



**LAPORAN AKTUALISASI**

**OPTIMALISASI LAYANAN KENDARAAN DINAS  
DENGAN *CALL CENTER* UNIT KERJA BAGIAN  
KENDARAAN SETJEN DPR RI**

**Disusun oleh:**

**Nama : Intan Dewi Maharani**  
**NIP : 199304282020122007**  
**Jabatan : Penata Kendaraan Dinas**  
**Unit Kerja : Bagian Kendaraan**

**PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN V  
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DPR RI  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKTUALISASI**

**OPTIMALISASI LAYANAN KENDARAAN DINAS DENGAN *CALL CENTER***  
**UNIT KERJA BAGIAN KENDARAAN SETJEN DPR RI**

Disusun oleh:

**Nama : Intan Dewi Maharani**  
**NIP : 199304282020122007**  
**Jabatan : Penata Kendaraan Dinas**  
**Unit Kerja : Bagian Kendaraan**

Peserta Diklat,



Intan Dewi Maharani, S. Ak.  
NIP. 199304282020122007

Mentor,



A. Husaini, S.Sos.  
NIP. 196807281990031003

Coach,



Indra Cakra Buana, M.Si.  
NIP. 199010032018011002

## Kata Pengantar

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi sebagai pemenuhan tugas dalam rangkaian kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Sekretariat Jenderal DPR RI.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu proses pelaksanaan aktualisasi sehingga dapat berjalan dengan baik. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak A. Husaini, S.Sos. selaku mentor yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama kegiatan aktualisasi.
2. Bapak Indra Cakra Buana, M.Si. selaku coach yang telah memberikan bimbingan dalam persiapan seminar aktualisasi.
3. Kepala Bagian Kendaraan Sekretariat Jenderal DPR RI.
4. Rekan-rekan kerja unit kerja Bagian Kendaraan Sekretariat Jenderal DPR RI.
5. Rekan-rekan kelompok 2 Latsar CPNS Golongan III Sekretariat Jenderal DPR RI.
6. Mohammad Diba Saudaki selaku suami saya yang telah mendukung kegiatan Aktualisasi Latsar CPNS dan selalu memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

## Daftar Isi

Daftar Isi .....	ii
Daftar Gambar .....	iv
BAB I .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan Aktualisasi .....	2
D. Manfaat Aktualisasi .....	3
BAB II .....	4
A. Visi dan Misi Biro Umum .....	4
B. Struktur Organisasi .....	5
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta .....	5
BAB III .....	7
A. Identifikasi Isu .....	7
B. Penetapan Isu Prioritas .....	10
C. Gagasan Pemecahan Isu .....	14
BAB IV .....	15
A. Rancangan Aktualisasi .....	15
B. Jadwal Kegiatan .....	18
BAB V .....	20
A. Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	20
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan .....	21
C. Stakeholder .....	32
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala .....	33
E. Analisis Dampak .....	33
BAB VI .....	35
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	35
Daftar Pustaka .....	36



## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Jumlah Personil PNS di Unit Kerja Kendaraan.....	7
Tabel 3.2 Jumlah Personil PPNASN di Unit Kerja Kendaraan.....	8
Tabel 3.3 Keterangan Pemberian Skor .....	11
Tabel 3.4 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis AKPL .....	13
Tabel 3.5 Penjelasan Analisis AKPL pada Isu Prioritas.....	13
Table 4.1 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS .....	15
Table 4.2 Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi .....	19

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Kerja .....	5
Gambar 5.1 Kegiatan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja .....	21
Gambar 5.2 Petunjuk Informasi Layanan Kendaraan Dinas.....	22
Gambar 5.3 Kegiatan mempelajari tata cara layanan <i>call center</i> .....	23
Gambar 5.4 Petunjuk tata cara layanan <i>call center</i> .....	24
Gambar 5.5 Kegiatan sosialisasi layanan <i>call center</i> .....	25
Gambar 5.6 Kegiatan membuat jadwal piket petugas <i>call center</i> .....	25
Gambar 5.7 Kegiatan menginformasikan telepon <i>call center</i> .....	26
Gambar 5.8 Kegiatan membuat sticker nomor <i>call center</i> dan menempelkan ke <i>micro bus</i> .....	27
Gambar 5.9 Sticker nomor call center Bagian Kendaraan.....	27
Gambar 5.10 Kegiatan briefing persiapan pelaksanaan layanan call center .....	28
Gambar 5.11 Kegiatan pelaksanaan layanan call center .....	29
Gambar 5.12 Kegiatan lapor kepada atasan dan evaluasi bersama .....	30

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dimana pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, ASN wajib memiliki nilai-nilai dasar ASN yaitu ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen mutu dan Anti Korupsi). Nilai-nilai dasar ini harus diinternalisasikan oleh seorang ASN dalam menjalankan tugas dan kewajibannya di lingkungan kerja.

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 63 dan 64, calon PNS wajib menjalani masa percobaan. Masa percobaan dilaksanakan selama 1 (satu) tahun. Instansi Pemerintah yang dimana disini adalah Sekretariat Jenderal DPR RI wajib memberikan Pendidikan dan pelatihan kepada calon PNS selama masa percobaan. Masa percobaan dilaksanakan melalui proses Pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Sejalan dengan itu Lembaga Administrasi Negara (LAN) merupakan lembaga pemerintah yang diberi kewenangan untuk melakukan penyelenggaraan pelatihan dasar CPNS. Dalam sistem pembelajaran pelatihan dasar CPNS ini menekankan pembentukan karakter PNS dan dituntut untuk mampu mengaktualisasikan mata pelatihan yang telah dipelajari. Mata pelatihan tersebut terdiri atas agenda nilai-nilai dasar ASN yaitu ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen mutu dan Anti Korupsi) dan Agenda Kedudukan dan Peran PNS dalam NKRI yaitu Manajemen PNS, *Whole of Government*, dan Pelayanan Publik. Sehingga pengalaman belajar konseptual dan teoritikal pada agenda mata pelatihan

dapat diterapkan ke dalam laporan rancangan aktualisasi, melaksanakan aktualisasi di tempat kerja dan membuat laporan aktualisasi.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Peraturan LAN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
3. Keputusan Kepala LAN Nomor 93/K.1/PDP.07/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Negeri Sipil.
4. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 10 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024.
5. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI.
6. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

## **C. Tujuan Aktualisasi**

Tujuan dari pelaksanaan aktualisasi adalah

1. Sebagai upaya internalisasi dari mata pelatihan Agenda II dan Agenda III yaitu nilai-nilai dasar ASN: ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen mutu dan Anti Korupsi) serta kedudukan dan peran PNS dalam NKRI: Manajemen ASN, *Whole of Government* dan Pelayanan Publik.
2. Penerapan kode etik dan kode perilaku ASN di lingkungan kerja.
3. Mendorong perubahan pada unit kerja supaya dapat meningkatkan pelayanan publik.
4. Meningkatkan kualitas kinerja pada pegawai di unit kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
5. Memenuhi syarat kelulusan pelatihan dasar CPNS Sekretariat Jenderal DPR RI.

#### **D. Manfaat Aktualisasi**

Manfaat dari Aktualisasi adalah

1. Sebagai masukan bagi unit kerja untuk mengoptimalkan pelayanan kendaraan dinas.
2. Sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai unit kerja kendaraan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
3. Sebagai bahan bagi peserta latsar untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai tugas dan fungsi unit kerja tempat peserta melaksanakan aktualisasi.

## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN**

#### **A. Visi dan Misi Biro Umum**

Biro Umum yang membawahi Unit Kerja Bagian Kendaraan mempunyai visi **“Mewujudkan pelayanan prima bagi Anggota Dewan dan Sekretariat Jenderal DPR RI dibidang sarana dan prasarana kantor, pengelolaan tata persuratan, transportasi, serta pengamanan yang memenuhi standar.”**

Dalam mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan dilakukan adalah:

1. Melaksanakan penatausahaan pengadaan sarana dan prasarana kantor yang akuntabel dan tepat waktu.
2. Melaksanakan penatausahaan persuratan yang prima.
3. Melaksanakan penatausahaan dan pelayanan kendaraan dinas yang prima.
4. Melaksanakan kualitas pelayanan keamanan dan ketertiban yang prima.

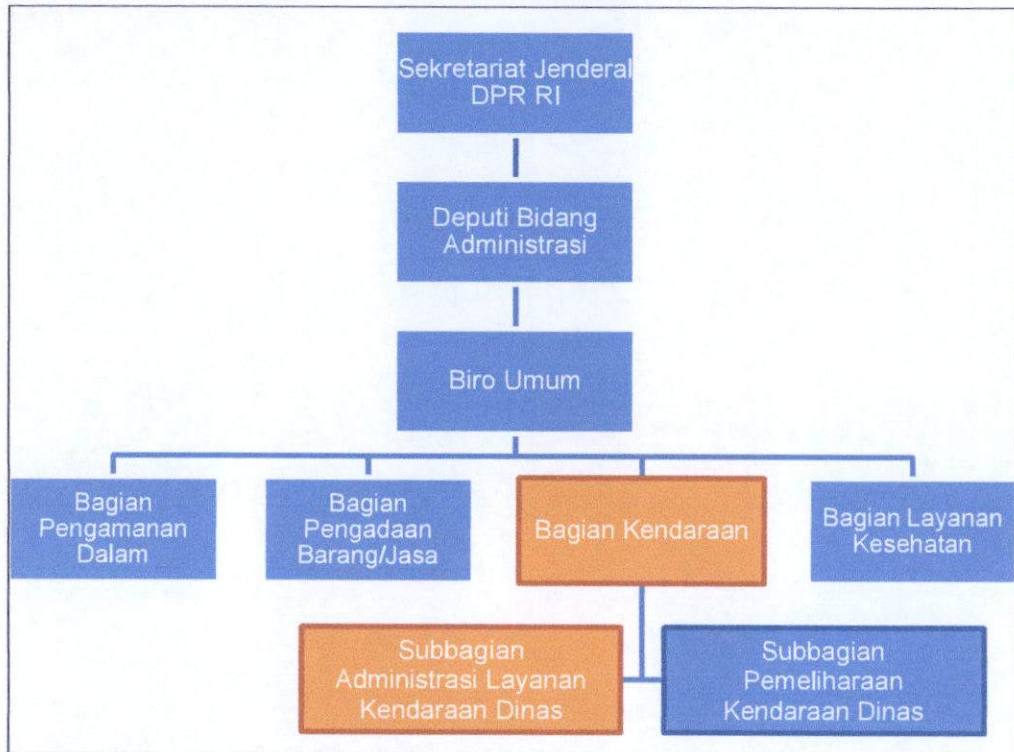
Bagian Kendaraan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kendaraan dan perawatan kendaraan dinas. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Kendaraan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Kendaraan;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pelayanan dan pemeliharaan kendaraan dinas;
- c. Pelaksanaan administrasi layanan kendaraan dinas;
- d. Pemeliharaan kendaraan dinas;
- e. Pelaksanaan tata usaha Bagian Kendaraan; dan
- f. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Umum.

Tugas dari Subbagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas menurut Persekjen DPR No 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu melakukan administrasi pelayanan dan penggunaan kendaraan dinas serta melaksanakan kegiatan tata usaha Bagian Kendaraan.

