



LAPORAN AKSI PERUBAHAN

OPTIMALISASI SISTEM LAYANAN CALL CENTER MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRIKAL (SI PETIR)

Disusun Oleh:

Nama : TOMY SUSANTO (6)
NIP : 19850522 200502 1 002
Instansi : SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
2021**



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKSI PERUBAHAN

OPTIMALISASI SISTEM LAYANAN CALL CENTER MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRIKAL (SI PETIR)


Disusun Oleh:

Nama : TOMY SUSANTO (6)

NIP : 19850522 200502 1 002

Instansi : SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

Menyetujui
Mentor,



(Waluyo, S.E., M.A.P.)

Menyetujui
Coach,



(Mid Rahmalia, S.E., M.Si.)



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Tomy Susanto
NIP : 19850522 200502 1 002
Jabatan : Kepala Subbagian Elektrikal
Unit Kerja/Instansi : Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI

adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, dengan judul Aksi Perubahan:

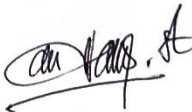
**“OPTIMALISASI SISTEM LAYANAN CALL CENTER
MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRIKAL SI PETIR”**

Dalam rangka menjamin keberlangsungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang merupakan *output* dari pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya menyatakan bahwa target sasaran jangka menengah dan jangka panjang Aksi Perubahan tersebut di atas akan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Sasaran Kinerja Pegawai.

Mengetahui
Mentor/Atasan Langsung,


Waluyo, S.E., M.A.P.
NIP. 197405271998031004

Jakarta, November 2021
Yang menyatakan,


Tomy Susanto
NIP. 19850522 200502 1 002



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN

1. Peserta Pelatihan

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tomy Susanto, S.H.
Jabatan : Kasubag Elektrikal
Unit Kerja : Bagian Gedung dan Instalasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021.

2. Pejabat Pembina Kepegawaian/Pejabat yang ditunjuk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Budiaji
Jabatan : Karo Sumber Daya Manusia Aparatur
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

3. Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indikator pencapaian hasil pelatihan. Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik ini akan diimplementasikan di instansi kami dalam *milestone* jangka menengah yaitu pada bulan 1 Desember 2021 sampai dengan 31 Agustus 2022 dan jangka panjang pada 1 September 2022 sampai dengan 31 Juli 2023.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Jakarta, 16 November 2021

Peserta

Tomy Susanto, S.H.
NIP. 198505222005021002

Mengetahui

Karo SDM Aparatur,

Rahmad Budiaji
NIP.197008011996031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan nikmat dan karunianya, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah penyusunan Laporan Aksi Perubahan **“Optimalisasi Sistem Layanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektrikal Si Petir”** telah selesai.

Kami mengucapkan terima kasih atas semua bantuan, dukungan, motivasi, dan bimbingan kepada:

1. Bapak Agung Budi Santoso, S.H., M.M., Anggota DPR RI Fraksi Partai Demokrat, yang bertindak sebagai Ketua Badan Urusan Rumah Tangga (BURT) DPR RI atas dukungan yang diberikan.
2. Bapak Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si., Sekretaris Jenderal DPR RI yang telah memberikan masukan dan dukungan kegiatan Aksi Perubahan.
3. Ibu Dra. Damayanti, M.Si., Deputy Bidang Persidangan Setjen DPR RI yang telah memberikan masukan dan dukungan kegiatan Aksi Perubahan.
4. Bapak Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si., Plt. Deputy Bidang Administrasi yang telah memberikan masukan, arahan dan dukungan kegiatan Aksi Perubahan.
5. Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si., Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma, yang telah memberikan masukan, arahan, motivasi dan dukungan atas terlaksananya kegiatan Aksi Perubahan.
6. Bapak Waluyo, S.E., M.A.P., Kepala Bagian Gedung dan Instalasi sekaligus sebagai Kakak dan pastinya Mentor luar biasa yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melaksanakan Aksi Perubahan, senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dan dukungan penuh atas terlaksananya kegiatan Aksi Perubahan.
7. Ibu Mid Rahmalia, S.E., M.Si., *Coach* kami yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas penyusunan Rancangan Aksi Perubahan sampai dengan penyusunan laporan akhir Aksi Perubahan yang telah dilakukan.

8. Tim Effektif yang dengan semangat, kerja keras dan kerjasamanya membantu Penyusun sehingga semua tahap pelaksanaan aksi perubahan bisa terlaksana dengan baik dan lancar dari persiapan sampai dengan akhir pelaporan Aksi Perubahan.
9. Temen-temen Pokja Sub Elektrikal, yang selalu semangat, terima kasih atas kerjasamanya, integritasnya dan loyalitasnya yang turut membantu kegiatan Aksi Perubahan.
10. Keluarga, rekan kerja dan seluruh elemen pendukung yang tidak dapat Penyusun sebutkan satu persatu, yang turut membantu kegiatan Aksi Perubahan ini.

Terakhir kami sampaikan permohonan maaf jika dalam Laporan Aksi Perubahan ini masih terdapat kekurangan karena berbagai keterbatasan kami, baik waktu, tenaga, dan data. Kami sangat berharap masukan, saran, maupun kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Penyusun,

Tomy Susanto

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I	DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	1
	A. Membangun Integritas	1
	B. Pengelolaan Budaya Pelayanan	5
	C. Pengelolaan Tim	7
BAB II	DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	12
	A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	12
	B. Manfaat Aksi Perubahan	13
	C. Kendala Selama Pelaksanaan Aksi Perubahan	15
BAB III	KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	17
	A. Dukungan Upaya Keberlanjutan	17
	B. Evaluasi Pengendalian dan Pengawasan	22
BAB IV	PENUTUP	24
	A. Kesimpulan	24
	B. Rekomendasi	25

LAMPIRAN

BAB I

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Secara etimologis, integritas berasal dari bahasa Latin *integer* yang artinya seluruh. Menurut KBBI integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Dari dua pengertian dasar tersebut maka sesuatu yang berintegritas merupakan sesuatu yang utuh dalam keseluruhannya, sesuatu yang tidak terbagi, dimana nuansa keutuhan atau kebulatan nya tidak dapat dihilangkan.

Definisi lain dari integritas adalah suatu konsep yang menunjuk konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip. Dalam etika, integritas diartikan sebagai kejujuran dan kebenaran dari tindakan seseorang. Lawan dari integritas adalah *hipocrisy* (hipokrit atau munafik).

Seseorang dapat dikatakan “mempunyai integritas” apabila tindakannya sesuai dengan nilai, keyakinan, dan prinsip yang dipegangnya. Mudah-mudahan, ciri seorang yang berintegritas ditandai oleh satunya kata dan perbuatan bukan seorang yang kata-katanya tidak dapat dipegang. Integritas menjadi karakter kunci bagi seorang pemimpin. Seorang pemimpin yang mempunyai integritas akan mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari pegawainya. Pimpinan yang berintegritas dipercayai karena apa yang menjadi ucapannya juga menjadi tindakannya.

