



LAPORAN PROYEK PERUBAHAN

PELAYANAN SATU PINTU MELALUI MANAJEMEN KOMUNIKASI MURAH (PAPI MAKMUR)

Disusun Oleh :

Nama : DENY SUPRIATNA, S.Sos., M.M.
NIP : 196201021982031002
Instansi : SEKRETARIAT JENDERAL DAN
BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

PROGRAM DIKLAT KEPEMIMPINAN
TINGKAT III ANGKATAN X
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
2017



LEMBAR PENGESAHAN PROYEK PERUBAHAN

PELAYANAN SATU PINTU MELALUI MANAJEMEN KOMUNIKASI MURAH (PAPI MAKMUR)

Disusun Oleh :

Nama : DENY SUPRIATNA, S.Sos., M.M.
NIP : 196201021982031002
Instansi : SEKRETARIAT JENDERAL DAN
BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

Peserta Diklat,

(Deny Supriatna, S.Sos., M.M.)

Menyetujui
Mentor,

(Makmur, S.Sos., M.M.)

Menyetujui
Coach,

(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
NIP : 196201021982031002
Jabatan : Kepala Bagian Gedung dan Instalasi
Unit Kerja/Satuan : Bagian Gedung dan Instalasi
Organisasi : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Adalah peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III Angkatan X Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017, dengan judul Proyek Perubahan :

“Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)”

Dalam rangka menjamin keberlangsungan pelaksanaan Proyek Perubahan yang merupakan *output* dari pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III Angkatan X Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017, saya menyatakan bahwa target sasaran jangka menengah dan jangka panjang Proyek Perubahan tersebut di atas akan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Sasaran Kinerja Pegawai.

Mengetahui
Mentor/AtasanLangsung,

Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

Jakarta, 13 Oktober 2017
Yang menyatakan,

Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
NIP. 196201021982031002



**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

SURAT PERNYATAAN

1. Peserta diklat

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.

Jabatan : Kepala Bagian Gedung dan Instalasi

Instansi : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Adalah peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat III Angkatan X Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017

2. Pejabat Pembina Kpegawaian/Pejabat yang Berwenang

Kami yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Makmur, S.Sos., M.M.

Jabatan : Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara

Instansi : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

3. Proyek perubahan peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III Angkatan X Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017 merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indicator pencapaian hasil diklat. Proyek perubahan ini akan diimplementasikan di instansi kami dalam milestones jangka menengah yaitu pada 11 Nopember 2017 s/d Januari 2018 dan jangka panjang pada Januari 2018 sampai dengan selanjutnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Jakarta, 13 Oktober 2017

Peserta diklat,

Deny Surpriatna, S.Sos., M.M.
NIP. 196201021982031002

Mengetahui
Kepala Biro Pengelolaan
Barang Milik Negara,

Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Proyek Perubahan ini yang merupakan salah satu Program Diklat Kepemimpinan Tingkat III Angkatan X Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia Tahun 2017.

Laporan Proyek Perubahan ini berjudul Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) Di Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Pelayanan Satu Pintu merupakan salah satu program dari Bagian Gedung dan Instalasi dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Anggota DPR RI, Staf Ahli dan Badan Keahlian DPR RI, Pegawai di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI dengan memangkas pengaduan yang kurang terintegrasi sebagai upaya mencapai tata kelola pelayanan di Bagian Gedung Instalasi menjadi lebih baik, dimana pola pelayanan yang diselenggarakan ada dalam satu tempat melalui Call Center System 135 yang menerima berbagai jenis pengaduan yang memiliki keterkaitan proses dengan pola pelayanan yang dilaksanakan lewat satu pintu sehingga diharapkan lebih cepat, murah, efisien dan efektif.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa, penyusunan Laporan Proyek Perubahan ini tentu tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si. selaku Coach Proyek Perubahan
2. Dr. Ridwan Rajab, selaku Penguji Proyek Perubahan
3. Damayanti, S.H., M.Si. selaku Sekretaris Jenderal DPR RI
4. Makmur, S.Sos., M.M. selaku Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI dan Mentor dari Proyek Perubahan
5. Budiarto, S.A.P., M.A.P. selaku Kasubag Mekanikal Setjen DPR RI
6. Muhadi, S.Sos., selaku Kasubag Elektrikal Setjen DPR RI.

7. Anita Handayaniputri, S.T., M.T. selaku Kasubag Gedung dan Taman Setjen DPR RI.
8. Para Pegawai Staf Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI.