## B. Struktur Organisasi

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Kerja



Sumber: Persekjen DPR RI No. 6 Tahun 2021

## C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Tugas pokok penata kendaraan dinas adalah:

1. Menyusun kerangka acuan kerja terkait pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Bagian.
2. Menghimpun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengolahan dan analisis data pengelolaan kendaraan dinas.
3. Menyusun dan mengolah konsep kebutuhan pemeliharaan kendaraan, kebutuhan BBM, dan rencana pengadaan kendaraan.
4. Menyusun dan mengelola bahan untuk mendukung penyusunan konsep kebijakan atau aturan tentang pengolahan dan analisis data pengelolaan kendaraan dinas.

5. Menyusun telaahan staf terkait pengolahan dan analisis data pengelolaan kendaraan dinas.
6. Mengelola aplikasi/database output pengolahan dan analisis data pengelolaan kendaraan dinas.
7. Menyusun laporan kinerja unit kerja.
8. Membuat laporan kegiatan sesuai dengan prosedur sebagai laporan kinerja pelaksanaan tugas secara berkala dan setiap waktu diperlukan.
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

Fungsi jabatan mendukung fungsi dari unit kerja bagian kendaraan.



### BAB III

#### PENETAPAN ISU PRIORITAS

##### A. Identifikasi Isu

##### A.1 Tidak meratanya beban kerja pegawai

###### a. Kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan

Saat ini beban kerja pegawai tidak merata ke semua pegawai di unit kerja kendaraan baik PNS maupun PPNASN. Ada pegawai yang mempunyai beban kerja banyak namun ada pegawai yang mempunyai beban kerja sedikit. Untuk PNS ada yang mempunyai beban kerja banyak padahal golongan dan kelas jabatannya lebih kecil dibanding PNS yang mempunyai beban kerja sedikit. Untuk PPNASN belum ada analisis beban kerja yang diterapkan.

Diketahui jumlah PNS di Unit Kerja Kendaraan sebanyak 27 orang lama dan 2 orang CPNS baru sebagai penata kendaraan dinas sehingga total saat ini berjumlah 29 orang. Sedangkan untuk jumlah PPNASN sebanyak 84 orang.

Tabel 3.1 Jumlah Personil PNS di Unit Kerja Kendaraan

Jabatan	Jumlah orang
Kepala Bagian Kendaraan	1
Kepala Sub Bagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas	1
Kepala Sub Bagian Pemeliharaan Kendaraan	1
Penata Kendaraan Dinas Sub Bagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas	1
Penata Kendaraan Dinas Sub Bagian Pemeliharaan Kendaraan Dinas	1
Pengelola data	2
Pengadministrasi umum	2
Pengemudi	15
Montir teknika	5
<b>Total</b>	<b>29 orang</b>

Sumber: Daftar Pegawai PNS di Portal Setjen DPR RI

Tabel 3.2 Jumlah Personil PPNASN di Unit Kerja Kendaraan

Jabatan	Jumlah orang
Pengemudi	74
Staf Administrasi	10
<b>Total</b>	<b>84 orang</b>

Sumber: Data PPNASN milik Bagian Kendaraan

Tidak meratanya beban kerja ini disebabkan kompetensi dan keahlian yang dimiliki pegawai tidak sama dan belum adanya evaluasi analisis beban kerja untuk pegawai PNS maupun PPNASN. Kompetensi dan keahlian para pegawai tidak sama dikarenakan sangat minim pelatihan untuk pengembangan sumber daya manusia. Untuk PPNASN pun belum ada pelatihan baik teknis dan non teknis. Diharapkan dengan pembagian beban kerja yang merata akan mendorong terciptanya ASN yang bertanggung jawab terhadap kinerjanya dengan pola kerja yang efektif dan efisien.

b. Dampak jika isu tidak diselesaikan

Terjadi kesenjangan produktivitas kerja dan output pekerjaan tidak maksimal.

c. Dukungan teoritik dari mata pelatihan terkait

Isu tersebut berkaitan dengan mata pelatihan Manajemen ASN yaitu tentang mekanisme pengelolaan ASN dimana dimulai dari tahap awal penyusunan dan penetapan kebutuhan ASN hingga dilakukan penggajian dan tunjangan didasarkan pada analisis beban kerja, tanggung jawab jabatan dan resiko pekerjaan.

## A.2 Belum efektifnya pengumpulan data untuk pelaporan realisasi anggaran unit kerja

a. Kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan

Dalam pengumpulan data laporan realisasi anggaran di unit kerja dirasa belum efektif. Di unit kerja kendaraan terdapat bagian pelayanan kendaraan, bagian pemeliharaan kendaraan, bagian perpanjangan stnk, bagian bbm, dan bagian gaji PPNASN. Masing-masing bagian ini merupakan pengguna anggaran yang membuat

data rekapitulasi penggunaan anggaran. Dalam mengumpulkan data, unit kerja kendaraan belum memiliki media *file sharing* seperti *Cloud* sebagai tempat penyimpanan data ataupun tempat berbagi data yang bisa diakses antar pegawai di lingkup internal unit kerja. Untuk pengumpulan datanya masih manual dengan cara mengumpulkan hasil *print* rekapitulasi pemakaian anggaran dari masing-masing bagian pengguna anggaran. Diharapkan dengan memiliki media *file sharing* seperti *Cloud* bisa memudahkan dan mempercepat dalam pembuatan laporan realisasi anggaran unit kerja.

b. Dampak jika isu tidak diselesaikan

Pengumpulan data akan memakan waktu yang lebih lama dan resiko hilang data *print* rekapitulasi penggunaan anggaran.

c. Dukungan teoritik dari mata pelatihan terkait

Isu tersebut berkaitan dengan mata pelatihan *Whole of Government* yaitu menyatukan upaya koordinasi antar *Person-in charge (PIC)* pengguna anggaran dengan saling bertukar informasi dan berintegrasi dalam pengumpulan data sehingga dapat mencapai satu kesatuan tujuan bersama dalam pembuatan laporan realisasi anggaran.

### **A.3 Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon**

a. Kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan

Saat ini layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon belum optimal. Nomor telepon yang dimiliki unit kerja kendaraan adalah 021-5715615, 021-5715767, dan 021-5715437. Extension nomor telepon yang dimiliki unit kerja kendaraan yaitu 615, 437, dan 767. Dimana *ext* 615 terletak di ruangan piket depan sedangkan *ext* 437 dan *ext* 767 di ruangan kerja pegawai administrasi didalam. Penerimaan telepon terjadi di semua *ext* telepon dan yang mengangkat telepon bisa siapa saja dan ada yang kurang memahami alur prosedur kerja di unit kerja. Dalam mengangkat

telepon pun terkadang mengalami respon yang lama dengan deringan telepon yang bisa lebih dari tiga kali berdering. Penerimaan telepon belum terpusat dalam satu pintu penerimaan. Telepon yang masuk beragam mulai dari terkait info BBM, informasi kendaraan, informasi jemputan, informasi pemeliharaan kendaraan, dan informasi peminjaman kendaraan. Dalam penerimaan telepon juga belum menggunakan etika atau tata cara bertelepon yang benar sehingga perlu adanya layanan telepon yang dikemas secara baik, profesional, ramah, dan tanggap terhadap pengguna kendaraan. Diharapkan pelayanan kendaraan melalui *call center* atau pusat panggilan dapat lebih optimal.

b. Dampak jika isu tidak diselesaikan

Kepuasan pengguna kendaraan akan rendah terhadap pelayanan kendaraan dinas dan memungkinkan akan terjadi pengaduan atas keluhan yang dirasakan para pengguna kendaraan dinas.

c. Dukungan teoritik dari mata pelatihan terkait

Isu tersebut berkaitan dengan mata pelatihan Pelayanan Publik yaitu dalam melayani publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya responsif terhadap kebutuhan pelanggan, aksesibilitas pelayanan, efektif dan efisien. Perilaku pelayanan prima juga perlu dibudidayakan seperti memberi salam, ramah, mendengar dengan sabar dan aktif, tidak lupa mengucapkan terima kasih, mengingat nama pelanggan, dan memperlakukan pelanggan dengan baik.

## **B. Penetapan Isu Prioritas**

### **B.1 Teknik Tapisan/Pemilihan Isu**

Dari beberapa isu diatas dapat dilakukan penapisan isu untuk menentukan isu prioritas yang akan diangkat menjadi isu utama dalam rancangan aktualisasi. Teknik yang digunakan dalam pemilihan isu menggunakan metode AKPL (Aktual, Kekhalayakan, Problematik, dan Kelayakan). Metode AKPL ini menggunakan teknik scoring dengan skala

nilai 1-5. Pengertian Aktual, Kekhalayakan, Problematik, dan Kelayakan (AKPL) dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Aktual : isu tersebut benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan banyak orang.
- b. Kekhalayakan : isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak.
- c. Problematik : isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan segera solusinya.
- d. Kelayakan : isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya.

Adapun keterangan pemberian skor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Keterangan Pemberian Skor

Kriteria	Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
Aktual	5	Sangat Aktual	Isu tersebut benar terjadi dengan fakta dan/atau data yang lengkap serta sedang hangat dibicarakan banyak orang
	4	Aktual	Isu tersebut benar terjadi dengan fakta dan/atau data yang kurang lengkap serta sedang hangat dibicarakan banyak orang
	3	Cukup Aktual	Isu tersebut belum tentu terjadi namun sedang hangat dibicarakan banyak orang
	2	Kurang Aktual	Isu tersebut belum tentu terjadi dan tidak sedang hangat dibicarakan banyak orang
	1	Tidak Aktual	Isu tersebut tidak benar terjadi dan tidak sedang dibicarakan banyak orang
Kekhalayakan	5	Sangat Khalayak	Isu tersebut sangat menyangkut hajat hidup orang banyak
	4	Khalayak	Isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak
	3	Cukup Khalayak	Isu tersebut cukup menyangkut hajat hidup orang banyak
	2	Kurang Khalayak	Isu tersebut kurang menyangkut hajat hidup orang banyak
	1	Tidak Khalayak	Isu tersebut tidak menyangkut hajat hidup orang banyak

Problematis	5	Sangat Problematis	Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang sangat kompleks
	4	Problematis	Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks
	3	Cukup Problematis	Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang cukup kompleks
	2	Kurang Problematis	Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kurang kompleks
	1	Tidak Problematis	Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang tidak kompleks
Kelayakan	5	Sangat Layak	Isu tersebut sangat masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya
	4	Layak	Isu tersebut masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya
	3	Cukup Layak	Isu tersebut cukup masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya
	2	Kurang Layak	Isu tersebut kurang masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya
	1	Tidak Layak	Isu tersebut tidak masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya

Metode AKPL merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu isu untuk dicarikan solusinya dalam kegiatan aktualisasi. Pada penentuan isu prioritas didasarkan pada diskusi yang melibatkan atasan / Kepala Sub Bagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

## B.2 Pemilihan Isu Prioritas

Tabel 3.4 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis AKPL

No	Isu	Kriteria				Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		A	K	P	L		
1	Tidak meratanya beban kerja pegawai.	4	1	4	5	14	3
2	Belum efektifnya pengumpulan data untuk pelaporan realisasi anggaran unit kerja.	5	2	3	5	15	2
3	Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon.	5	4	3	5	17	1

Berdasarkan analisis AKPL terlihat bahwa isu ketiga memiliki peringkat tertinggi dengan skor 17 poin dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 3.5 Penjelasan Analisis AKPL pada Isu Prioritas

Kriteria	Deskripsi terkait isu
Aktual	5 – Sangat Aktual (Isu tersebut benar terjadi dengan fakta yang lengkap dan dibicarakan di internal unit kerja)
Kekhalayakan	4 - Khalayak (Isu tersebut akan memberikan dampak bagi banyak orang di lingkungan Setjen DPR RI)
Problematic	3 – Cukup Problematic (Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang cukup kompleks yang bisa menimbulkan miskoordinasi proses pelayanan kendaraan)
Kelayakan	5 - Sangat layak (Isu tersebut sangat masuk akal, realistis, relevan untuk dicarikan solusinya)

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa isu utama/prioritas yang diangkat adalah **“Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI”**.