Dalam implementasi aksi perubahan ini, membangun integritas baik diri sendiri maupun sikap dan perilaku tim aksi perubahan

sangatlah menentukan keberhasilan dan keberlangsungan inovasi aksi perubahan. Sebagaimana dalam Modul Etika dan Integritas Kepemimpinan Pancasila Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (LAN RI, 2019), integritas merupakan kemampuan memegang teguh prinsip-prinsip moral dan etika (kewibawaan, kejujuran, kebenaran). Secara simpel integritas yaitu satunya perkataan/ucapan dengan perbuatan/tindakan. Keteguhan tersebut akan diuji dengan situasi dan kondisi yang dinamis, godaan, dan tantangan yang melemahkan prinsip-prinsip moral dan etika. Prinsip integritas tersebut diantaranya:

1. sikap tidak mementingkan diri sendiri;
2. dibangun di atas dasar disiplin, Kerjasama, dan saling menghormati;
3. kekuatan moral yang terbukti tetap benar, membuat keputusan yang benar pada waktu yang benar, ditengah adanya tantangan, godaan dan konflik kepentingan;
4. kemampuan untuk tetap bersabar, apabila rencana tidak berjalan lancar dengan terus memperbaiki potensi diri; dan
5. kekuatan tetap teguh, baik ada maupun tidak ada yang melihat.

Adapun capaian hasil Perubahan terhadap Rencana Aksi Perubahan (RAP) yang dideskripsikan dengan kemampuan menjelaskan capaian implementasi Aksi Perubahan yang didukung dengan bukti yang valid dan relevan sebagai eviden. Perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya untuk kemudahan bekerja, tetapi juga sebagai cerminan citra baik Bagian Gedung dan Instalasi, dalam mewujudkan sistem pelayanan elektrikal Si Petir kepada Dewan, Unit Kerja dan Masyarakat yang berkualitas dalam upaya mendukung Sekretariat Jenderal yang Profesional dan Modern dalam mendukung Visi DPR RI, setidaknya beberapa kegiatan yang dilakukan dalam jangka pendek, yakni:

1. Membangun Tim Efektif

Pemimpin adalah tauladan, dalam memimpin Aksi Perubahan Penyusun harus dapat menunjukkan konsistensi dan komitmen dalam sikap sebagai contoh yang baik, agar hasil perubahan dalam lingkungannya menjadi lebih baik. Sebagai contoh, Penyusun berkomitmen menunjukkan kesungguhan kepada seluruh anggota tim dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini, dan Penyusun dapat menunjukkan kepada anggota tim apa yang menjadi Aksi Perubahan ini benar-benar nyata dirasakan kebaikannya oleh seluruh anggota tim khususnya dan Sekretariat Jenderal DPR RI pada umumnya. Sehingga Tim Efektif dapat membantu implementasi Aksi Perubahan.

2. Merumuskan kajian substansi penyusunan aplikasi

Dalam merumuskan kajian substansi seorang pemimpin harus mempunyai jiwa rendah hati dan mampu berada di tengah-tengah anggota tim sebagaimana semboyan Ki Hajar Dewantoro "*Ing Madyo Mangun Karso*" agar dapat meyakinkan kepada tim kerja apa yang dilaksanakan ini adalah usaha bersama dalam mewujudkan hasil kerja yang lebih baik lagi.

Seorang pemimpin yang baik tidak hanya sekedar memberikan penugasan kepada tim kerja, namun ikut juga secara aktif dalam memberikan masukan, saran, dan pendapat, demi terwujudnya kajian yang baik, agar hasil yang dicapai dapat maksimal.

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini ide dan gagasan anggota tim kerja perlu ditampung untuk menyempurnakan Aksi Perubahan yang sedang dirintis, dan apabila Aksi Perubahan ini dapat terlaksana dengan baik, seluruh anggota tim dapat merasakan bahwa Aksi

Perubahan ini bukan hasil dari individu pemimpin, tetapi hasil dari kerjasama tim yang baik.

3. Membangun aplikasi

Mengimplementasikan penggunaan aplikasi adalah hal tersulit dalam sebuah Aksi Perubahan karena ini menyangkut dari kebiasaan seseorang, terlebih lagi sistem dan aturannya belum ada atau belum diterapkan, oleh karena itu sebagai Pemimpin Aksi Perubahan Penyusun tidak hanya memberikan semangat dan dorongan kepada Tim Efektif tetapi melakukan pendampingan agar Tim Efektif terbiasa dengan pola sistem yang sedang dibangun.

4. Ujicoba Aplikasi

Sebagai *project leader* pada saat melakukan ujicoba Penyusun mengedepankan kerja cermat dan disiplin; agar aplikasi yang dihasilkan dapat digunakan oleh *user*. Senantiasa memberikan tempat/posisi yang proporsional pada Tim Kerja/stakeholder teknis yang menguasai aplikasi dengan mahir untuk bekerja sesuai keahliannya masing-masing. Dan Penyusun secara aktif memberikan *support* ketersediaan sarana dan prasarana, memberikan semangat dan dukungan moral sebagai wujud *tut wuri handayani*. Tidak cenderung untuk memberikan informasi sosialisasi hanya pada satu pihak, tapi semua stakeholder terkait diberikan pemahaman/diundang untuk memberikan masukan pada kegiatan ujicoba ini, agar semua orang memiliki kedudukan yang sama.

5. Sosialisasi

Dalam memberi tugas menyusun undangan, dan membuat materi sosialisasi oleh tim kerja berkomitmen untuk mengedepankan sikap profesional. Dalam melakukan sosialisasi maka kehadiran stakeholder merupakan syarat mutlak yang harus terpenuhi baik

secara langsung maupun virtual. Sehingga Penyusun berkomitmen untuk bersinergi dengan semua pihak dengan mengundang semua stakeholder terkait dalam kegiatan sosialisasi agar tujuan bersama dapat terwujud. Sehingga Penyusun telah melakukan komunikasi yang terbuka dan terarah dengan stakeholder yang diundang pada saat sosialisasi, dan mereka telah memberikan kontribusi pada pelaksanaan kegiatan tersebut

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Dalam rangka mendukung Visi DPR RI periode 2020-2024 yaitu “Menjadi Lembaga Perwakilan yang Modern, Terbuka, Aspiratif, dan Berintegritas Sebagai Pilar Demokrasi Untuk Mewujudkan Tujuan Bernegara”, maka Setjen DPR RI sebagai unsur pendukung dalam pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI merumuskan visi yaitu “Menjadi Sekretariat Jenderal yang Profesional dan Modern dalam mendukung Visi DPR RI”. Visi ini mencerminkan cita-cita dan harapan Setjen DPR RI untuk menjadikan seluruh unit kerja di lingkungan Setjen DPR RI berkinerja tinggi melalui dukungan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi yang mampu mendukung tugas dan fungsi DPR RI, serta mewujudkan lingkungan kerja yang *good and clean governance* sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan mampu memanfaatkan teknologi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi serta kemudahan akses informasi bagi publik.