Penulis menyadari bahwa Laporan Proyek Perubahan ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran untuk penyempurnaan Proyek Perubahan ini.

Penulis

Deny Supriatna, S.Sos., M.M.

Kepala Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
I. Latar Belakang	1
II. Permasalahan	5
III. Tujuan dan Manfaat.....	8
IV. Dasar Hukum	8
 BAB II PROYEK PERUBAHAN	
II.1. Deskripsi Proyek Perubahan Pelayanan Satu Pintu Bagian Gedung dan Instalasi	10
II.2. Penerima dan Pelaksana Pelayanan.....	13
II.3. Pemangku Kepentingan (Stakeholders)	18
II.3.1. Identifikasi Stakeholders	18
II.3.2. Peran Stakeholders	19
II.3.3. Analisis Stakeholders	21
II.3.4. Strategi Komunikasi.....	23
II.4. Tim Efektif... ..	25
 BAB III PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN	
III.1. Tata Kelola Pelaksanaan Proyek Perubahan	26

III.1.1. Mentor	26
III.1.2. Coach	26
III.1.3. Project Leader	27
III.1.4. Tim Teknologi	27
III.1.5. Tim Standar Operasional Prosedur (SOP)	29
III.1.6. Tim Teknis Administrasi	31
III.2. Tahapan dan Capaian (Milestones)	31
III.3. Potensi Kendala/Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah.....	33
III.4. Faktor Kunci keberhasilan	33
III.5. Kegiatan dan Time Schedule Pelaksanaan Proyek Perubahan.....	35

BAB IV PROSES PROYEK PERUBAHAN

IV.1. Input Pelayanan Satu Pintu	37
IV.2. Proses Pelayanan Satu Pintu	37
IV.2.1. Program Index PHP	37
IV.2.2 Program Media PHP	40
IV.2.3. Program Voice Call Flow	41
IV.2.4. Program Data Base Call Centre	44
IV.3. Output Pelayanan Satu Pintu	66

BAB V KESIMPULAN

V.1. Kesimpulan.....	67
V.2. Saran	67

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pengaduan diBagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI Tahun 2016 dan 2017.....	3
Tabel 1.2. Kondisi Permasalahan di Lingkungan Bagian Gedung dan Instalasi.....	6
Tabel 2.1. Pemangku Kepentingan (Stakeholders).....	18
Tabel 2.2. Peran Stakeholders.....	19
Tabel 2.3. Strategi Komunikasi Stakeholders.....	23
Tabel 2.4. Tim Efektif.....	25
Tabel 3.1. Keanggotaan Tim Teknologi.....	28
Tabel 3.2. Keanggotaan Tim Standar Operasional Prosedur (SOP).....	30
Tabel 3.3. Keanggotaan Tim Teknis Administrasi.....	31
Tabel 3.4. Tahapan dan Capaian (Milestones).....	31
Tabel 3.5. Potensi Kendala/Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah.....	33
Tabel 3.6. Kegiatan dan Time Schedule Pelaksanaan Proyek Perubahan.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Fishbone Bagian Gedung dan Instalasi.....	6
Gambar 2.1. Call Centre System Pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi.....	12
Gambar 2.2. Proses Laporan Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) Bagian Gedung dan Instalasi.....	17
Gambar 2.3. Diagram kelompok stakeholder	21
Gambar 2.4. Diagram Strategi Komunikasi Terhadap stakeholder	23
Gambar 3.1. Tata Kelola Tim Efektif Proyek Perubahan.....	26
Gambar 3.2. Rapat Pembentukan Tim Efektif dan Tim Kerja	27
Gambar 3.3. Rapat Koordinasi Project Leader dengan Tim Teknologi	28
Gambar 3.4. Instalasi Server Call Center	29
Gambar 3.5. Instalasi Converter LAN	29
Gambar 3.6. Kegiatan Rapat SOP Yang dilaksanakan.....	30
Gambar 4.1. Proses Input Data Call Center 135 “Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)”	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Tim Pelaksana Proyek Perubahan	i
Lampiran 2 Kartu Kendali.....	ii
Lampiran 3 Formulir Persetujuan.....	iii
Lampiran 4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Call Center System 135 Dan CRM.....	iv
Lampiran 5 Manual Book Call Center System (User Guide Agent Helpdesk).....	v
Lampiran 6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara.....	vi vii