### **C. Gagasan Pemecahan Isu**

Dari isu tersebut gagasan pemecahan isunya adalah optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan *call center* di unit kerja bagian kendaraan yang dikemas lebih profesional, ramah dan respon yang tanggap. *Call center* atau pusat panggilan merupakan suatu tempat informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah permintaan melalui telepon.



## BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI

### A. Rancangan Aktualisasi

- Unit Kerja : Bagian Kendaraan, Subbagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas
- Identifikasi Isu : 1. Tidak meratanya beban kerja pegawai  
2. Belum efektifnya pengumpulan data untuk pelaporan realisasi anggaran unit kerja  
3. Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon
- Isu yang Diangkat : Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI
- Gagasan Pemecahan Isu : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan *call center* Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

**Tabel 4.1 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja	a. Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja mengenai rencana optimalisasi layanan <i>call center</i> unit kerja kendaraan	a. Arahan mengenai rencana optimalisasi layanan <i>call center</i> berupa pembuatan petunjuk informasi mengenai layanan kendaraan dinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntabilitas</u> Keterbukaan informasi untuk program aktualisasi yang akan dilakukan</li> <li>• <u>Nasionalisme</u> Optimalisasi layanan kendaraan untuk kepentingan publik</li> <li>• <u>Etika Publik</u> Menerapkan etika sopan santun kepada atasan dan rekan kerja</li> </ul>	Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Religius</u> Berdoa sebelum / sesudah kegiatan</li> <li>• <u>Akuntabel</u> Bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya</li> <li>• <u>Profesional</u> Mengembangkan etos kerja untuk meningkatkan</li> </ul>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
						kinerja
2.	Mempelajari tata cara layanan <i>call center</i>	a. Mencari referensi sumber informasi mengenai tata cara layanan <i>call center</i> b. Membuat petunjuk tata cara layanan <i>call center</i>	a. Petunjuk tata cara layanan <i>call center</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntabilitas</u> Informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• <u>Komitmen mutu</u> Pencarian referensi untuk menghasilkan petunjuk tata cara yang berkualitas</li> </ul>	Mengembangkan kompetensi dan pengetahuan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Profesional</u> Berusaha meningkatkan kompetensi dalam melaksanakan pekerjaan</li> </ul>
3.	Sosialisasi layanan <i>call center</i>	a. Sosialisasi layanan <i>call center</i> kepada para petugas b. Membuat jadwal petugas <i>call center</i> c. Menginformasikan kepada penelepon yang masuk di ext 437 dan 767 bahwa ext 615 sebagai pusat panggilan d. Membuat <i>flyer sticker</i> nomor <i>call center</i> bagian kendaraan	a. Pemahaman tentang pemberian layanan <i>call center</i> bagian kendaraan b. Jadwal petugas <i>call center</i> c. Informasi nomor telepon <i>call center</i> bagian kendaraan tersampaikan di lingkungan Setjen DPR RI d. <i>Sticker</i> nomor <i>call center</i> bagian kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntabilitas</u> Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• <u>Nasionalisme</u> Membangun kerjasama sesama rekan kerja</li> <li>• <u>Etika publik</u> Berkomunikasi dengan sopan dan ramah serta menghargai kritik / saran jika ada dari atasan maupun rekan kerja</li> <li>• <u>Komitmen mutu</u> Berorientasi mutu dan efektivitas guna mencapai hasil sesuai dengan target serta bekerja secara baik dan benar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal</li> <li>• Meningkatkan kualitas sarana kantor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Religius</u> Berdoa sebelum / sesudah kegiatan</li> <li>• <u>Akuntabel</u> Memberikan teladan bagi lingkungan kerja</li> <li>• <u>Profesional</u> Berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja</li> <li>• <u>Integritas</u> Menghormati perbedaan, tidak diskriminatif, dan tidak mengintimidasi rekan kerja</li> </ul>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
4.	Implementasi layanan <i>call center</i>	a. <i>Briefing</i> persiapan pelaksanaan layanan <i>call center</i> b. Pelaksanaan layanan <i>call center</i>	a. Pelayanan <i>call center</i> yang profesional, ramah dan respon yang tanggap b. Catatan informasi telepon masuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Etika publik</u> Hormat dan sopan kepada <i>stakeholder</i></li> <li>• <u>Anti Korupsi</u> Disiplin berkegiatan dan jujur dalam berkata</li> <li>• <u>Pelayanan Publik</u> Responsif terhadap <i>stakeholder</i>, sopan, ramah dan perlakuan yang baik</li> </ul>	Pelaksanaan pelayanan kendaraan dinas yang prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntabel</u> Memanfaatkan sarana kantor dengan peruntukannya</li> <li>• <u>Profesional</u> Berkerja dengan inisiatif, inovatif, dan responsif dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi</li> </ul>
5.	Evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i> unit kerja kendaraan	a. Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan b. Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i>	a. Testimoni / Kritik / Saran atas layanan <i>call center</i> bagian kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntabilitas</u> Pelayanan <i>call center</i> dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• <u>Nasionalisme</u> Menghargai kritik / saran dari penerima layanan</li> <li>• <u>Etika Publik</u> Menerapkan etika sopan santun kepada atasan dan rekan kerja</li> </ul>	Pelaksanaan evaluasi di bidang layanan kendaraan dinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Religius</u> Berdoa sebelum / sesudah kegiatan</li> <li>• <u>Akuntabel</u> Bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya</li> <li>• <u>Integritas</u> Jujur dan tidak merugikan orang lain dan negara</li> </ul>

## **B. Jadwal Kegiatan**

Pelaksanaan *off campus* atau aktualisasi di tempat kerja berlangsung selama 30 hari kerja mulai tanggal 5 Mei 2021 sampai dengan 22 Juni 2021. Adapun rencana jadwal kegiatan sebagai berikut:

### JADWAL RENCANA KEGIATAN AKTUALISASI

Tabel 4.2 Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	MEI				JUNI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja								
	a) Melakukan diskusi awal mengenai rencana aktualisasi								
2.	Mempelajari tata cara layanan <i>call center</i>								
	a) Mencari sumber referensi informasi								
	b) Membuat petunjuk tata cara layanan <i>call center</i>								
3.	Sosialisasi layanan <i>call center</i>								
	a) Sosialisasi dengan para petugas <i>call center</i>								
	b) Membuat jadwal petugas <i>call center</i>								
	c) Menginformasikan telepon <i>call center</i>								
	d) Membuat flyer stickers nomor <i>call center</i> bagian kendaraan								
4.	Implementasi layanan <i>call center</i>								
	a) <i>Briefing</i> persiapan pelaksanaan <i>call center</i>								
	b) Pelaksanaan layanan <i>call center</i>								
5.	Evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i> unit kerja kendaraan								
	a) Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan								
	b) Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i>								



## BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

### A. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	MEI				JUNI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja								
	a) Melakukan diskusi awal mengenai rencana aktualisasi								
2.	Mempelajari tata cara layanan <i>call center</i>								
	a) Mencari sumber referensi informasi								
	b) Membuat petunjuk tata cara layanan <i>call center</i>								
3.	Sosialisasi layanan <i>call center</i>								
	a) Sosialisasi dengan para petugas <i>call center</i>								
	b) Membuat jadwal petugas <i>call center</i>								
	c) Menginformasikan telepon <i>call center</i>								
	d) Membuat <i>flyer sticker</i> nomor <i>call center</i> bagian kendaraan								
4.	Implementasi layanan <i>call center</i>								
	a) <i>Briefing</i> persiapan pelaksanaan <i>call center</i>								
	b) Pelaksanaan layanan <i>call center</i>								
5.	Evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i> unit kerja kendaraan								
	a) Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan								
	b) Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i>								

Keterangan :

	Rencana
	Realisasi



## B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Pada kegiatan aktualisasi ini terdapat lima kegiatan dengan beberapa tahapan kegiatan disetiap kegiatannya. Adapun penjelasan pelaksanaan tahapan kegiatan sebagai berikut :

### A.1 Pelaksanaan Kegiatan 1

Kegiatan 1: Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja	
Tahapan kegiatan	1. Melakukan diskusi awal mengenai rencana aktualisasi
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke 1 Bulan Mei 2021
Output / Hasil Kegiatan	Petunjuk informasi layanan kendaraan dinas
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	1. Akuntabilitas (Keterbukaan Informasi) 2. Nasionalisme (Untuk kepentingan publik) 3. Etika Publik (Sopan santun / etika kepada atasan dan rekan kerja)
Kontribusi terhadap Tujuan Organisasi	Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal
Nilai Organisasi	1. Religius (Berdoa sebelum dan sesudah kegiatan) 2. Akuntabel (Bertanggung jawab dalam tugas) 3. Profesional (Mengembangkan etos kerja)

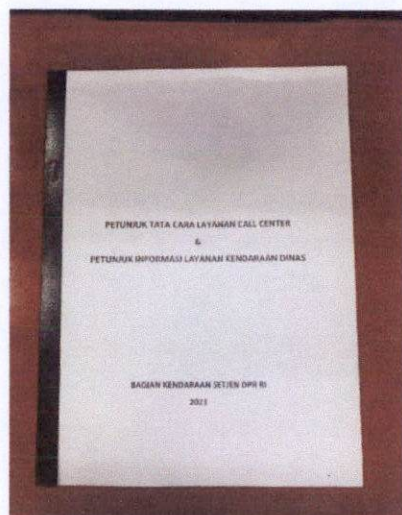


Gambar 5.1 Kegiatan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja



Pada kegiatan ini saya melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja mengenai rencana aktualisasi yang saya akan lakukan mengenai optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan *call center*. Diskusi tersebut membicarakan tentang informasi-informasi mengenai beberapa layanan yang ada di bagian kendaraan seperti layanan stnk, layanan bbm, layanan peminjaman kendaraan operasional, dan layanan kendaraan antar-jemput pegawai.

Output/hasil dari kegiatan 1 adalah petunjuk informasi mengenai layanan kendaraan dinas yang berisi kumpulan informasi dari hasil diskusi dengan rekan kerja.