Misi Setjen DPR RI merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mewujudkan visi. Misi merupakan jembatan penjabaran visi ke dalam tujuan sehingga untuk mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI serta tugas pokok dan fungsi Setjen DPR RI, Misi Setjen DPR RI tahun 2020-2024 adalah:

1. Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI;
2. Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang profesional, baik, dan bersih di lingkungan Setjen DPR RI;
3. Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan DPR RI.

Dalam rangka pengelolaan budaya pelayanan yang baik dan mendukung visi dan misi Setjen DPR RI sebagai *supporting sistem* yang profesional dan modern, subbagian elektrikal, Bagian Gedung dan Instalasi akan terus meningkatkan pelayanannya sesuai arah kebijakan dan strategi yang ditentukan terutama dalam pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi dan informasi berbasis elektronik sebagai upaya adanya perubahan pola pikir, atau paradigma kinerja birokrasi baru, dari budaya pelayanan kerja manual ke budaya kerja digital sehingga target capaian kinerja yang sangat baik dan informatif dalam penilaian reformasi birokrasi organisasi dapat tercapai.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Bagian Gedung dan Instalasi melalui sistem pelayanan *Call center* 135 saat ini masih *based on voice*, dimana jika ada permintaan informasi dan pengaduan kerusakan peralatan perangkat elektrikal seperti listrik, audio system, telepon, dan *building auto system* harus menghubungi nomor 135 melalui pesawat telepon yang ada di ruangan dan masih menggunakan nota dinas yang pelaksanaannya menggunakan disposisi berjenjang.

Dikaitkan dengan aksi perubahan yang saat ini akan dilakukan oleh Penyusun, terobosan atau inovasi yang dilakukan dalam upaya pengelolaan budaya pelayanan dilakukan dengan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang ada saat ini, yaitu memanfaatkan peran media sosial *whatsapp* yang tentunya sangat

familiar digunakan oleh setiap orang sebagai bentuk optimalisasi system pelayanan *call center* 135, sehingga permintaan informasi dan pengaduan kerusakan perangkat elektrik dapat oleh siapa saja, dilakukan dimana saja dan kapan saja serta respon bisa diperoleh dengan segera. Optimalisasi sistem pelayanan *call center* berbasis *whatsapp* dalam Sistem Pelayanan Elektrikal kami bernama “Si Petir”.

C. Pengelolaan Tim

Pengelolaan tim yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan dari pelaksanaan aksi perubahan ini. Pembagian peran dari setiap posisi dalam Tim Efektif tentunya sangat mempengaruhi dan harus dapat diiringi dengan kinerja dan kompetensi yang sesuai dari setiap individu. Kejelian dalam menempatkan setiap *stakeholders* dalam peta pemanfaatan dan ketepatan strategi komunikasi yang digunakan juga sangat besar pengaruhnya dalam menentukan keberhasilan aksi perubahan ini.

Dalam pelaksanaan penerapan Aksi Perubahan di Subbagian Elektrikal Bagian Gedung dan Instalasi dimulai dari kegiatan persiapan yaitu, dengan membentuk Tim Efektif yang diiringi dengan pembagian tugas dan mekanisme kerjanya, sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	Peran
1	Waluyo, S.E., M.AP. Kepala Bagian Gedung dan Instalasi	Mentor	Memberikan persetujuan, dukungan, bimbingan dan pengarahan terhadap pelaksanaan setiap tahapan perkembangan rencana aksi perubahan serta mendampingi dalam tahapan pelaksanaan jangka pendek rencana aksi perubahan agar tepat waktu

2	Mid Rahmalia, S.E., M.Si. Widyaiswara LAN	Coach	memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap aspek substansi pada setiap tahapan perkembangan rencana aksi perubahan ini serta memberikan motivasi dalam keberhasilan tahapan pelaksanaan jangka pendek rencana aksi perubahan
3	Tomy Susanto. Kepala Subbagian Elektrikal	Project Leader	bertanggung jawab terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan ini dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan seluruh stakeholders serta melakukan eksekusi terhadap keseluruhan tahapan (<i>milestone</i>) yang telah dirancang dengan menggunakan sumberdaya yang ada.
4	H. Ahmat Sopiulloh, S.T., M.AP. Kepala Subbagian Gedung dan Taman	Anggota	Memberikan masukan dan bertanggungjawab untuk melakukan kolaborasi tugas dan fungsi layanan gedung dan instalasi
5	Suhermanto, S.AP. Kepala Subbagian Mekanikal		
6	Rizdha Yusufik, S. T. Analisis Infrastruktur	Tim Kerja Administrasi	Bertugas membantu pengumpulan data dan administrasi serta melaksanakan dokumentasi dan pengumpulan data-data dan bukti rencana aksi perubahan dan pembuatan Surat Keputusan (SK)
7	Ina Marlina Administrasi umum		
8	Wolter Ketua Tim Ahli Gedung dan Instalasi	Tim Teknologi Informasi	Bertugas memberi informasi, membuat aplikasi dan membantu cara penggunaan aplikasi
9	Tim Ahli		
10	Kapokja Sub Elektrikal	Tim Kerja Teknis	Tim ini bertanggung jawab menyusun konsep layanan elektrikal, Tim ini juga bertanggung jawab untuk melakukan penginputan data serta melakukan monitoring dan evaluasi

Stakeholder aksi perubahan dibagi menjadi stakeholder internal dan stakeholder eksternal. Pembagian tersebut untuk memudahkan strategi komunikasi sesuai peran atas kepentingan (*Interest*) dan pengaruh (*Influence*) tiap stakeholder yang meliputi:

- a. Promoters ialah stakeholder yang memiliki kepentingan (*Interest*) dan pengaruh (*Influence*) yang besar untuk suksesnya aksi perubahan. Strategi komunikasi yang digunakan dengan cara melakukan komunikasi dan konsultasi yang intensif.
- b. Defenders ialah stakeholder yang memiliki kepentingan (*Interest*) yang besar, namun pengaruhnya (*Influence*) kecil terhadap pelaksanaan aksi perubahan. Strategi komunikasi yang digunakan yaitu dengan cara melakukan sosialisasi, diskusi dan konsultasi, memberikan informasi sejelas-jelasnya dan meluangkan waktu untuk dapat berinteraksi dan berbagi data dan informasi.
- c. Latents ialah stakeholder yang memiliki kepentingan (*Interest*) kecil, namun pengaruhnya (*Influence*) besar untuk suksesnya aksi perubahan. Strategi komunikasi yang digunakan yaitu dengan cara pendekatan secara persuasif, melakukan komunikasi dan meyakinkan akan pentingnya aksi perubahan bagi kepentingan mereka. Senantiasa melakukan pendekatan dan memberikan informasi yang jelas dan berupaya menunjukkan kepada mereka bagaimana aksi perubahan yang dilakukan ini memiliki efek positif terhadap isu yang menjadi perhatiannya.
- d. Apathetics ialah stakeholder yang memiliki kepentingan (*Interest*) dan pengaruh (*Influence*) yang kecil terhadap pelaksanaan aksi perubahan. Strategi komunikasi yang digunakan yaitu dengan melakukan sosialisasi dan komunikasi secara massif akan pentingnya aksi perubahan ini, yakinkan bahwa aksi perubahan ini memiliki efek positif dan kemudahan bagi mereka.

