Interaksi Pelanggan

No.	Aktivitas	Pelanggan	Online Enabler		Note
			Hardware	Software	
1	PERINTISAN PROYEK	Offline Online	Online Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Smart Meeting Room Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital/Software Mengikuti Anjuran Kementerian	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
2	PRAKUALIFIKASI	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
3	TENDER	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
4	NEGOSIASI	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
5	PENANDATANGANAN KONTRAK	Offline	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19

Protokol Interaksi Pelanggan

No.	Aktivitas	Pelanggan	Online Enabler		Note
			Hardware	Software	
6	KICK OFF MEETING	Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	-
7	RAPAT KOORDINASI RUTIN	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
8	RAPAT EKSTERNAL	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital, Video Conferencing	Pengajuan rapat online ke external dan Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
9	RAPAT KONFIRMASI/INSIDENTIL	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital	Offline dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
10	QSHE PATROL	Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps, Drone, CCTV	Video Conferencing	-

Protokol Interaksi Pelanggan

No.	Aktivitas	Pelanggan	Online Enabler		Note
			Hardware	Software	
11	QHSE SAFETY BRIEFING	-	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Video Conferencing	Offline dengan site visit dan mengikuti kaidah protokol Covid-19
12	INSPEKSI LAPANGAN RUTIN	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps, Drone, CCTV	Video Conferencing QIS	Offline dengan site visit dan pemantauan jarak jauh dengan drone atau CCTV
13	TRAINING	Offline Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangani Digital, Video Conferencing	Offline untuk praktikum dengan mengikuti kaidah protokol Covid-19
14	SEREMONIAL	Online	Online Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Smart Meeting Room Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangani Digital	-
15	UPACARA HARI BESAR	Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangani Digital	-

Protokol Interaksi Pelanggan

No.	Aktivitas	Pelanggan	Online Enabler		Note
			Hardware	Software	
16	SIMULASI KEADAAN DARURAT	Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps, Drone, CCTV	Dokumen & Tandatangan Digital, Video Conferencing	Online berupa sosialisasi
17	PELAPORAN	Online	Notebook with Cam, Gadget (Smartphone, Tablet, Ipad) & Internet 128 Kbps	Dokumen & Tandatangan Digital, Video Conferencing	-



Terima **Kasih**

Tetap tenang dan selalu waspada

PERSONIL DIVISI MSDM

Muliasari Hartanti : 0811 2008 483
Sunadi Rasmin : 0811 2061 514



DARURAT

119

DINKES JABAR

0811 2093 306