Gambar 5.2 Petunjuk Informasi Layanan Kendaraan Dinas

## A.2 Pelaksanaan Kegiatan 2

Kegiatan 2: Mempelajari tata cara layanan call center	
Tahapan kegiatan	1. Mencari sumber referensi informasi 2. Membuat petunjuk tata cara layanan call center
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke 2 & 3 Bulan Mei 2021
Output / Hasil Kegiatan	Petunjuk tata cara layanan call center
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	1. Akuntabilitas (Informasi dapat dipertanggungjawabkan) 2. Komitmen Mutu (Menghasilkan petunjuk tata cara berkualitas)
Kontribusi terhadap Tujuan Organisasi	Mengembangkan kompetensi dan pengetahuan sumber daya manusia
Nilai Organisasi	Profesional (Meningkatkan kompetensi dalam bekerja)





Gambar 5.3 Kegiatan mempelajari tata cara layanan *call center*

Pada kegiatan kedua saya melakukan dua tahapan kegiatan antara lain :

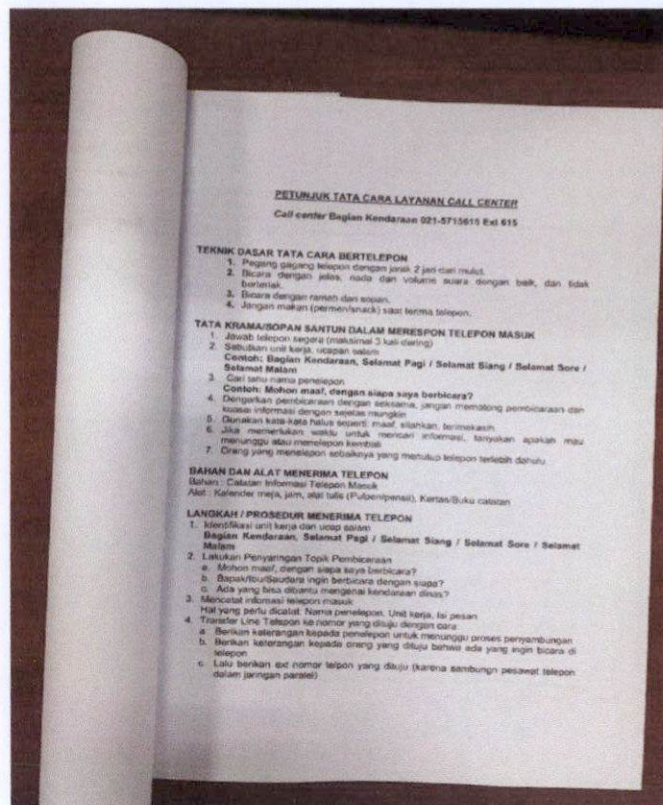
a. Mencari sumber referensi informasi

Pada tahapan kegiatan ini saya mencari sumber referensi informasi dari buku dan internet tentang tata cara layanan *call center* yang baik dan benar. Saya menemukan referensi dari buku digital dan *googling* internet.

b. Membuat petunjuk tata cara layanan *call center*

Setelah mendapat referensi dan mempelajarinya maka selanjutnya saya membuat petunjuk tata cara layanan *call center* supaya bisa dipelajari oleh petugas piket dan memberikan ilmu mengenai cara berkomunikasi telepon.

Output / hasil dari kegiatan 2 adalah petunjuk tata cara layanan *call center* yang berisi teknik dasar tata cara bertelepon, tata krama / sopan santun dalam merespon telepon masuk, bahan dan alat menerima telepon, dan Langkah/prosedur menerima telepon. Selain itu juga dilengkapi daftar nomor extension telepon bagian kendaraan.



Gambar 5.4 Petunjuk tata cara layanan call center

### A.3 Pelaksanaan Kegiatan 3

Kegiatan 3: Sosialisasi layanan call center	
Tahapan kegiatan	1. Sosialisasi dengan para petugas call center
	2. Membuat jadwal petugas call center
	3. Menginformasikan telepon call center
	4. Membuat flyer sticker nomor call center bagian kendaraan
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke 4 Bulan Mei 2021
Output / Hasil Kegiatan	1. Pemahaman tentang pemberian layanan call center bagian kendaraan
	2. Jadwal petugas call center
	3. Informasi nomor telepon call center bagian kendaraan tersampaikan di lingkungan Setjen DPR RI
	4. Sticker nomor telepon call center bagian kendaraan
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	1. Akuntabilitas (Informasi dapat dipertanggungjawabkan)
	2. Nasionalisme (Kerjasama dengan rekan kerja)
	3. Etika Publik (Berkomunikasi dengan sopan dan ramah kepada rekan kerja)
	4. Komitmen mutu (Efektivitas untuk mencapai hasil)
Kontribusi terhadap Tujuan Organisasi	1. Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal
	2. Meningkatkan kualitas sarana kantor
Nilai Organisasi	1. Religius (Berdoa sebelum dan sesudah kegiatan)



- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>2. Akuntabel (Menjadi teladan di lingkungan kerja)</li><li>3. Profesional (Peningkatan kualitas kerja)</li><li>4. Integritas (Menghormati perbedaan dan tidak intimidasi)</li></ol> |
|---|

Pada kegiatan ketiga saya melakukan empat tahapan kegiatan antara lain :

a. Sosialisasi dengan para petugas

Kegiatan sosialisasi layanan *call center* ini saya lakukan di minggu IV bulan Mei 2021 dengan para grup petugas piket atau dengan koordinator piket. Dalam kegiatan ini saya mensosialisasikan mengenai petunjuk tata cara layanan *call center* dan petunjuk informasi layanan kendaraan dinas yang saya buat.

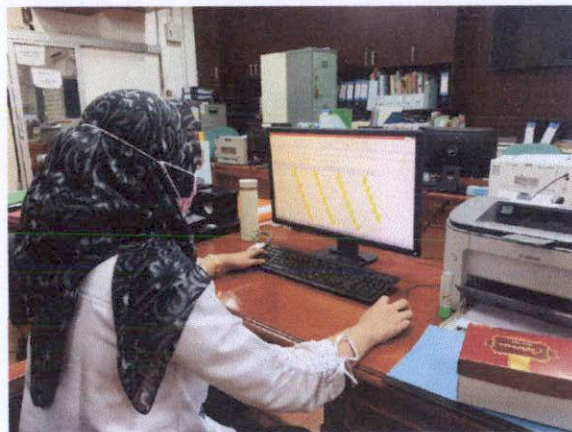


Gambar 5.5 Kegiatan sosialisasi layanan *call center*

Output / hasil dari kegiatan ini yaitu pemahaman tentang pemberian layanan *call center* kepada *para stakeholder* di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

b. Membuat jadwal petugas *call center*

Selanjutnya, saya membuat jadwal petugas *call center* untuk bulan Juni 2021 seperti jadwal piket dan *standby* operasional PPNASN Bagian Kendaraan.



Gambar 5.6 Kegiatan membuat jadwal piket petugas *call center*



Output / hasil dari kegiatan ini berupa jadwal petugas operator *call center*.

JADWAL PIKET OPERATOR CALL CENTER BAGIAN KENDARAAN 1 - 30 JUNI 2021																															
NO	NAMA	BULAN JUNI 2021																													
		1 S	2 R	3 K	4 J	5 S	6 M	7 S	8 S	9 R	10 K	11 J	12 S	13 M	14 S	15 S	16 R	17 K	18 J	19 S	20 M	21 S	22 S	23 R	24 K	25 J	26 S	27 M	28 S	29 S	30 R
A	FITROH ABDUL MALEK																														
	DINDEN MAHMUDIN																														
	ARIS BUDI ASTONO																														
	PURY YONIKA NABSI																														
B	ASFP UDEKANSYAH																														
	ERWIN																														
	DADIK CAHYADI																														
	BAIKAH HEDAYAT																														
C	BADEN EKA SUDRAJAT																														
	M. ZEKRI																														
	JOHNI SUNDORO																														
	JAYA																														
D	MOHAMMAD ARIF																														
	JOJO PRIYANTO																														
	REZA ABUL QOHAR																														
	SURYOKA T																														
E	JAMES SUMARDI W																														
	EDIN ZA																														
	AHMAD IZZAN AROFI																														
	SUKATMA																														
F	M. THASAN																														
	HANDORO																														
	MUBASAM																														
	RIO HIMAWAN																														
G	APRESANDRATAMA																														
	DIDI SUPRIADI																														
	M. ARIF KURNIAWAN																														
	NABIL EL HASID																														
H	MARIOKO																														
	M. GIBI																														
	NUR FADILAH																														
	ROBI KUSWARA																														
I	WAHYUDI BT																														
	ENDAT KURNIADI																														
	OGI ARYANTO																														
	RUSPENDI																														
J	RADHI YUDHA HUSADA																														

### c. Menginformasikan telepon *call center*

Pada kegiatan ini saya menginformasikan atas telepon yang masuk di ext 437 dan 767 diarahkan ke ext 615 sebagai pusat panggilan. Diharapkan informasi nomor telepon *call center* bagian kendaraan tersampaikan di lingkungan Setjen DPR RI.



Gambar 5.7 Kegiatan menginformasikan telepon *call center*



d. Membuat *flyer sticker* nomor *call center* bagian kendaraan

Pada kegiatan ini terlebih dahulu saya membuat *design sticker* nomor *call center* bagian kendaraan. Setelah membuat *design sticker* lalu saya mendatangi tempat *digital printing* untuk mencetak *sticker*. Setelah *sticker* jadi, saya menempelkan *sticker* tersebut di kendaraan antar-jemput untuk menginformasikan ke pegawai di lingkungan Setjen DPR RI.



Gambar 5.8 Kegiatan membuat *sticker* nomor *call center* dan menempelkan ke *micro bus*

Output / Hasil adalah *sticker* nomor *call center* bagian kendaraan



Gambar 5.9 *Sticker* nomor *call center* Bagian Kendaraan



#### A.4 Pelaksanaan Kegiatan 4

Kegiatan 4: Implementasi layanan <i>call center</i>	
Tahapan kegiatan	1. <i>Briefing</i> persiapan pelaksanaan layanan <i>call center</i> 2. Pelaksanaan layanan <i>call center</i>
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke 1,2,3 Bulan Juni 2021
Output / Hasil Kegiatan	1. Pelayanan <i>call center</i> yang profesional, ramah dan respon yang tanggap 2. Catatan informasi telepon masuk
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	1. Etika Publik (Hormat dan sopan kepada <i>stakeholder</i> ) 2. Anti korupsi (Disiplin dan jujur) 3. Pelayanan Publik (Responsif, sopan, ramah, perlakuan yang baik)
Kontribusi terhadap Tujuan Organisasi	Pelaksanaan pelayanan kendaraan dinas yang prima
Nilai Organisasi	1. Akuntabel (Memanfaatkan sarana kantor untuk peruntukannya) 2. Profesional (Bekerja inisiatif, inovatif, dan responsif)

Pada kegiatan keempat saya melakukan dua tahapan kegiatan antara lain :

a. *Briefing* persiapan pelaksanaan layanan *call center*

Pada kegiatan ini saya melakukan *briefing* persiapan yang akan dilakukan pelaksanaan layanan *call center* nanti. Disini saya menyampaikan untuk mengisi catatan informasi atas setiap telepon masuk supaya informasi tersebut tertulis dan bisa diketahui oleh semua petugas piket.