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Sekretariat Jenderal DPR RI merupakan unsur penunjang DPR yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga Negara. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dinyatakan bahwa Setjen dan Badan Keahlian DPR RI adalah aparatur pemerintah yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPR RI. Sekretariat Jenderal DPR RI dipimpin oleh Sekretaris Jenderal dan Badan Keahlian dipimpin oleh Kepala Badan Keahlian. Sekretariat Jenderal DPR RI mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI di bidang administrasi dan persidangan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat Jenderal dibantu oleh Biro Pengelolaan Barang Milik Negara yang mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan Barang Milik Negara, pengelolaan gedung dan instalasi, pengelolaan rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, serta pengelolaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Sekjen DPR RI No. 6 Tahun 2015 Pasal 73 Bagian Gedung dan Instalasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan gedung dan pertamanan serta melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan instalasi.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, bagian gedung dan instalasi menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran di bagian gedung dan instalasi;
2. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan gedung dan pengoperasian instalasi;
3. Pelaksanaan kegiatan di bidang pengelolaan gedung dan pengoperasian instalasi;
4. Pengelolaan gedung dan pertamanan;
5. Pengoperasian mekanikal;
6. Pengoperasian elektrikal;
7. Pelaksanaan tata usaha bagian gedung dan instalasi;

8. Pelaksana kegiatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara; dan
9. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Biro Pengelolaan Barang Milik Negara.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut di atas, maka Bagian gedung dan Instalasi melakukan standar pelayanan dengan sistem, mekanisme, prosedur, dan jangka waktu pelayanan yang terbaik terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada anggota DPR RI, Pegawai Setjen, dan Badan Keahlian DPR RI.

Berikut ini adalah data pelaporan dan pengaduan di lingkungan Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tahun 2016 dan 2017 :

Tabel 1.1. Data Pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi Setjen DPR RI
Tahun 2016 dan 2017

No.	Tahun	Jenis Pengaduan/Pelaporan	Jumlah Pengaduan	Tujuan Pengaduan	Proses Pengaduan
1	2016	- Kondisi ruangan yang kurang dingin karena AC tidak berfungsi baik - Terjadinya kerusakan pada komponen komponen AC - Permintaan dan penggantian AC - Laporan kebocoran pada pipa drain AC - Laporan kerusakan komponen <i>lift</i>, sehingga <i>lift</i> tidak beroperasi - Laporan terjebaknya orang di dalam <i>lift</i> - Laporan kebocoran pada pipa-pipa <i>plumbing</i> - Laporan kehilangan inventaris mekanikal	451	Mekanikal	diterima, diproses, dan di data Untuk ditindak lanjuti ke pihak yang berkepentingan
		- Lampu penerangan tidak berfungsi menyala - Terjadinya kerusakan pada instalasi penerangan - Terjadinya arus pendek aliran instalasi yang menyebabkan mecb panel turun - Laporan kehilangan inventaris elektrikal - Laporan kerusakan telepon - Laporan kerusakan <i>audio/delegate</i> - Melayani permintaan untuk pemasangan sound system	278	Elektrikal	
		- permohonan perbaikan plafon - permintaan pembuatan kanopi - renovasi ruangan MKD - Permintaan perbaikan karpet di ruang rapat komisi II - Permintaan pembuatan lemari tanam di ruang sekjen - permintaan pelepasan kaca film di ruang kabag set MKD - permintaan renovasi di ruang pimpinan komisi XI - pengadaan ruangan di lantai dasar gedung nusantara I - Penggantian walpaper, karpet, dan parkit - Permintaan perluasan ruangan kerja di 3 gedung nusantara I - Permintaan pengembangan rest floor, penggantian pintu besi, dan lantai - Permintaan untuk renovasi ruangan-ruangan - Permintaan untuk menggunakan ruangan rapat untuk berbagai kegiatan - Permintaan bunga dan aksesoris untuk berbagai acara atau kegiatan - Permintaan untuk renovasi toilet - Terjadinya masalah kebocoran-kebocoran pipa-pipa toilet - Terjadinya masalah kebocoran-kebocoran ruangan akibat sirkulasi pipa - Kerusakan fasilitas umum di lingkungan kantor - Laporan terjadinya kebakaran akibat kelalaian manusia - Laporan Kehilangan inventaris gedung dan taman - Melayani permintaan perbaikan kunci - Melayani penggantian atau duplikat kunci	608	Gedung dan Taman	
		- Proses administrasi pengadaan barang/jasa - Proses kelengkapan administrasi pengadaan barang/jasa dari pihak Penyedia barang/jasa	463	TU Administrasi	