Pemetaan stakeholder (internal dan eksternal) dan pelanggan dalam pelayanan publik dibutuhkan untuk pengambilan strategi komunikasi untuk mendukung aksi perubahan. Pemetaan stakeholder berdasarkan kepentingan dan pengaruh seperti penjelasan berikut:

Stakeholder Internal

1. Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma;
2. Kepala Bagian Gedung dan Instalasi;
3. Staf / Pokja Sub Elektrikal;
4. Tim Teknis / Tim Ahli

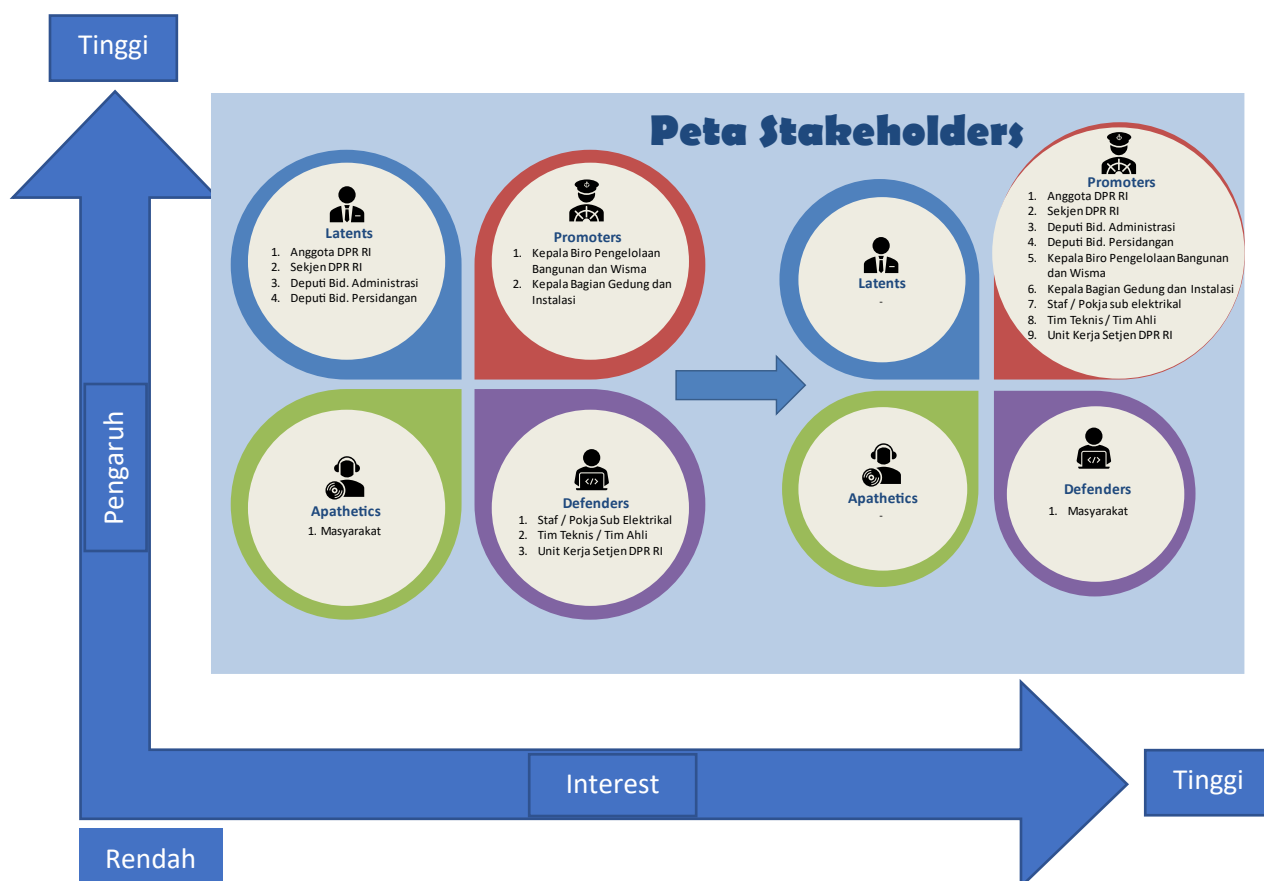
Stakeholder Eksternal

1. Anggota DPR RI;
2. Sekretaris Jenderal DPR RI;
3. Deputi Bidang Administrasi;
4. Deputi Bidang Persidangan;
5. Unit Kerja Setjen DPR RI.

Peran Serta:

No	Stakeholder	Peran
1	Anggota DPR RI	Sebagai penerima layanan
2	Sekretaris Jenderal DPR RI	Sebagai penerima layanan, yang bertanggungjawab sebagai Pimpinan Setjen DPR RI
3	Deputi Bidang Administrasi	Sebagai penerima layanan, yang bertanggungjawab membawahi Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma
4	Deputi Bidang Persidangan	Sebagai penerima layanan, yang bertanggungjawab dalam bidang persidangan
5	Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	Sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam Pengelolaan Bangunan dan Wisma
6	Kepala Bagian Gedung dan Instalasi	Selaku Atasan Langsung dan Mentor yang memberikan dukungan dalam aksi perubahan ini
7	Staf / Pokja Sub Elektrikal	Sebagai pendukung dalam penyediaan data dan informasi sekaligus sebagai Pelaksana Teknis dilapangan



8	Tim Teknis / Tim Ahli	Sebagai pendukung dalam penyediaan data dan informasi dan ketersediaan layanan aplikasi
9	Unit Kerja Setjen DPR RI	Sebagai penerima layanan
10	Masyarakat	Sebagai penerima layanan





BAB II

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Kriteria Pembanding	Sebelum AP	Sesudah AP	Evidence
Pelayanan Call Center	Call Center yang ada masih belum berjalan optimal, salah satunya masih terbatas jam kerja	Kinerja Call Center dapat berjalan dengan optimal, yang memberikan akses ke siapa saja, kapan saja dan dimana saja dengan cepat dan tepat	 <p>Penanganan laporan malam hari kelistrikan di wilayah gerbang belakang mati, setelah dilakukan pengecekan ternyata terdapat kerusakan pada kabel dampak dari pekerjaan penggalian</p>
Teknis / cara melakukan pelaporan	Masih manual menggunakan nota dinas dan melalui sambungan pesawat telepon call center 135	Dapat menggunakan Call Center WA Si Petir	 <p>Terdapat laporan lampu yang mati di abdul muis</p>

			 <p>Pelaporan dan penanganan terkait dengan <i>trouble</i> pada delegate ruang rapat Bamus</p>
Permintaan informasi nomor telepon ruangan	Menggunakan pesawat telepon call center 135 atau pokja telepon 250	Dapat menggunakan Call Center WA Si Petir	 <p>Permintaan informasi nomor telepon ruang kerja</p>

B. Manfaat Aksi Perubahan

Bagi Peserta

Dengan adanya implementasi Aksi Perubahan ini, peserta ikut berperan serta dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, implementasi Aksi Perubahan yang diterapkan membantu kinerja peserta dan memudahkan peserta dalam merespon setiap pelaporan dan melakukan pemantauan terhadap kinerja pegawai.