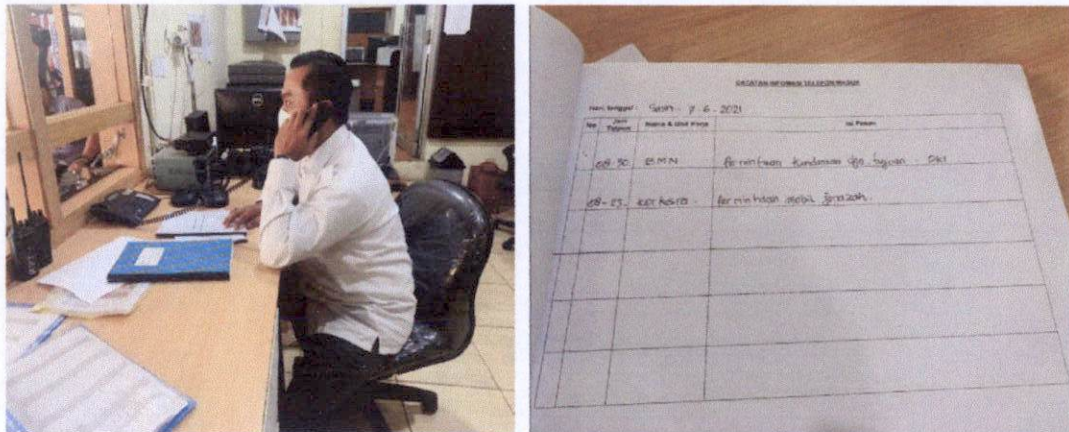
Gambar 5.10 Kegiatan *briefing* persiapan pelaksanaan layanan *call center*

b. Pelaksanaan layanan *call center*

Pelaksanaan layanan *call center* ini diselenggarakan dalam waktu kurang dari tiga minggu. Petugas piket melayani telepon masuk atas permintaan kendaraan, info



stnk, dan info BBM. Atas informasi dari telepon tersebut dicatat dalam buku catatan informasi telepon masuk. Dalam melayani permintaan petugas piket harus bersikap profesional, ramah dan merespon dengan tanggap.



Gambar 5.11 Kegiatan pelaksanaan layanan *call center*

#### A.5 Pelaksanaan Kegiatan 5

Kegiatan 5: Evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i> bagian kendaraan	
Tahapan kegiatan	1. Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan 2. Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan <i>call center</i>
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke 4 Bulan Juni 2021
Output / Hasil Kegiatan	Testimoni / kritik / saran atas layanan <i>call center</i> bagian kendaraan
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	1. Akuntabilitas (Pelayanan <i>call center</i> dapat dipertanggungjawabkan) 2. Nasionalisme (Menghargai kritik / saran) 3. Etika Publik (Sopan santun / etika kepada atasan)
Kontribusi terhadap Tujuan Organisasi	Pelaksanaan evaluasi dibidang layanan kendaraan dinas
Nilai Organisasi	1. Religius (Berdoa sebelum / sesudah kegiatan) 2. Akuntabel (Bertanggungjawab dalam tugas) 3. Integritas (Jujur dan tidak merugikan orang lain dan negara)

Pada kegiatan kelima saya melakukan dua tahapan kegiatan antara lain :

a. Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan

Setelah dilakukan implementasi maka tahap kegiatan selanjutnya adalah melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan. Disini saya



melaporkan tentang kegiatan-kegiatan yang sudah saya lakukan untuk membuat layanan *call center*. Saya juga melaporkan atas hambatan yang terjadi.



Gambar 5.12 Kegiatan lapor kepada atasan dan evaluasi bersama

b. Melakukan evaluasi atas pemberian layanan *call center*

1. Membandingkan kondisi sebelum dan sesudah adanya program aktualisasi layanan *call center*.

Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
Telepon masuk atas permintaan layanan kendaraan dinas belum terpusat di satu pintu penerimaan telepon. Selain itu petugas telepon belum menggunakan tata cara bertelepon yang baik dan benar.	Telepon masuk atas permintaan layanan kendaraan dinas sudah terpusat di nomor <i>call center</i> 021-5715615 (ext 615). Petugas <i>call center</i> sudah <i>aware</i> terhadap pentingnya sopan santun ketika merespon penerimaan telepon.

2. Menerima umpan balik berupa testimoni / kritik / saran dari penerima layanan *call center*.

Pada umpan balik ini saya memberikan link form google [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSflQg04xjUHQUwePMemGH0mQmih4jPg\\_k6sTaA7lgWmjltAQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSflQg04xjUHQUwePMemGH0mQmih4jPg_k6sTaA7lgWmjltAQ/viewform) kepada penerima layanan *call center* untuk mengisi testimoni / kritik / saran sebagai bahan masukan terhadap pelayanan kendaraan dinas.

Berikut ini testimoni / kritik / saran dari penerima layanan *call center* bagian kendaraan :



Jawaban tidak dapat diedit

## Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

Call center: 021-5715615 (ext 615)

Nama

Iwul Alfiati Dewi

Unit Kerja

Bagian TVR Parlemen

Testimoni / Kritik / Saran terhadap layanan Call Center Bagian Kendaraan

Layanan call center bagian kendaraan menerima dan melayani dg baik dan cepat, baik itu untuk masalah kerusakan/servis dan pertanyaan-pertanyaan yg ringan.

14/06/21 11:26 dikirimkan

Jawaban tidak dapat diedit

## Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

Call center: 021-5715615 (ext 615)

Nama

Tukiyo

Unit Kerja

Staf komisi 4

Testimoni / Kritik / Saran terhadap layanan Call Center Bagian Kendaraan

Puas atas pelayanannya

14/06/21 14:43 dikirimkan

Jawaban tidak dapat diedit

## Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

Call center: 021-571 5615 (ext 615)

Nama

Tustiana Dini Pahingra

Unit Kerja

ADMINISTRASI BARANG MILIK NEGARA

Testimoni / Kritik / Saran terhadap layanan Call Center Bagian Kendaraan

saran nya agar bisa menerima surat via Whatsapp

18/06/21 09.41 dikirimkan

Dari ketiga orang diatas, dua orang diantaranya menyatakan pelayanan *call center* baik dan puas sedangkan satu orang memberikan saran yaitu agar surat (nota dinas) atas permintaan kendaraan dinas operasional dapat diberikan melalui *Whatsapp*.

### C. Stakeholder

Stakeholder atau pemangku kepentingan dapat diartikan pihak-pihak yang terlibat dengan isu atau permasalahan yang sedang diangkat. Isu belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI melibatkan pihak-pihak yang terkait dengan isu tersebut yaitu pegawai di unit kerja kendaraan dan para pengguna kendaraan (Pimpinan DPR RI, Anggota Dewan dan pegawai atau unit kerja lain di lingkungan Setjen DPR RI).

#### **D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala**

Kendala yang terjadi saat pelaksanaan aktualisasi adalah :

- a. Sosialisasi tidak bisa dilaksanakan dalam satu waktu dikarenakan terbatasnya tempat di unit kerja dan adanya pandemi Covid-19 yang dilarang membuat kerumunan atau keramaian mengingat jumlah petugas piket dan standby sebanyak 37 orang.
- b. Para petugas piket *call center* terkadang tidak full team dikarenakan mendapat tugas operasional sehingga tidak semua personil bisa disosialisasikan pada saat hari itu juga sosialisasi dilaksanakan.
- c. Para petugas piket memiliki kompetensi dan keahlian yang berbeda-beda sehingga kemampuan / daya tangkap juga berbeda-beda. Dimana petugas piket tersebut merupakan pegawai PPNASN yang belum pernah memiliki pelatihan sebelumnya.

Strategi menghadapi kendala tersebut adalah :

- a. Waktu sosialisasi disesuaikan dengan jadwal grup piket dimana grup piket dan standby operasional PPNASN Bagian Kendaraan sebanyak 8 grup.
- b. Berkoordinasi dengan koordinator piket untuk bisa membantu sosialisasi kepada rekan satu tim nya.
- c. Memberitahu tata cara layanan *call center* sesuai dengan petunjuk yang telah dibuat dan menjalin koordinasi dan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan *call center*.

#### **E. Analisis Dampak**

Dampak yang terjadi akibat dari pelaksanaan aktualisasi adalah

- a. Untuk Unit Kerja Bagian Kendaraan
  - Menciptakan kesadaran bahwa pentingnya untuk melakukan perubahan atas ketidaksesuaian sistem kerja dan peningkatan kualitas pelayanan kendaraan dinas. Kebutuhan untuk peminjaman kendaraan dinas rutin dilakukan untuk mendukung kegiatan dan kinerja dari kunjungan kerja anggota dewan maupun kegiatan acara dari unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

- Membiasakan diri memiliki sikap pelayanan dalam budaya pelayanan yang prima seperti yang tertuang pada visi dan misi Biro Umum, yaitu sikap *passionate* (bergairah, bersemangat, antusias), *progressive* (memakai cara kerja yang terbaik/termaju), *proactive* (antisipatif dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama), *prompt* (memiliki pikiran positif tanpa curiga dan kekhawatiran), *patience* (melayani dengan penuh rasa sabar), *proportional* (tidak mengada-ada), dan *punctional* (pelayanan tepat waktu).

b. Untuk Pribadi

- Memahami nilai-nilai dasar ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komiten Mutu dan Anti Korupsi) yang bisa diaktualisasikan di tempat kerja.
- Mewujudkan penerapan nilai-nilai organisasi RAPI (Religius, Akuntabel, Profesional, Integritas) ke dalam pelaksanaan tugas kantor sehari-hari.
- Menambah pemahaman dan pengetahuan untuk mengoptimalisasi layanan kendaraan dinas di lingkungan Setjen DPR RI.



## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Isu yang diangkat pada rancangan aktualisasi ini adalah belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI. Sehingga dengan adanya layanan *call center* ini diharapkan pelayanan dibidang kendaraan dinas menjadi lebih optimal.

Dipilihnya isu tersebut dikarenakan isu tersebut mendukung pelaksanaan tugas dari Subbagian Administrasi Layanan Kendaraan Dinas di Bagian Kendaraan Setjen DPR RI dalam hal komitmen mutu yaitu berupa optimalisasi layanan kendaraan dinas.

Gagasan pemecahan masalah / isu yang terjadi adalah optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan memberikan layanan *call center* untuk para *stakeholder* di lingkungan Setjen DPR RI. Layanan *call center* ini memberikan manfaat sebagai pusat informasi bagian kendaraan yang memberikan kemudahan kepada *stakeholder* dalam permintaan layanan kendaraan dinas.

Pelaksanaan aktualisasi melalui lima kegiatan. Pada masing-masing tahapan kegiatan terdiri dari kegiatan yang terintegrasi menjadi satu kesatuan. Kegiatan pada proses pelaksanaan aktualisasi mengandung substansi mata pelatihan ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti Korupsi) maupun nilai-nilai organisasi Setjen DPR RI yaitu RAPI (Religius, Akuntabel, Profesional, dan Integritas).