2	2017	- Kondisi ruangan yang kurang dingin karena AC tidak berfungsi baik - Terjadinya kerusakan pada komponen komponen AC - Permintaan dan penggantian AC - Laporan kebocoran pada pipa drain AC - Laporan kerusakan komponen <i>lift</i>, sehingga <i>lift</i> tidak beroperasi - Laporan terjebaknya orang di dalam <i>lift</i> - Laporan kebocoran pada pipa-pipa <i>plumbing</i> - Laporan kehilangan inventaris mekanikal	521	Mekanikal	diterima, diproses, dan di data Untuk ditindak lanjuti ke pihak yang berkepentingan diterima, diproses,
		- Lampu penerangan tidak berfungsi menyala - Terjadinya kerusakan pada instalasi penerangan - Terjadinya arus pendek aliran instalasi yang menyebabkan mcb panel turun - Laporan kehilangan inventaris elektrik - Laporan kerusakan telepon - Laporan kerusakan <i>audio/delegate</i> - Melayani permintaan untuk pemasangan sound system	251	Elektrikal	
		- permohonan perbaikan plafon - permintaan pembuatan kanopi - renovasi ruangan MKD - Permintaan perbaikan karpet di ruang rapat komisi II - Permintaan pembuatan lemari tanam di ruang sekjen - permintaan pelepasan kaca film di ruang kabag set MKD - permintaan renovasi di ruang pimpinan komisi XI - pengadaan ruangan di lantai dasar gedung nusantara I - Penggantian walpaper, karpet, dan parkit - Permintaan perluasan ruangan kerja di 3 gedung nusantara I - Permintaan pengembangan rest floor, penggantian pintu besi, dan lantai - Permintaan untuk renovasi ruangan-ruangan - Permintaan untuk menggunakan ruangan rapat untuk berbagai kegiatan - Permintaan bunga dan aksesoris untuk berbagai acara atau kegiatan - Permintaan untuk renovasi toilet - Terjadinya masalah kebocoran-kebocoran pipa-pipa toilet - Terjadinya masalah kebocoran-kebocoran ruangan akibat sirkulasi pipa	671	Gedung dan Taman	
		- Proses administrasi pengadaan barang/jasa - Proses kelengkapan administrasi pengadaan barang/jasa dari pihak Penyedia barang/jasa	563	TU Administrasi	

II. Permasalahan

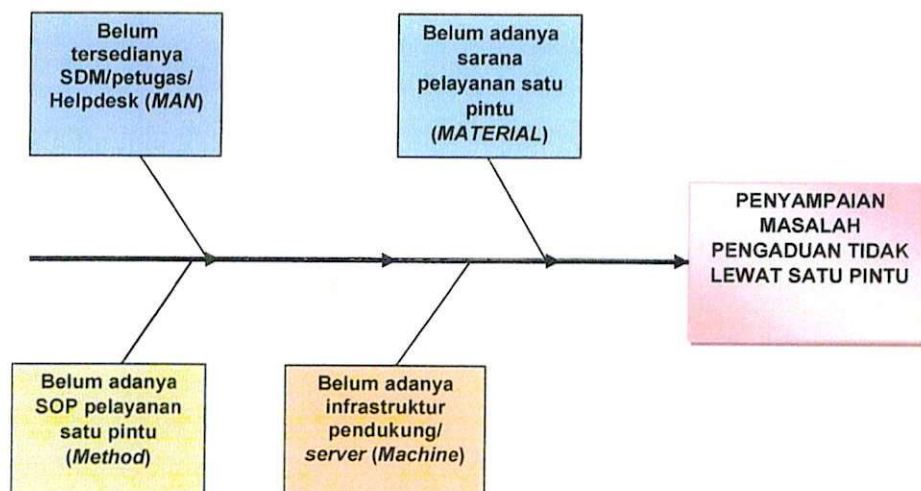
Untuk mendukung jalannya pengaduan dan pelayanan yang optimal dan menjawab permasalahan di Bagian Gedung dan Instalasi maka dibuatlah salah satu kebijakan tentang Pelayanan Satu Pintu.