Bagi Organisasi

Dengan implementasi Aksi Perubahan yang dijalankan oleh peserta, dimaksudkan untuk mendukung visi misi, tujuan dan sasaran Setjen DPR RI sebagai lembaga yang Profesional dan Modern. Sekretariat Jenderal DPR RI harus menjadi *supporting sistem* yang profesional dan modern mempunyai nilai manfaat sebagai berikut:

- 1) Penyelesaian penanganan laporan/keluhan dengan cepat dan tepat sehingga meningkatkan kualitas layanan publik dan kinerja organisasi Setjen DPR RI;
- 2) Memudahkan dan mempercepat layanan elektrik tanpa adanya birokrasi yang berjenjang terkait dengan informasi nomor telepon kantor dan pelaporan adanya gangguan telepon, kelistrikan, perangkat audio (*delegate* dan *sound system*), *building auto system*, alarm, videotron/TV wall, dan master antenna TV, serta permintaan pengadaan barang/jasa;
- 3) Memudahkan pimpinan dalam rangka melakukan pemantauan kinerja pegawai;
- 4) Membantu menerapkan efisiensi terhadap penggunaan kertas (*paperless*);
- 5) Memudahkan stakeholders dalam melakukan pengajuan permintaan informasi, melakukan pelaporan layanan gangguan elektrik dan permintaan pengadaan barang/jasa, karena dapat dilakukan oleh

siapa saja, dimana saja dan kapan saja melalui media sosial whatsapp;

Bagi Pemangku Kepentingan (Masyarakat/Stakeholder)

Implementasi Aksi Perubahan yang dilakukan oleh peserta juga memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan (masyarakat/stakeholder), diantaranya:

- Memudahkan stakeholders dalam melakukan pengajuan permintaan informasi, melakukan pelaporan layanan gangguan elektrik dan permintaan pengadaan barang/jasa, karena dapat dilakukan oleh siapa saja, dimana saja dan kapan saja melalui media sosial whatsapp;
- Kecepatan dalam merespon setiap permintaan informasi dan pelaporan;
- Karena berbasis pemanfaatan teknologi informasi, maka tidak memerlukan surat (*papperless*).

C. Kendala Selama Pelaksanaan Aksi Perubahan

Dalam penerapan implementasi Aksi Perubahan Optimalisasi Sistem Layanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektrikal Si Petir, Penyusun memiliki kendala terkait dengan proses pelaksanaan pembuatan system aplikasi yang menggunakan perangkat seperti handphone beserta kartu providernya. Hal itu karena Penyusun harus menyiapkan perangkat tersebut dengan menggunakan anggaran pribadi. Dalam pelaksanaannya ke depan harus dicarikan alternatif solusi dan tentunya penyediaan kebutuhan anggaran guna mendukung keberlangsungan sistem pelayanan elektrik.

Selain itu, terdapat juga kendala terkait dengan integritas yaitu adanya kekhawatiran apabila sistem kerja pelayanan elektrik dengan menggunakan media sosial *whatsapp* ini dapat berjalan, maka akan

menjadi beban atau pun kerja tambahan bagi pelaku/pegawai di lapangan. Hal lainnya juga terkait dengan pertanyaan bagaimana ketika ada laporan/keluhan masuk handphone mereka dalam keadaan mati ataupun kehabisan pulsa, yang dapat mengakibatkan tidak sampainya pesan laporan/keluhan tersebut sehingga penanganannya menjadi lambat.

Kendala kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengikuti perkembangan teknologi yang sangat cepat bukanlah semata-mata karena faktor ketidakmampuan atau kecerdasan SDM dalam mempelajari, tetapi faktor sebagai pekerja lapangan dan kesibukan dalam pekerjaan membuat SDM kurang mempelajari perkembangan teknologi yang sangat cepat. Kendati demikian, hal ini tidak menjadi kendala berarti, dikarenakan penggunaan sistem pelayanan elektrik si Petir yang berbasis *whatsapp* sangat *familiar* dan *user friendly* sehingga tidak menjadi kendala berarti.

BAB III

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Dukungan Upaya Keberlanjutan

Implementasi Aksi Perubahan dalam upaya Optimalisasi Sistem Layanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektrikal Si Petir, Penyusun meminta dukungan kepada stakeholder khususnya pada pemangku kepentingan agar keberlangsungan dari Aksi Perubahan ini nantinya akan berjalan dengan lancar, sehingga dalam rangka tindak lanjut jangka pendek ke jangka menengah dan jangka panjang dapat terbangunnya sistem kerja terintegrasi Bagian Gedung dan Instalasi sebagai upaya memberikan kemudahan dalam pelayanan publik dan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan setiap keluhan dan gangguan serta *maintenance* gedung dan instalasi di DPR RI.

Sebagai bukti keberlanjutan Aksi Perubahan yang dilakukan, penyusun melakukan hal-hal berikut:

1. Jangka Menengah

Dalam program jangka menengah yang waktunya berlangsung 3 sampai 12 bulan, penyusun bekerja sama dengan subbagian yang ada di Bagian Gedung dan Instalasi selain akan melakukan penyempurnaan sistem pelayanan elektrikal si Petir, juga akan membuat sistem pelayanan mekanikal dan sistem pelayanan Gedung & taman sehingga terwujudnya sistem pelayanan yang lengkap dan baik di bagian Gedung dan instalasi Setjen DPR RI.

2. Jangka Panjang

Program jangka panjang yang penyusun rencananya yaitu melakukan aksi sebagai tindak lanjut dari program jangka pendek dan menengah, yaitu terwujudnya manajemen sistem pelayanan yang terintegrasi di Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI.

3. Komitmen Keberlanjutan


Bukti dari keseriusan dan komitmen dari keberlanjutan aksi perubahan ini, penyusun telah membuat surat pernyataan yang ditandatangani oleh penyusun dan Kepala Bagian Gedung dan Instalasi sekaligus bertindak sebagai mentor penyusun.

Selain itu, penyusun pun telah menandatangani surat pernyataan yang juga ditandatangani oleh Kepala Biro Sumber Daya Manusia Aparatur, Bapak Rahmad Budiaji, yang berisikan bahwa Aksi Perubahan ini akan diimplementasikan di Setjen DPR RI dalam milestone jangka menengah dan jangka Panjang yang berakhir sampai dengan 31 Juli 2023.