### **B. Saran**

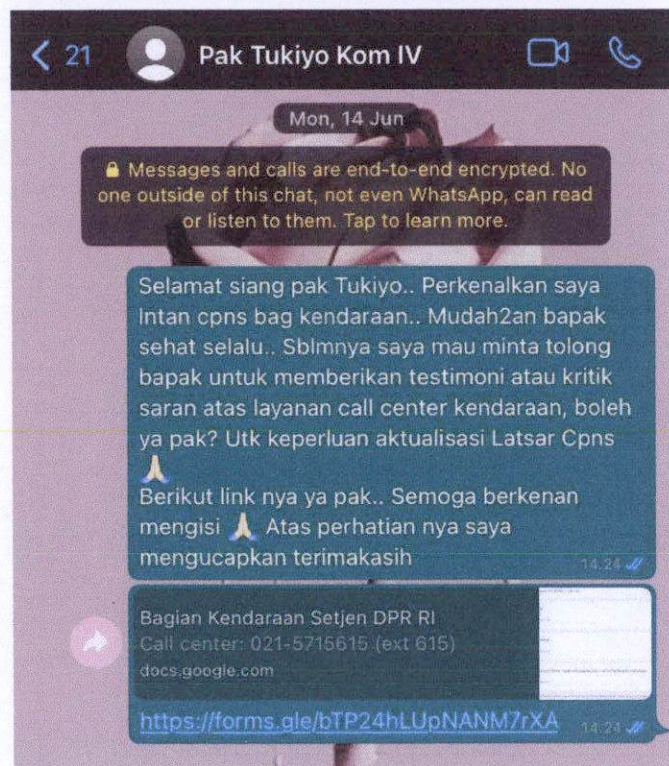
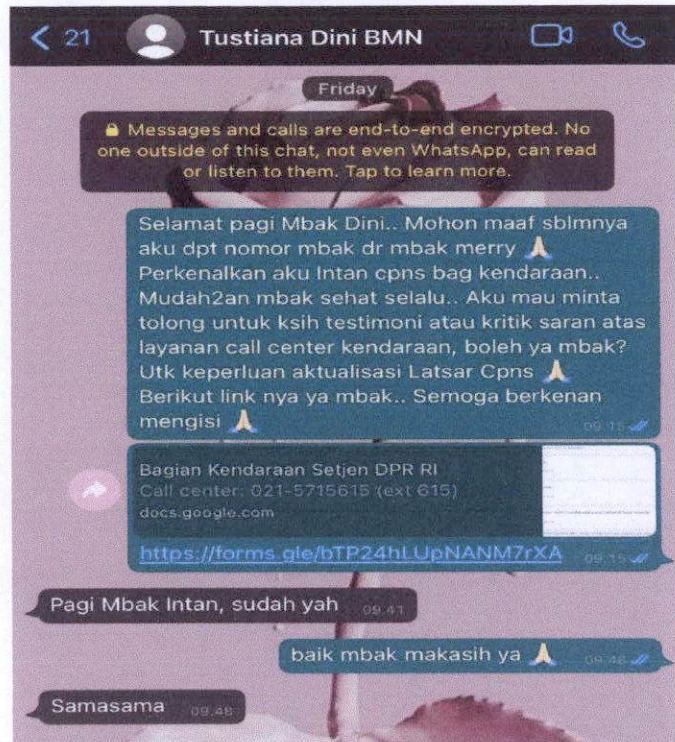
Seiring dengan pemberian layanan kendaraan dinas dengan *call center* diharapkan akan dilakukan pembaharuan unit pesawat telepon yang bisa diupgrade dengan fitur *transfer line*. Sehingga implementasinya bisa menjadi lebih efektif dalam pemberian layanan *call center* di Bagian Kendaraan Setjen DPR RI.

## Daftar Pustaka

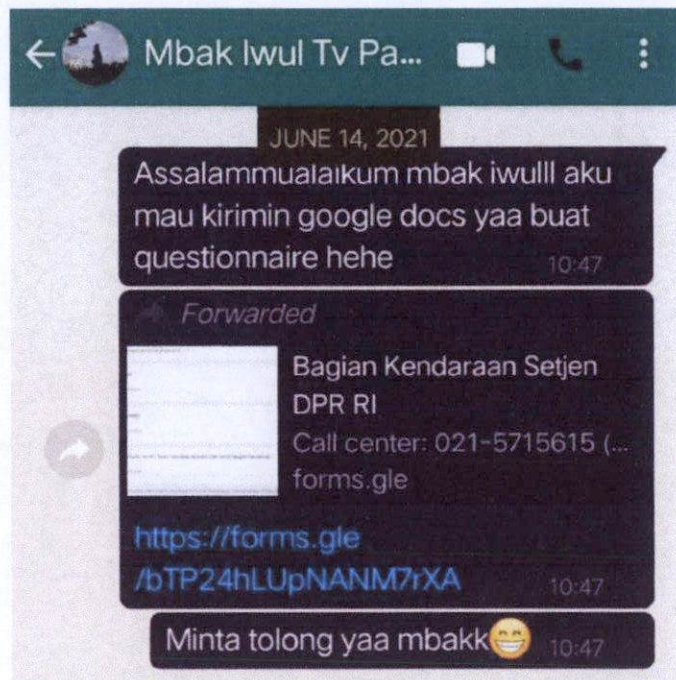
- Sekretariat Negara. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sekretaris Jenderal DPR. (2021). Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 6 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta: Sekretaris Jenderal DPR RI
- id.wikipedia.org. 16 September 2020. "Pusat panggilan", [https://id.wikipedia.org/wiki/Pusat\\_panggilan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pusat_panggilan), diakses pada 21 April 2021.
- Sekretaris Jenderal DPR. (2019). Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 4 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta: Sekretaris Jenderal DPR RI
- Sekretaris Jenderal DPR. (2016). Peraturan Sekretaris Jenderal DPR Nomor 22 tentang Pedoman Penggunaan Kendaraan Dinas di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta: Sekretaris Jenderal DPR RI
- Lembaga Administrasi Negara. 2021. Peraturan Nomor 1 tentang Pelatihan Dasar Calon Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara, (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara, (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS *Whole of Government*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara, (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- C. Finch, Lloyd. 2001. Call Center Success. Boni Farius Sindyarta. 2003. Penerbit PPM : Jakarta
- fdokumen.com. 10 Juli 2015. "Tata Cara Telepon", <https://fdokumen.com/document/tata-cara-telepon.html>, diakses pada 10 Mei 2021

# LAMPIRAN

## EVIDENCE









## **BIMBINGAN COACH DAN MENTOR**





### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Intan Dewi Maharani  
 NIP : 199304282020122007  
 Unit kerja : Bagian Kendaraan  
 Jabatan : Penata Kendaraan Dinas  
 Isu : Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI  
 Gagasan : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan call center Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

Kegiatan 1 : Melakukan diskusi awal dengan atasan dan/atau rekan kerja


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<u>Tahapan Kegiatan</u> Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja mengenai rencana optimalisasi layanan call center unit kerja kendaraan <u>Output kegiatan</u> Arahan mengenai rencana optimalisasi layanan call center <u>Keterkaitan substansi mata pelatihan</u> - <u>Akuntabilitas</u> Transparansi atas program aktualisasi yang akan dilakukan - <u>Nasionalisme</u> Optimalisasi layanan kendaraan untuk kepentingan publik - <u>Etika Publik</u> Menerapkan etika sopan santun kepada atasan dan rekan kerja <u>Kontribusi terhadap visi-misi organisasi</u> Meningkatkan	Evidence berupa foto, video, atau lampiran	f. 17/5 2021



### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Intan Dewi Maharani  
 NIP : 199304282020122007  
 Unit kerja : Bagian Kendaraan  
 Jabatan : Penata Kendaraan Dinas  
 Isu : Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI  
 Gagasan : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan call center Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI


#### Kegiatan 2 : Mempelajari tata cara layanan call center

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<b>Tahapan Kegiatan</b> a. Mencari referensi sumber informasi mengenai tata cara layanan <i>call center</i> b. Membuat petunjuk tata cara layanan <i>call center</i> <b>Output Kegiatan</b> a. Petunjuk tata cara layanan <i>call center</i> <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan</b> <u>Akuntabilitas</u> Informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan <u>Komitmen mutu</u> Pencarian referensi untuk menghasilkan petunjuk tata cara yang berkualitas <b>Kontribusi terhadap visi-misi organisasi</b> Mengembangkan kompetensi dan pengetahuan sumber daya	tahap kegiatan yg terpenting outcome berupa testimoni Evaluasi tim kerja dg kuesioner	19/5 2021 

# KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Intan Dewi Maharani  
 NIP : 199304282020122007  
 Unit kerja : Bagian Kendaraan  
 Jabatan : Penata Kendaraan Dinas  
 Isu : Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI  
 Gagasan : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan call center Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

Kegiatan : Evaluasi layanan call center


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
- Evaluasi call center menggunakan form Google	- Menjelaskan before-after - Testimoni penerima layanan	11/6 2021 



### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Intan Dewi Maharani  
 NIP : 199304282020122007  
 Unit kerja : Bagian Kendaraan  
 Jabatan : Penata Kendaraan Dinas  
 Isu : Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI  
 Gagasan : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan call center Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI

**Kegiatan 1 : Melakukan diskusi awal dengan atasan dan/atau rekan kerja**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<b>Tahapan Kegiatan</b> a. Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja mengenai rencana optimalisasi layanan <i>call center</i> unit kerja kendaraan <b>Output kegiatan</b> Arahan mengenai rencana optimalisasi layanan <i>call center</i> berupa petunjuk informasi mengenai layanan kendaraan dinas <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan</b> - <u>Akuntabilitas</u> Transparansi atas program aktualisasi yang akan dilakukan - <u>Nasionalisme</u> Optimalisasi layanan kendaraan untuk kepentingan publik - <u>Etika Publik</u> Menerapkan etika sopan santun kepada atasan dan rekan kerja	Pembuatan petunjuk informasi layanan kendaraan dinas : - stak pelayanan - <del>penyediaan</del> kendaraan dinas operasional - bkm - <del>simpul</del> pegawai antar-jemput Jam kerja pandemi	 13/5/2021

**PETUNJUK TATA CARA LAYANAN CALL CENTER  
&  
PETUNJUK INFORMASI LAYANAN KENDARAAN DINAS**

**BAGIAN KENDARAAN SETJEN DPR RI**

**2021**

**DAFTAR EXT TELEPON BAGIAN KENDARAAN**  
**Call center Bagian Kendaraan 021-5715615 Ext 615**

Nomor Ext	PIC
666	Kabag Kendaraan
773	Kasubag Pemeliharaan
774	Kasubag Pelayanan
437	BBM / Pelayanan Kendaraan
767	STNK / Pemeliharaan
445	Bengkel



## **PETUNJUK TATA CARA LAYANAN CALL CENTER**

**Call center Bagian Kendaraan 021-5715615 Ext 615**

### **TEKNIK DASAR TATA CARA BERTELEPON**

1. Pegang gagang telepon dengan jarak 2 jari dari mulut.
2. Bicara dengan jelas, nada dan volume suara dengan baik, dan tidak berteriak.
3. Bicara dengan ramah dan sopan.
4. Jangan makan (permen/snack) saat terima telepon.