Pelayanan Satu Pintu atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan, dan pengaduan sebagai upaya mencapai *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Dasar hukum untuk mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa "Pelayanan Satu Pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola pelayanan ini dilaksanakan secara terpadu (satu pintu), sehingga diharapkan lebih efisien dan efektif.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan sistem sebagai sarana dalam mengoperasikan model suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau *one stop service*, yaitu suatu model pelayanan kepada masyarakat atau klien secara satu pintu untuk banyak jenis pelayanan yang dikelola. Pelayanan ini pada hakekatnya melimpahkan pembaharuan dengan pendekatan terpadu. Pendekatan terpadu tidak lain adalah pendekatan sistem, namun di dalam pelaksanaannya ada jalur-jalur penghubung yang lepas dari pemeran kebijakan pelayanan. Keadaan seperti ini dapat menyebabkan penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan pada suatu komponen yang dilaksanakan tidak dapat segera diketahui dampaknya terhadap komponen-komponen yang lain. Jadi kalau kita lihat, dapat dikatakan secara umum bahwa pemeran kebijakan pelayanan pada suatu komponen memerlukan indikator-indikator dari para pemeran kebijakan pelayanan yang lain dalam waktu yang relatif cepat.

Dari uraian tersebut, Bagian Gedung dan Instalasi merasa perlu mencari solusi terkait permasalahan di atas dengan pendekatan terdapat pada gambar 1.1. sebagai berikut:



Gambar 1.1 Diagram Fishbone Bagian Gedung dan Instalasi

Dari analisis dengan menggunakan diagram *fishbone*, maka diperoleh kondisi saat ini yang menjadi permasalahan utama untuk kemudian dicarikan solusinya sebagaimana table di bawah ini :

Tabel 1.2. Kondisi Permasalahan di Lingkungan Bagian Gedung dan Instalasi

No.	Kondisi saat ini	Kondisi Ideal	Gap
1	Penyampaian masalah pengaduan tidak lewat satu pintu	Penyampaian masalah pengaduan lewat satu pintu	Pengaduan dan Pelayanan Satu Pintu (yang berbasis <i>online intern (call center system)</i>)
2	Sarana komunikasi masih menggunakan telepon dan surat memo	Sarana komunikasi berbasis sistem informasi	
3	Bertumpuk surat/berkas pengaduan internal bidang mekanikal, elektrikal, dan gedung	Surat/berkas pengaduan internal bidang mekanikal, elektrikal, dan gedung tertata rapi	
4	Lamanya waktu pengaduan dan pelayanan	Waktu pengaduan dan pelayanan sesuai standar	
5	Butuh tempat penyimpanan berkas dokumen	Tempat penyimpanan berkas dokumen sesuai kebutuhan	

Dari kondisi-kondisi tersebut di atas, maka Bagian Gedung dan Instalasi membuat salah satu kebijakan tentang Pelayanan Satu Pintu berupa Program Aplikasi *Call Centre System* yang berbasis *online intern* dengan jaringan *Local Area Network* (LAN) yang disebut Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR).

Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah yang selanjutnya disebut PAPI MAKMUR adalah suatu sarana komunikasi berbentuk program aplikasi *call center* berbasis *online intern* yang menghubungkan pelayanan dan pengaduan yang terpusat dan mengarah pada satu pintu atau yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), di mana dalam melayani berbagai hal pengaduan dan pelayanan dibutuhkan sarana komunikasi yang cepat, mudah, murah, efektif, dan efisien antara pengirim pesan, media, dan penerima pesan.

Pemilihan media atau sarana komunikasi Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) dimaksudkan sebagai media komunikasi atau jembatan dalam menyampaikan informasi pengaduan dan pelayanan di lingkungan Biro Pengelolaan Barang Milik Negara bagian Gedung dan Instalasi yang cepat, mudah, murah, efektif dan efisien, di mana dalam proses interaksi komunikasi ini diharapkan berjalan lancar dan data yang masuk dapat tersimpan langsung di *database server*.

