

## ABSTRAK

Sejak pandemi melanda Indonesia, masyarakat dihadapkan dengan pola kehidupan baru yang memicu peningkatan kebutuhan internet secara drastis untuk mendukung kegiatan yang dilakukan dari rumah untuk menekan penyebaran covid-19. Dengan meningkatnya kebutuhan internet, penyedia jaringan layanan internet didorong untuk menambah kapasitas dan performansinya. Untuk memberikan layanan internet yang terbaik dibutuhkan sebuah upaya yang dapat digunakan untuk memastikan kualitas pekerja sesuai dengan SOP. Telkom Akses memiliki program *Brevet Provisioning Basic* yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas teknisi khususnya teknisi *provisioning* dalam bekerja sesuai SOP. Untuk mempermudah proses jalannya program, dibutuhkan *monitoring*. Program Brevet bertujuan untuk meningkatkan kualitas teknisi dan mengurangi gangguan ulang yang disebabkan oleh teknisi. Dari hasil *Quality Control* periode bulan Juli 2021 untuk teknisi *provisioning* di sector MEA Utara, didapatkan sebanyak 72,69% untuk kualitas teknisi dan 48% terjadi gangguan ulang yang disebabkan oleh teknisi. Setelah melakukan program Brevet terhadap teknisi *provisioning sector* MEA Utara pada periode bulan Agustus dan September, dari hasil *quality control* ulang periode bulan September 2021 didapatkan sebanyak 76,29% kualitas teknisi dan 36% terjadi gangguan ulang. Hal ini membuktikan bahwa program brevet dapat meningkatkan kualitas teknisi khususnya *provisioning* pada sector MEA Utara dan meminimalisir gangguan ulang yang disebabkan oleh teknisi di Telkom Akses.

**Kata kunci:** *Monitoring, SOP, Quality Control, Brevet, Provisioning.*