Sebagai langkah awal implementasi Aksi Perubahan ini, Penyusun sudah berkoordinasi kepada Mentor sebagai atasan langsung yaitu Kepala Bagian Gedung dan Instalasi pada saat penentuan ide dan gagasan Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan, agar kedepan ide dan gagasan ini selalu mendapatkan dukungan di tingkat unit kerja.



Melakukan kegiatan mentoring terkait dengan implementasi Aksi Perubahan



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
S.N. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TLP. (021) 5715 348 FAX (021) 5715 423 / 5715 353 LAMARAN : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenaan dengan pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Waluyo, S.E., M.A.P.
Jabatan : Kepala Bagian Gedung dan Instalasi
Unit Kerja : Bagian Gedung dan Instalasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini saya memberikan dukungan terhadap Rencana Aksi Perubahan yang berjudul "Optimalisasi Sistem Pelayanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektrikal Si Petir", yang diajukan oleh:


Nama : Tomy Susanto
Jabatan : Kepala Sub Bagian Elektrikal
Unit Kerja : Bagian Gedung dan Instalasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Demikian pernyataan dukungan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat diterapkan untuk kepentingan dinas.

Jakarta, ... Oktober 2021
Yang Membuat Pernyataan

Waluyo, S.E., M.A.P.
NIP. 197405271998031004

**Dukungan dari Mentor sekaligus atasan, Kepala Bagian Gedung dan Instalasi,
Bapak Waluyo, S.E., M.A.P.**



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

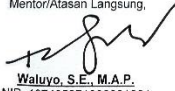
Nama : Tomy Susanto
NIP : 19850522 200502 1 002
Jabatan : Kepala Subbagian Elektrikal
Unit Kerja/Instansi : Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI

adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, dengan judul Aksi Perubahan:

**"OPTIMALISASI SISTEM LAYANAN CALL CENTER
MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRIKAL SI PETIR"**

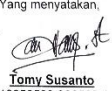
Dalam rangka menjamin keberlangsungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang merupakan *output* dari pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya menyatakan bahwa target sasaran jangka menengah dan jangka panjang Aksi Perubahan tersebut di atas akan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Sasaran Kinerja Pegawai.

Mengetahui
Mentor/Atasan Langsung,



Waluyo, S.E., M.A.P.
NIP. 197405271998031004

Jakarta, ... November 2021
Yang menyatakan,



Tomy Susanto
NIP. 19850522 200502 1 002

Surat Pernyataan menjamin keberlangsungan pelaksanaan Aksi Perubahan

Dalam keberlanjutan Aksi Perubahan ini juga, Penyusun berupaya mendapatkan dukungan dari Pimpinan Badan Urusan Rumah Tangga (BURT) sebagai stakeholder yang memiliki tanggungjawab terkait dengan kerumahtanggaan DPR RI dan sebagai penerima layanan, serta pejabat tinggi terkait di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Pengakuan dan dukungan ini sangat penting mengingat keberadaan Aksi Perubahan ini dapat terlaksana dan diakui sebagai perubahan sistem kerja dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Sekretariat Jenderal DPR RI. Selain itu dukungan ini dapat menjamin keberlangsungan di organisasi dan ditingkatkan penggunaannya kearah yang lebih luas pada jangka menengah dan jangka panjang.

Adapun Anggota DPR RI/Pimpinan BURT dan Pimpinan Sekretariat Jenderal DPR RI yang memberikan dukungannya sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1) H. Agung Budi Santoso, S.H., M.M. | Anggota DPR RI Fraksi Partai Demokrat / Ketua BURT |
| 2) Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si. | Sekjen DPR RI |
| 3) Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si. | Plt. Deputi Bid. Administrasi |
| 4) Dra. Damayanti, M.Si. | Deputi Bidang Persidangan |
| 5) Satyato Priambodo, S.E., M.Si. | Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma |

Sebagai bukti bahwa Aksi Perubahan ini mendapatkan dukungan, penulis melampirkan bukti foto dan surat dukungan dari stakeholder penerima layanan dan Anggota DPR RI/Pimpinan BURT dan Pimpinan Sekretariat Jenderal DPR RI.



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO, JAKARTA KOTA 10110
TEL. (021) 5715 343 FAX (021) 5715 4221-5715 925 WEBSITE : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. AGUNG BUDI SANTOSO, S.H. J.M.

Jabatan : Anggota DPR RI F.P. DEMOKRAT

Fungsi : Ketua BURT DPR RI

Menyatakan dengan ini mendukung Kegiatan Aksi Perubahan TOMY SUSANTO, S.H. Jabatan Kepala Subbagian Tata Usaha pada Bagian Sekretariat Badan Urusan Rumah Tangga dengan judul Optimalisasi Sistem Pelayanan Call Center Melalui Sistem Pelayanan Elektronik SIPETIR.

Demikian Surat Pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, November 2021
Yang Membuat Pernyataan

H. Agung Budi Santoso, S.H. J.M.
A-538

**Bukti dukungan dari Ketua BURT DPR RI, Bapak H. Agung Budi Santoso, S.H.,
M.M. / Fraksi Partai Demokrat**



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO, JAKARTA KOTA 10110
TEL. (021) 5715 343 FAX (021) 5715 4221-5715 925 WEBSITE : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkaitan dengan pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Anggota IV Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si.

Jabatan : Sekretaris Jenderal DPR RI

Unit Kerja : Sekretariat Jenderal DPR RI

Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Melalui untuk kepentingan dinas, dengan ini saya memberikan dukungan terhadap Rencana Aksi Perubahan yang berjudul "Optimalisasi Sistem Pelayanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektronik SIPETIR", yang diajukan oleh :

Nama : Tomy Susanto

Jabatan : Kepala Sub Bagian Elektronik

Unit Kerja : Bagian Gedung dan Instalasi

Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Demikian pernyataan dukungan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat dilaksanakan untuk kepentingan dinas.

Jakarta, November 2021
Yang Membuat Pernyataan

Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si.

Bukti dukungan dari Sekjen DPR RI, Bapak Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si.



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10110
TEL. (021) 5716.545-546-547-576-425 / 576.525 LAMAR : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenaan dengan pelaksanaan Penelitian Kepeningkatan Penguasaan Angkutan IV Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.
Jabatan : Plt. Deputi Bidang Administrasi
Unit Kerja : Deputi Bidang Administrasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini saya memberikan dukungan terhadap Rencana Aksi Perubahan yang berjudul "Optimalisasi Sistem Pelayanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektronik (Si Petir)", yang diajukan oleh:


Nama : Tomy Susanto
Jabatan : Kepala Sub Bagian Elektrikal
Unit Kerja : Ruang Gedung dan Instalasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Demikian pernyataan dukungan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat diterapkan untuk kepentingan dinas.