### **TATA KRAMA/SOPAN SANTUN DALAM MERESPON TELEPON MASUK**

1. Jawab telepon segera (maksimal 3 kali dering)
2. Sebutkan unit kerja, ucapan salam  
**Contoh: Bagian Kendaraan, Selamat Pagi / Selamat Siang / Selamat Sore / Selamat Malam**
3. Cari tahu nama penelepon  
**Contoh: Mohon maaf, dengan siapa saya berbicara?**
4. Dengarkan pembicaraan dengan seksama, jangan memotong pembicaraan dan kuasai informasi dengan se jelas mungkin
5. Gunakan kata-kata halus seperti: maaf, silahkan, terimakasih
6. Jika memerlukan waktu untuk mencari informasi, tanyakan apakah mau menunggu atau menelepon kembali
7. Orang yang menelepon sebaiknya yang menutup telepon terlebih dahulu

### **BAHAN DAN ALAT MENERIMA TELEPON**

Bahan : Catatan Informasi Telepon Masuk

Alat : Kalender meja, jam, alat tulis (Pulpen/pensil), Kertas/Buku catatan

### **LANGKAH / PROSEDUR MENERIMA TELEPON**

1. Identifikasi unit kerja dan ucap salam  
**Bagian Kendaraan, Selamat Pagi / Selamat Siang / Selamat Sore / Selamat Malam**
2. Lakukan Penyaringan Topik Pembicaraan
  - a. Mohon maaf, dengan siapa saya berbicara?
  - b. Bapak/Ibu/Saudara ingin berbicara dengan siapa?
  - c. Ada yang bisa dibantu mengenai kendaraan dinas?
3. Mencatat informasi telepon masuk  
Hal yang perlu dicatat: Nama penelepon, Unit kerja, Isi pesan
4. Transfer Line Telepon ke nomor yang dituju dengan cara:
  - a. Berikan keterangan kepada penelepon untuk menunggu proses penyambungan
  - b. Berikan keterangan kepada orang yang dituju bahwa ada yang ingin bicara di telepon
  - c. Lalu berikan ext nomor telpon yang dituju (karena sambungn pesawat telepon dalam jaringan paralel)

## **PETUNJUK INFORMASI LAYANAN KENDARAAN DINAS**

### **INFORMASI TENTANG STNK DAN PLAT NOMOR KENDARAAN DINAS DI LINGKUNGAN SETJEN DPR RI**

**PIC: Bapak Nasir (Ext tlp: 767)**

- Persyaratan perpanjangan STNK tahunan :
  1. Nota Dinas perpanjangan STNK tahunan ke Bagian Kendaraan
  2. Melampirkan STNK Asli dan Surat Ketetapan Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ Asli ke Bagian Kendaraan maksimal H-2 minggu dari tanggal jatuh tempo. STNK akan diproses paling cepat 1 minggu. Silahkan follow up kembali minggu depan atau nanti akan dihubungi oleh Bagian Kendaraan.
- Persyaratan perpanjangan STNK lima tahunan :
  1. Nota Dinas perpanjangan STNK lima tahunan ke Bagian Kendaraan
  2. Melampirkan STNK Asli dan Surat Ketetapan Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ Asli ke Bagian Kendaraan maksimal H-2 minggu dari tanggal jatuh tempo.
  3. Cek fisik kendaraan dinas ke Bengkel DPR untuk cek fisik nomor mesin dan rangka kendaraan dan penggantian plat nomor baru.
- Persyaratan permohonan plat nomor RHS untuk Pejabat Eselon Setjen, Anggota Dewan dan Pimpinan DPR RI
  1. Pengecekan fisik kendaraan dinas di Bengkel DPR.
  2. Melampirkan fotocopy SK, fotocopy KTP, fotocopy ID Card dan Biaya Administrasi ditanggung pemohon.

### **INFORMASI TENTANG PELAYANAN KENDARAAN DINAS OPERASIONAL**

**PIC: Bapak Johar (Ext tlp: 437)**

Persyaratan Peminjaman Kendaraan Dinas :

Nota Dinas/Memo ke Bagian Kendaraan maksimal H-1 hari dari tanggal pelaksanaan. Jika dadakan, mohon tetap sertakan nota dinas/memo menyusul paling lama H+1 hari tanggal pelaksanaan.

Catat mengenai: Nama, Unit kerja, Tanggal peminjaman, Lokasi jemput, Tujuan, Agenda.

### **INFORMASI TENTANG VOUCHER/KUPON BBM KENDARAAN DINAS**

**PIC: Bapak Idris (Ext tlp: 437)**

Pengambilan voucher/kupon bbm : Setiap senin jam 09.00 – 15.00 di Loker Pelayanan kendaraan

### **INFORMASI TENTANG ANTAR-JEMPUT PEGAWAI**

**PIC: Bapak Johar (Ext tlp: 437)**

Antar-jemput pada jam kerja pulang masa Pandemi Covid-19 yaitu Senin – Kamis jam 15.20 & Jum'at jam 15.50 (20 menit setelah jam kerja)

No	Nama Pengguna	No HP	Jenis Kendaraan	Jurusan	No Bus
1	Dasno	0812 9750 8911	Micro Bus	Binong Permai-Tangerang	10
2	Sarwanto	0813 1843 4515	Micro Bus	Binong Permai-Tangerang	7
3	Pujianto	0821 2463 8020	Micro Bus	Pasar Rebo	13
4	Yakup	0857 7887 7701	Micro Bus	Depok	12
5	Budi S	0813 1659 9309	Micro Bus	Ciledug-Tangerang	11
6	Encu	0823 1097 1458	Toyota Haice	Meruya 1 dan 4	
7	Rasyid	0812 8096 5485	Elf	Tanjung Priok	
8	Iman R	0878 8494 5142	Micro Bus	Meruya 3	9
9	Edi Susanto	0838 0832 8669	Micro Bus	Jatiasih/Bekasi	5
10	Kuswandi	0858 9200 0339	Toyota Haice	Bekasi Timur	
11	Mohamad Jaelani	0856 8252 557	Toyota Haice	Cileungsi/Bogor	
12	Sofian	0812 8179 5150	Micro Bus	Klender	14
13	Sugandi	0819 9265 5009	Micro Bus	Ciawi-Bogor	2
14	Ahmad Fauzi Haekal	0812 9160 5848	Micro Bus	Perumnas-Tangerang	6
15	Iwan Manarul A	0812 9019 5676	Toyota Haice	Cibinong Bojong Gede	
16	Odih Supriadi	0813 1630 3621	Micro Bus	Kalideres-Tangerang	3
17	Asep Mulyadi	0852 1116 1113	Micro Bus	Bekasi Barat	8

#### **INFORMASI TENTANG PEMELIHARAAN KENDARAAN DINAS**

**PIC: Bengkel DPR (021-5715445 atau Ext 445)**

Persyaratan pemeliharaan dan/atau perbaikan kendaraan dinas melampirkan nota dinas permohonan pemeliharaan atau perbaikan kendaraan dinas ke Bagian Kendaraan dengan mencantumkan keluhan atau kerusakan pada kendaraan dinas.

#### **INFORMASI TENTANG HAK PINJAM PAKAI UNTUK KENDARAAN DINAS JABATAN DAN KENDARAAN DINAS OPERASIONAL BAGIAN**

**PIC: Kasubag Pelayanan Kendaraan (Ext 774)**

Pendistribusian kendaraan dinas jabatan pejabat eselon dilaksanakan oleh Kepala Bagian Kendaraan setelah mendapatkan persetujuan Sekretaris Jenderal melalui Kepala Biro Umum. Pendistribusian kendaraan dinas jabatan dilengkapi dengan SHPPKD (Surat Hak Pinjam Pakai Kendaraan Dinas) dan/atau Berita Acara Serah Terima Kendaraan Dinas yang dikeluarkan oleh Bagian Kendaraan.

SHPPKD dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila :

a. Pemakai dipindahkan ke Instansi lain atau mutasi ke jabatan lain yang tidak diberikan Kendaraan Dinas, terhitung mulai tanggal (TMT) tentang Surat Keputusan tentang alih tugas jabatan pejabat/pegawai yang ditetapkan dan selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah 9 lv serah terima jabatan harus menyerahkan kendaraan yang digunakan kepada Bagian yang mempunyai fungsi dan tugas bidang kendaraan.

b. Pemakai yang sudah pensiun, terhitung mulai tanggal (TMT) pensiun selambat-lambatnya 2 (dua) minggu setelah tanggal pensiun harus menyerahkan Kendaraan Dinas yang digunakan kepada Bagian yang mempunyai fungsi dan tugas bidang kendaraan.

c. Pemakai yang meninggal dunia terhitung sejak tanggal kematian dan selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah tanggal kematian pejabat/pegawai yang bersangkutan, maka Duda/Janda/ Ahli waris pengguna yang bersangkutan harus menyerahkan Kendaraan Dinas yang digunakannya kepada Bagian yang mempunyai fungsi dan tugas bidang kendaraan.

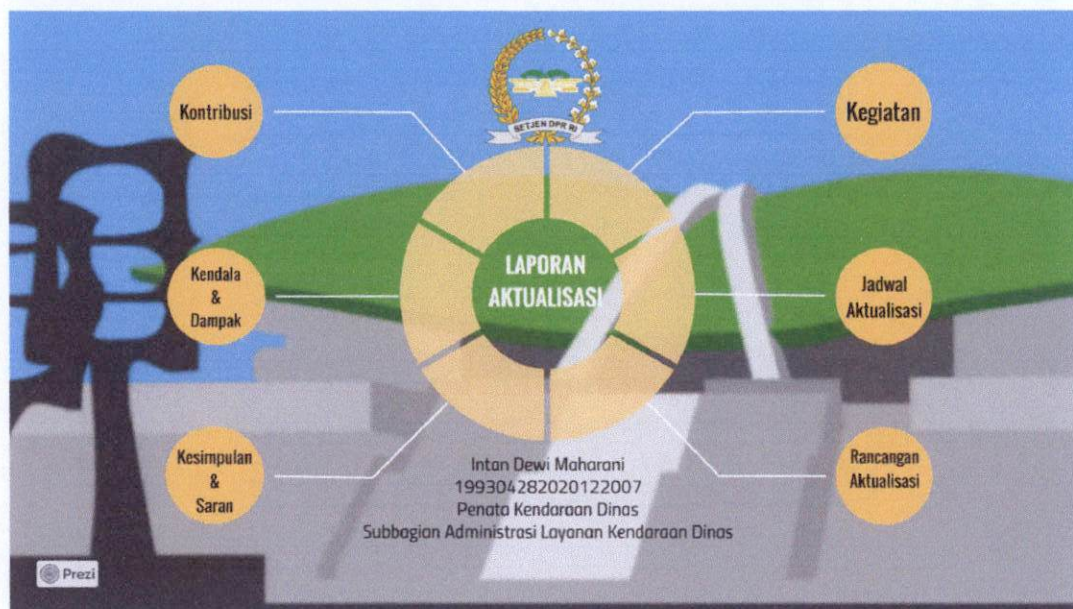
d. Pengguna yang mengajukan pengunduran diri dari jabatannya, terhitung sejak tanggal di tetapkan Keputusan pemberhentian dari jabatan, selambat-lambatnya 2 (dua) minggu harus menyerahkan Kendaraan Dinas yang digunakan kepada Bagian yang mempunyai fungsi dan tugas bidang kendaraan.

e. Pengguna yang dikenakan sanksi hukuman disiplin berat berupa pemberhentian dari Pegawai Negeri Sipil atau pembebasan dari jabatannya, terhitung sejak tanggal di tetapkan Keputusan pemberhentiannya dan selambat-lambatnya 2 (dua) minggu harus menyerahkan Kendaraan Dinas yang digunakan kepada Bagian yang mempunyai fungsi dan tugas bidang kendaraan.