Dengan adanya Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) ini, maka diharapkan proses informasi pelayanan dan pengaduan dapat diterima oleh semua pihak yang berkepentingan, secara :

1. Cepat berarti para penyampai pengaduan dan penyedia barang/jasa dapat menghubungi langsung *call center 135* yang sudah terpusat *front office* lantai 1 Gedung Mekanik Sekretariat Jenderal DPR RI . Melalui penggunaan media inilah, maka proses pencarian, penemuan, pendistribusian, pengolahan, dan pelayanan atas pengaduan atau pendataan dokumen barang/jasa dilakukan dalam waktu yang singkat;
2. Mudah berarti menggunakan media komunikasi yang sudah ada;
3. Efektif berarti informasi pelayanan dan pengaduan dapat diterima langsung oleh semua pihak yang berkepentingan;

4. Efisien berarti sasaran informasi pelayanan dan pengaduan berjalan timbal balik atau dua arah. Melalui penggunaan media ini, maka proses pencarian, penemuan, pendistribusian, pengolahan, dan pelayanan atas pengaduan atau pendataan dokumen barang/jasa dilakukan dengan tepat dan cermat; dan
5. Murah berarti dengan pelayanan yang cepat, mudah, efektif, dan efisien inilah komunikasi pelayanan berjalan optimal.

III. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan yang diharapkan dari proyek perubahan ini adalah untuk menyelenggarakan Pelayanan Satu Pintu di Bagian Gedung dan Instalasi yang berbasis *online intern (call centre system)* agar terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, efisien, dan murah.

2. Manfaat

1. Terwujudnya Pelayanan Satu Pintu dengan Layanan berbasis *online intern (call centre system)* di Bagian Gedung dan Instalasi, sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, murah, efektif, dan efisien;
2. Menerima, mengontrol, dan mengawasi segala bentuk pengaduan dan pelayanan secara cepat, tepat, dan langsung; dan
3. Menerima dan mengetahui informasi pengaduan serta pelayanan secara langsung dan terpusat.

IV. Dasar Hukum

Praktek pelayanan terpadu satu pintu saat ini menggunakan dasar hukum :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

BAB II

PROYEK PERUBAHAN

II.1. Deskripsi Proyek Perubahan Pelayanan Satu Pintu Bagian Gedung dan Instalasi

Dalam rangka menyelenggarakan tugas dan fungsi terhadap Anggota DPR RI, maka dukungan Bagian Gedung dan Instalasi tak lepas dari penyelenggaraan pengaduan dan pelayanan. Ada beberapa prinsip dasar yang dapat dijadikan pedoman atau pegangan dalam mempersiapkannya, yaitu :

1. Why ? Mengapa pengaduan dan pelayanan perlu diselenggarakan? Hal ini untuk menentukan urgensi dari pengaduan dan pelayanan tersebut.
2. What ? Apa masalah yang akan dibutuhkan dalam pengaduan dan pelayanan? Hal ini untuk mempersiapkan bentuk pengaduan dan pelayanan.
3. Who ? Siapa saja yang membutuhkan dalam pengaduan dan pelayanan tersebut? Hal ini untuk menentukan pemohon atau penerima layanan.
4. Where ? Di mana pengaduan dan pelayanan akan diselenggarakan? Hal ini untuk menentukan tempat pengaduan dan pelayanan yaitu Call Center 135.
5. When ? Kapan pengaduan dan pelayanan akan diselenggarakan? Hal ini untuk menentukan hari dan waktu pengaduan dan pelayanan akan diselenggarakan.
6. How ? Bagaimana pelayanan dan pengaduan akan diselenggarakan? Hal ini untuk menentukan apakah pelayanan dan pengaduan tersebut akan diselenggarakan setiap waktu dan terbuka, dengan menerima pengaduan dan pelayanan setiap saat dengan menggunakan nomor telepon, datang langsung dengan memo, atau dengan bentuk yang lainnya.

Merencanakan dan mempersiapkan suatu pengaduan dan pelayanan agar dapat berjalan lancar bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena Bagian Gedung dan Instalasi harus berhubungan dengan berbagai pihak. Hal ini menjadi tanggung jawab Kepala Bagian Gedung dan Instalasi dalam persiapan pengaduan dan pelayanan, antara lain:

1. Membuat sarana pengaduan dan pelayanan

Sarana pengaduan dan pelayanan adalah fasilitas yang harus disediakan untuk menampung semua permasalahan yang akan disampaikan oleh klien atau penyampai

pengaduan, sehingga dapat menerima dengan cepat dan efektif, menyimpan data laporan secara *online*, dan menyampaikan pesan pengaduan ke level bawah sampai level tingkat atas dengan tepat.