Jakarta, Oktober 2021
Yang Membuat Pernyataan,

Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.
NIP. 1965070811991081003

Bukti dukungan dari Plt. Deputi Bidang Administrasi, Bapak Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10110
TEL. (021) 5716.545-546-547-576-425 / 576.525 LAMAR : www.dpr.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenaan dengan pelaksanaan Penelitian Kepeningkatan Penguasaan Angkutan IV Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibu Dra. Damayanti, M.Si.
Jabatan : Deputi Bidang Persidangan
Unit Kerja : Deputi Bidang Persidangan
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini saya memberikan dukungan terhadap Rencana Aksi Perubahan yang berjudul "Optimalisasi Sistem Pelayanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektronik (Si Petir)", yang diajukan oleh:

Nama : Tomy Susanto
Jabatan : Kepala Sub Bagian Elektrikal
Unit Kerja : Ruang Gedung dan Instalasi
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

Demikian pernyataan dukungan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat diterapkan untuk kepentingan dinas.

Jakarta, Oktober 2021
Yang Membuat Pernyataan,

Ibu Dra. Damayanti, M.Si.

Bukti dukungan dari Deputi Bidang Persidangan, Ibu Dra. Damayanti, M.Si.



B. Evaluasi Pengendalian dan Pengawasan

Pengawasan dan evaluasi sendiri bisa diibaratkan seperti 1 (satu) keping mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Maksud dari Pengawasan tanpa evaluasi maka tidak akan terlaksana dengan baik karena tidak ada pedoman yang digunakan dalam pengawasan. Begitu juga pengawasan tanpa evaluasi maka tidak dapat diketahui sampai dimana rencana yang sudah dijalankan.

Evaluasi sistem teknologi informasi umumnya jarang dilakukan oleh institusi pemerintah, *update* data yang tidak berkala serta evaluasi dari dampak sistem tersebut terhadap kinerja pelayanan. Maka dari itu perlu adanya pengawasan agar evaluasi tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Maksud dan tujuan pengawasan itu sendiri adalah tercapainya tujuan yang dikehendaki oleh organisasi sebenarnya tidak lain merupakan tujuan dari pengawasan. Oleh karena itu, setiap kegiatan

pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu, sebab itu pengawasan mutlak diperlukan dalam usaha pencapaian suatu tujuan.

Jangkauan dan batasanan kegiatan ini adalah melakukan koneksi aplikasi WhatsApp dengan *call center eksisting* guna memberikan kemudahan bagi para users untuk mendapat informasi atau melakukan pelaporan terkait dengan kerusakan peralatan atau bagian bangunan dan pimpinan dapat memonitor semua aktivitas komunikasi. Sistem eskalasi akan dipakai selain sebagai alat monitoring, juga dapat dipergunakan untuk menilai waktu dan hasil kerja pegawai dalam merespon setiap informasi yang didistribusikan. Diharapkan melalui pengembangan sistem ini, pelayanan terhadap pelanggan akan semakin baik.

Selain itu, system pengendalian dan pengawasan yang adapat digunakan sebagai salah satu parameter keberlanjutan dari implementasi Aksi Perubahan ini, yaitu dengan membuat survey kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Survey kepuasan ini akan disampaikan setelah pekerjaan telah selesai dilaksanakan sepenuhnya oleh Pokja kepada Stakeholder.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Optimalisasi Sistem Layanan Call Center melalui Sistem Pelayanan Elektrikal Si Petir ini, dapat membantu stakeholder dan customer untuk mendapatkan informasi dan pelaporan terhadap gangguan serta permintaan terkait dengan subbagian elektrikal. Sederhananya Si Petir yang akan kami sajikan berguna sebagai media untuk pelayanan bagi stakeholder dan customer yang membutuhkan informasi nomor telepon unit kerja, pelaporan/keluhan/gangguan terkait dengan kelistrikan, audio (delegate), telepon, videotron/tv wall, fire alarm dan antena TV, serta pelayanan terhadap permintaan/pengadaan yang masih berkaitan dengan subbagian elektrikal.

Kehadiran Si Petir berupaya untuk memangkas sistem pelayanan birokrasi yang panjang, melalui sistem pelayanan berbasis online dengan pemanfaatan media sosial Whatsapp. Tujuan kami membuat call center ini adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada stakeholder dan customer dengan respon yang lebih cepat, tepat dan mudah sesuai jargon yang akan kami usung yaitu *“pelayanan dalam gengaman”* dan *“same day service”*. Hal ini dapat terjadi karena di masa sekarang semua orang menggunakan HP dan setiap saat menggunakan media sosial whatsapp, ini menjadi sebuah kebutuhan dan melalui hotline/call center ini stakeholder dan customer dapat dengan mudah dan cepat terlayani dengan baik setiap saat tanpa birokrasi yang panjang.

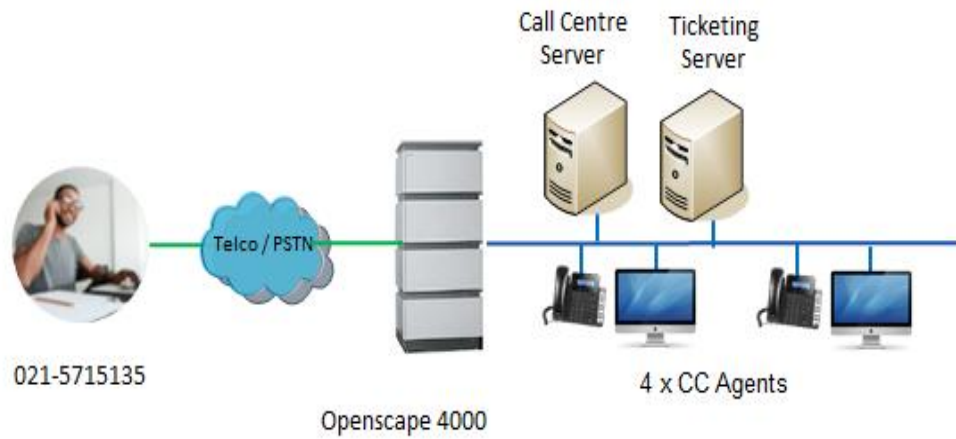
B. Rekomendasi

Bedasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka Penyusun menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