#### **INFORMASI TENTANG ASURANSI KENDARAAN DINAS**

##### **PIC: Kasubag Pelayanan Kendaraan (Ext 774)**

Setiap Kendaraan Dinas Jabatan (Pejabat Eselon II dan III) dan Kendaraan Operasional Bagian wajib mengasuransikan kendaraan dinas nya secara *All Risk*. Bukti keikutsertaan asuransi *All Risk* diserahkan ke Biro Umum dan Bagian Kendaraan.



### Pemilihan Isu Prioritas

No	Isu	Kriteria				Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		A	K	P	L		
1	Tidak meratanya beban kerja pegawai	4	1	4	5	14	3
2	Belum efektifnya pengumpulan data untuk pelaporan realisasi anggaran unit kerja	5	2	3	5	15	2
3	Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon	5	4	3	5	17	1

Kriteria	Deskripsi terkait isu
Aktual	5 - Sangat Aktual (Isu tersebut benar terjadi dengan fakta yang lengkap dan dibicarakan di internal unit kerja)
Kekhalayakan	4 - Khalayak (Isu tersebut akan memberikan dampak bagi banyak orang di lingkungan Setjen DPR RI)
Problematis	3 - Cukup Problematis (Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang cukup kompleks yang bisa menimbulkan miskoordinasi proses pelayanan kendaraan)
Kelayakan	5 - Sangat layak (Isu tersebut sangat masuk akal, realitis, relevan untuk dicarikan solusinya)

**Gagasan Pemecahan Isu**



## Gagasan Pemecahan Isu

**Isu Prioritas** : "Belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di Unit Kerja Bagian Kendaraan Setjen DPR RI".

**Gagasan pemecahan isu** : Optimalisasi layanan kendaraan dinas dengan call center di unit kerja bagian kendaraan yang dikemas lebih profesional, ramah dan respon yang tanggap.

Prezi

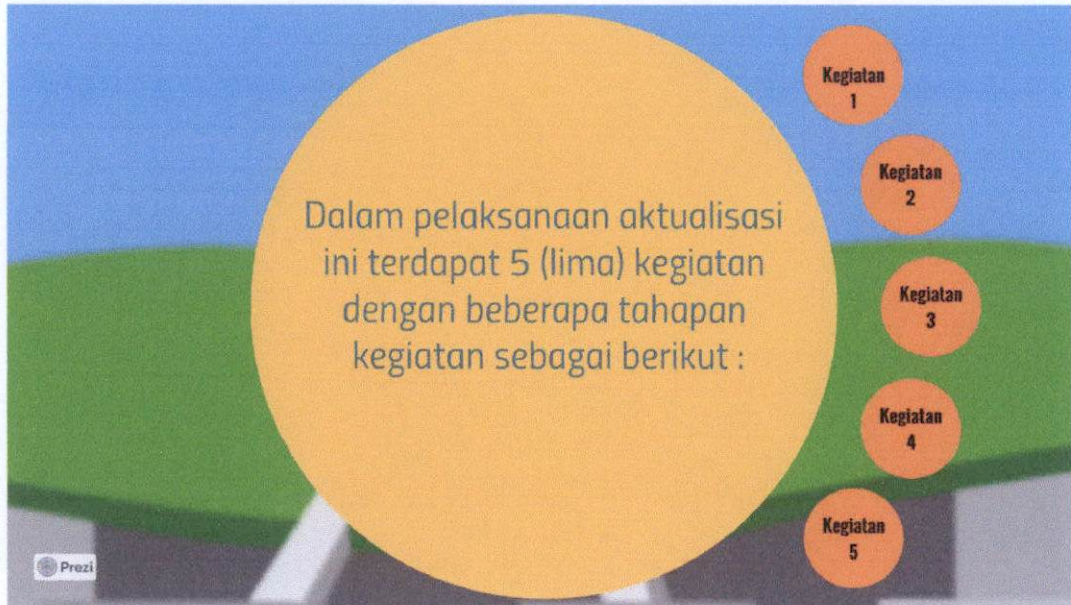
## Jadwal Aktualisasi

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	MEI				JUNI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja								
	a) Melakukan diskusi awal mengenai rencana aktualisasi								
2	Mempertajakan tata cara layanan call center								
	a) Mencari sumber referensi informasi								
	b) Membuat petunjuk tata cara layanan call center								
3	Sosialisasi layanan call center								
	a) Sosialisasi dengan para petugas call center								
	b) Membuat jadwal petugas call center								
	c) Menginformasikan telepon call center								
	d) Membuat flyer sticker nomor call center bagian kendaraan								
4	Implementasi layanan call center								
	a) Briefing persiapan pelaksanaan call center								
	b) Pelaksanaan layanan call center								
5	Evaluasi hasil pemberian layanan call center unit kerja kendaraan								
	a) Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan								
	b) Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan call center								

Prezi

■ Rencana  
■ Realisasi





**Keg. 1 : Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja**

**Tahapan kegiatan :**

1. Melakukan diskusi awal dengan atasan dan rekan kerja mengenai rencana aktualisasi yang akan dilakukan

**Output :**

Petunjuk Informasi Layanan Kendaraan Dinas. Petunjuk informasi ini berupa informasi stnk, bbn, permintaan layanan kendaraan dinas operasional, antar-jemput pegawai, pemeliharaan, dan asuransi.

**Keterkaitan Substansi MP :**

- Akuntabilitas (Keterbukaan informasi)
- Nasionalisme (Untuk kepentingan publik)
- Etika Publik (Sopan santun/ etika kepada atasan dan rekan kerja)

Prezi





### Keg. 2 : Mempelajari tata cara layanan call center

**Tahapan kegiatan :**

1. Mencari sumber referensi informasi
2. Membuat petunjuk tata cara layanan call center

**Output :**


Petunjuk tata cara layanan call center

**Keterkaitan Substansi MP :**

- Akuntabilitas (Informasi dapat dipertanggungjawabkan)
- Komitmen mutu (Menghasilkan petunjuk tata cara yang berkualitas)



Prezi



### Keg. 3 : Sosialisasi layanan call center

**Tahapan kegiatan :**





1. Sosialisasi dengan para petugas
2. Membuat jadwal petugas call center
3. Menginformasikan telepon call center
4. Membuat sticker nomor call center bagian kendaraan

**Output :**

1. Pemahaman tentang pemberian layanan call center bagian kendaraan
2. Jadwal petugas call center
3. Informasi nomor telepon call center bagian kendaraan tersampaikan di lingkungan Setjen DPR RI
4. Sticker nomor telepon call center bagian kendaraan

**Keterkaitan Substansi MP :**

- Akuntabilitas (Informasi dapat dipertanggungjawabkan)
- Nasionalisme (Kerjasama dengan rekan kerja)
- Etika Publik (Berkomunikasi dg sopan dan ramah kepada rekan kerja)
- Komitmen mutu (Efektivitas untuk mencapai hasil)

Prezi



### Keg. 4 : Implementasi layanan call center



**1**



Prezi

**Tahapan kegiatan :**

1. Briefing persiapan pelaksanaan layanan call center
2. Pelaksanaan layanan call center

**Output :**

1. Pelayanan call center yang profesional, ramah dan respon yang tanggap
2. Catatan informasi telepon masuk

**Keterkaitan Substansi MP :**


- Etika publik (Hormat dan sopan kepada stakeholder)
- Anti korupsi (Disiplin dan jujur)
- Pelayanan publik (Responsif, sopan, ramah, perilaku baik)




**2**



### Keg. 5 : Evaluasi hasil pemberian layanan call center



**1**



Prezi

**Tahapan kegiatan :**

1. Melaporkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada atasan
2. Melakukan evaluasi hasil pemberian layanan call center


**Output :**

Testimoni / kritik / saran atas layanan call center

**Keterkaitan Substansi MP :**

- Akuntabilitas (Pelayanan call center dapat dipertanggungjawabkan)
- Nasionalisme (Menghargai kritik / saran)
- Etika publik (Sopan santun / etika kepada atasan)

**Testimoni  
Kritik  
Saran**





Bagian Kendaraan Setjen DPR RI  
Call center: 021-311 3413 (jam 9-18)

Nama  
Email  
Unit Kerja

Tugas dan Fungsi / Saran terhadap layanan Call Center Bagian Kendaraan

Link form google: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjQgQ4xjUHQUwePMemGHQmQmih4jPg\\_k6sTqA7lgWmjttAQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjQgQ4xjUHQUwePMemGHQmQmih4jPg_k6sTqA7lgWmjttAQ/viewform)

**Kontribusi Kegiatan Aktualisasi terhadap Tujuan / Visi Misi Organisasi (Biro Umum) :**

Mendukung pelaksanaan penatausahaan dan pelayanan kendaraan dinas yang prima dengan :

1. Meningkatkan pendayagunaan SDM secara optimal
2. Mengembangkan kompetensi dan pengetahuan bagi SDM
3. Meningkatkan kualitas sarana kantor
4. Pelaksanaan pelayanan kendaraan yang optimal dan melakukan evaluasi program/kegiatan



## Kendala & Strategi

**Kendala :**

- a. Sosialisasi tidak bisa dilaksanakan satu waktu
- b. Pada saat sosialisasi terkadang personil tidak full team
- c. Kemampuan / daya tangkap petugas PPNASN berbeda-beda

**Strategi :**

- a. Waktu sosialisasi disesuaikan dengan jadwal grup piket
- b. Berkoordinasi dengan koordinator piket
- c. Memberitahu petunjuk tata cara yang telah dibuat untuk memudahkan dan dimengerti

**Dampak**

Prezi

## Analisis Dampak

**Untuk unit kerja :**

- a. Menciptakan kesadaran bahwa penting untuk dilakukan perubahan / peningkatan kualitas pelayanan
- b. Membiasakan diri memiliki sikap pelayanan dalam budaya pelayanan yang prima

**Untuk Pribadi:**

- a. Memahami nilai-nilai ANEKA yang dapat diaktualisasikan di tempat kerja
- b. Mewujudkan penerapan nilai-nilai organisasi RAPI
- c. Menambah pemahaman dan pengetahuan untuk mengoptimalkan layanan kendaraan dinas

Prezi



### **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan aktualisasi ini untuk memberikan solusi atas isu belum optimalnya layanan kendaraan dinas menggunakan sarana telepon di unit kerja bagian kendaraan
2. Layanan call center memberikan manfaat sebagai pusat informasi bagian kendaraan yang memberikan kemudahan kepada stakeholder dalam permintaan layanan kendaraan dinas

### **Saran**

Pembaharuan unit pesawat telepon yang dapat mendukung fitur transfer line