2. Mempersiapkan sumber daya manusia (SDM)

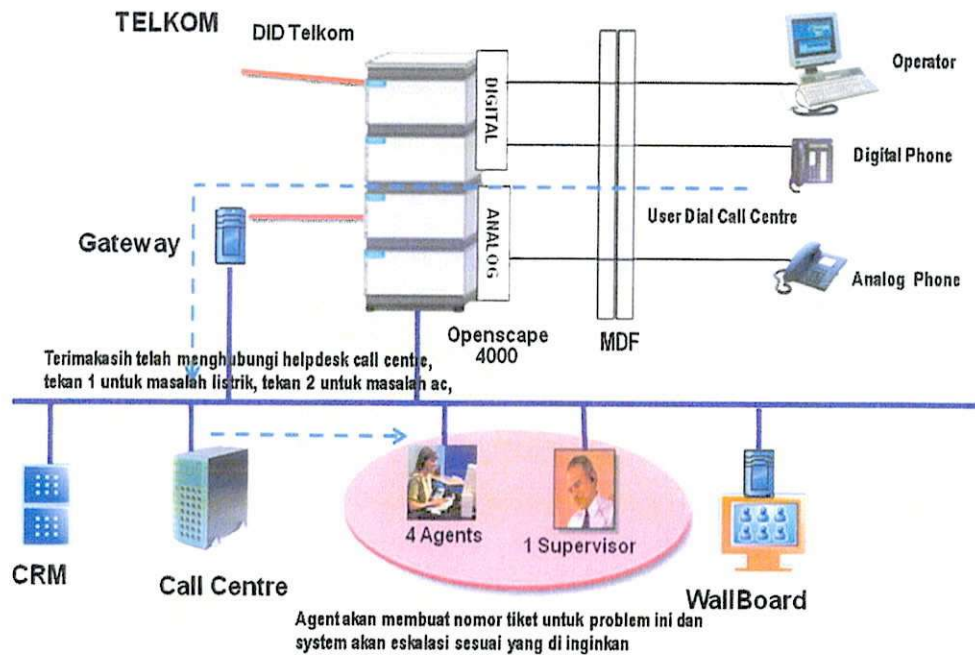
Sumber daya manusia (SDM) yang perlu dipersiapkan antara lain untuk menampung berbagai macam permasalahan yang akan disampaikan oleh para penyampai pengaduan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Pengaduan dan pelayanan untuk anggota DPR RI;
- b. Pengaduan dan pelayanan untuk Sespri dan Staf Ahli DPR RI;
- c. Pengaduan dan pelayanan untuk para pegawai Setjen DPR RI; dan
- d. Pengaduan dan pelayanan untuk anggota masyarakat.

Oleh karena itu, maka diperlukan perangkat aplikasi media *online intern (call centre system)* guna mempermudah akses dan menambah kecepatan, kemudahan, dan murah, dalam rangka memberikan masukan kepada Biro Pengelolaan Barang Milik Negara.

Perangkat aplikasi media *online* yang digunakan adalah *online intern (call centre system)*. Secara umum, definisi *online intern (call centre system)* merupakan gabungan pemanfaatan teknologi komputer dalam suatu jaringan dengan pengembangan berbasis *Local Area Network (LAN)* yang mempunyai fungsi untuk menjalankan program atau aplikasi melalui komputer-komputer yang terkoneksi pada waktu yang sama.

Sistem Call Center System Pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi terlihat dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1. *Call Centre System* Pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi

Penggunaan teknologi dengan sistem *call centre system* cukup memudahkan pengguna dalam hal menghubungi *call centre*, efisiensi data, dan penghematan biaya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan teknologi berbasis sistem *online intern (call centre system)*, yaitu:

1. Semua Data Tersimpan di *Server* Secara Terpusat

Salah satu keunggulan teknologi *online intern (call centre system)* adalah memungkinkan pengguna untuk menyimpan data secara terpusat di satu *server* berdasarkan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan *online intern (call centre system)* itu sendiri.

2. Keamanan Data

Keamanan data pengguna dapat disimpan dengan aman lewat *server* yang disiapkan oleh penerima layanan *online intern (call centre system)* secara *local area network (LAN)*, sehingga terpisah dengan jaringan intranet (Portal DPR RI) dan jaringan internet.

3. Fleksibilitas

Teknologi *online intern (call centre system)*. menawarkan fleksibilitas dengan kemudahan data akses, kapan dan dimanapun kita berada informasi pengaduan dapat

diterima, dengan catatan bahwa penerima (*user*) layanan melakukan akses ditempat. Selain itu, pengguna dapat dengan mudah meningkatkan atau mengurangi kapasitas penyimpanan data.