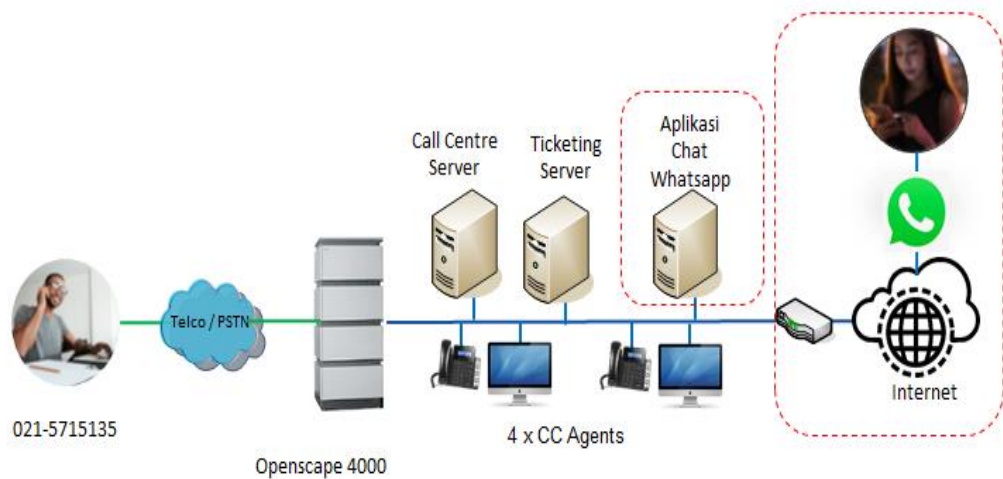
1. Agar Sekretariat Jenderal DPR RI dapat mendukung Sistem Pelayanan Berbasis *Online* ini sebagai cara bekerja baru guna meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelaksanaan pekerjaan sebagai Sekretariat Jenderal yang profesional dan modern dalam mendukung visi dan misi DPR RI.
2. Pemanfaaaatan Teknologi dan Informasi menjadi sebuah keniscyaan yang mau tidak maun harus dihadapi dan dilaksanakan dengan baik sebagai alat bantu dalam bekerja.

Lampiran-lampiran

Skema Call Center



Call Center Existing

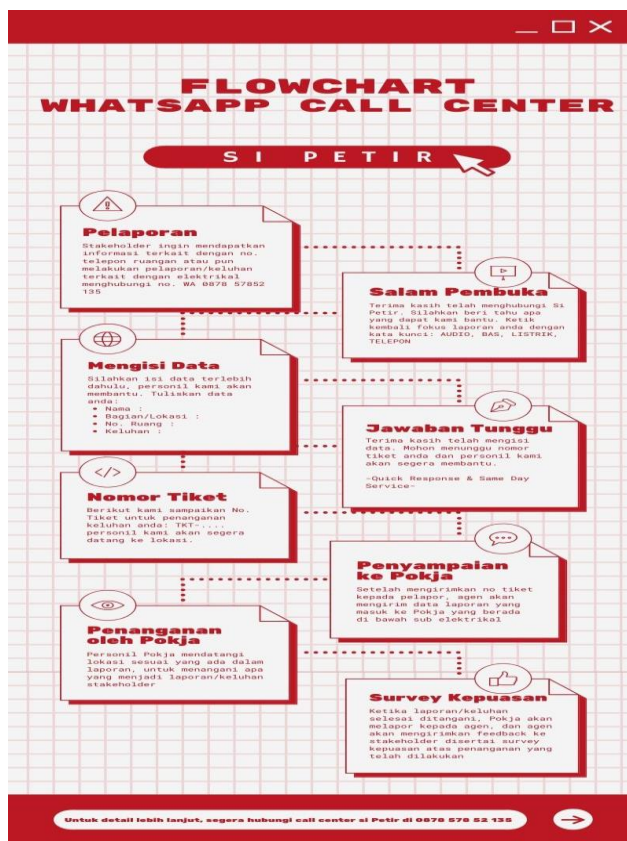


Desain Pengembangan Call Center

Banner / Flyer Call Center Si Petir



Flow Chart Si Petir



Sosialisasi Stakeholder dan monitor call center 135





**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP (021) 5715 349 FAX (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE : www.dpr.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR: 555 / PB.02/IX/2021

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan di Bagian Gedung dan Instalasi khususnya dalam kegiatan Aksi Perubahan di subbag elektrik, maka dipandang perlu membentuk Tim Efektif yang dapat membantu terwujudnya Aksi Perubahan di subbag elektrik;
 - bahwa tim yang akan dibentuk sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan Surat Tugas;
- Dasar :**
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
 - Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
 - Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI;
 - Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1005/K.1/PDP.07/2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
 - Surat Tugas Nomor PL/287/SETJEN DPR RI/PL.01/07/2021 tentang Penugasan Mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia bekerja sama dengan Pusat Pengembangan Program dan Pembinaan Diklat Lembaga Administrasi Negara;

Dengan ini Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Sekretariat Jenderal DPR RI memberi tugas kepada:

NO.	N A M A	NIP	JABATAN
1.	Waluyo, S.E., M.AP.	197405271998031004	Kepala Bagian Gedung dan Instalasi / Mentor
2.	Mid Rahmalia, S.E., M.Si.	197001151994012001	Widyaiswara LAN / Coach
3.	Tomy Susanto	198505222005021002	Kasubbag Elektrikal / Project Leader
4.	H. Ahmat Sopiulloh, S.T., M.AP.	197505052005021002	Kasubbag Gedung dan Taman / Anggota
5.	Suhermanto, S.AP.	197506241998031001	Kasubbag Mekanikal / Anggota

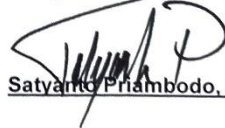


NO.	N A M A	NIP	JABATAN
6.	Rizdha Yusufik, S.T.	199206212019032002	Staf / Tim Kerja Administrasi
7.	Ina Marlina	-	Staf / Tim Kerja Administrasi
8.	Airlangga Eka Wardhana, S.Kom., M.T.I.	198210032009121001	Pranata Komputer Ahli Madya / Tim Teknologi Informasi
9.	Ir. Wolter Piere Bocky	-	Tim Teknologi Informasi
10.	Juned		
11.	Dede		
12.	Machmud Syalthut GSD	197711251998031002	Koordinator Lapangan / Tim Kerja Teknis
13.	Andie Setiabudi	197701311997031005	Kapokja BAS / Tim Kerja Teknis
14.	Didik Iswahyudi	197801051998031004	Kapokja Telepon / Tim Kerja Teknis
15.	Windu Widodo	197807152008101001	Kapokja Audio / Tim Kerja Teknis
16.	Marwoto Dwi Saputro	198003162005021001	Kapokja Listrik Zona 1 / Tim Kerja Teknis
17.	Supriyanto	198404212005021001	Kapokja Listrik Zona 2 / Tim Kerja Teknis
18.	Muchidin	198512132012121001	Kapokja Listrik Zona 3 / Tim Kerja Teknis

Untuk : Melaksanakan tugas dan mendukung sepenuhnya Proyek Perubahan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Sdr. Tomy Susanto dengan judul "Optimalisasi Sistem Pelayanan *Call Center* melalui Sistem Pelayanan Elektrikal (Si Petir)" agar nantinya dapat diimplementasikan di instansi dan unit kerja. Pelaksanaan tugas mulai 22 September 2021 sampai dengan 20 November 2021.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jakarta, 22 September 2021
Kepala Biro Pengelolaan
Bangunan dan Wisma,



Satyanto Priambodo, S.E., M.Si.



Kegiatan Rapat Tim Efektif, Sosialisasi Internal, dan Mentoring



Laporan Rencana Aksi Perubahan (RAP)



flowcode.com/p/c3TDqcEXm?fc=0