Dengan adanya Program Aplikasi Manajemen Komunikasi Murah (Pak Makmur), maka Anggota Dewan dan pegawai yang ada di lingkungan DPR RI dapat lebih optimal dalam menjalankan tugasnya sebagai wakil rakyat dan Aparatur Sipil Negara.

II.2. Penerima dan Pelaksana Pelayanan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini menyebabkan perubahan di segala aspek kehidupan, begitu pula pada pelayanan atas pengaduan atau pendataan dokumen barang/jasa yang dahulunya dalam media kertas, namun sekarang berkembang menjadi arsip dokumen yang medianya tersaji dalam bentuk media *online*. Banyak pihak yang menggunakan media *online* dalam menyimpan atau mengelola dokumen yang dimiliki.

Selanjutnya, penggunaan media *online* diharapkan dapat membantu pelayanan atas pengaduan atau pendataan dokumen barang/jasa secara cepat, mudah, murah, efektif, dan efisien.

Pelayanan dan pengaduan layanan yang berbasis *online intern* di Bagian Gedung dan Instalasi, diantaranya meliputi:

1. Pelayanan intern yang terdiri dari anggota DPR RI, Sespri, Tenaga Ahli, para pegawai Badan Keahlian, dan Setjen DPR RI.
2. Pelayanan eksternal yang terdiri dari penyedia barang/jasa dan staf administrasi penyedia barang/jasa proses dokumen pengadaan barang dan jasa.
3. Masyarakat luar yang membutuhkan data di bagian gedung dan instalasi.

Untuk melayani pengaduan yang disampaikan secara cepat, mudah, murah, efektif, dan efisien ini, maka diperlukan suatu media antara penyampai pengaduan, sarana, dan penerima pengaduan. Dengan Pak Makmur inilah proses penerimaan pengaduan dan pelayanan diterima, didata secara database, dan disampaikan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk menangani permasalahan yang menjadikan hubungan komunikasi timbal balik berjalan lancar dan pelayanan pengaduan dapat ditangani serta diselesaikan secara cepat.

Sistem pengaduan dan pelayanan di Bagian Gedung dan Instalasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (kelompok-kelompok kerja) sampai ke tingkat yang lebih tinggi (Penyelia). Kelompok kerja ini terdiri dari kelompok kerja Mekanikal, Elektrikal, dan Gedung dan Taman, yang mempunyai tugas dan beban kerja sebagai berikut:

1. Penerima Pelayanan

Petugas *front office call center* yang melaksanakan tugas sebagai penerima pelayanan dan pengaduan di bidang mekanikal, elektrikal, gedung dan taman.

2. Pelaksana Pelayanan

a. Kelompok Kerja Mekanikal

- 1) Mengoperasikan peralatan kelistrikan arus kuat dan arus lemah dalam lingkup Subbagian Mekanikal sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- 2) Melakukan pemeliharaan peralatan kelistrikan arus kuat dan arus lemah serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak lain.
- 3) Melakukan operasional peralatan *plumbing* dan *sanitary*.
- 4) Melakukan pemeliharaan instalasi *plumbing* dan *hydrant*.
- 5) Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
- 6) Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

b. Kelompok Kerja Elektrikal

- 1) Mengoperasikan peralatan kelistrikan arus kuat dan arus lemah dalam lingkup Subbagian Elektrikal sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- 2) Melakukan pemeliharaan kelistrikan peralatan arus kuat dan arus lemah serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak lain.
- 3) Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
- 4) Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

c. Kelompok Kerja Gedung dan Bangunan

- 1) Melakukan pemeliharaan Gedung, Rumah jabatan Pimpinan DPR, Anggota DPR, Sekretaris Jenderal, dan Wisma DPR sesuai dengan standar operasional dan aturan yang berlaku.
- 2) Melakukan pengecekan kondisi gedung, rumah jabatan Pimpinan DPR, Anggota DPR, Sekretaris Jenderal, dan Wisma DPR.

- 3) Melakukan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan gedung Rumah jabatan Pimpinan DPR, Anggota DPR, Sekretaris Jenderal, dan Wisma DPR sesuai dengan standar operasional dan aturan yang berlaku.
- 4) Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
- 5) Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

d. Kelompok Kerja Halaman dan Taman

- 1) Melakukan pengecekan kondisi halaman dan taman dilingkungan gedung MPR/DPR/DPD RI.
- 2) Melakukan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan halaman dan taman di komplek gedung MPR/DPR/DPD RI sesuai dengan standar operasional dan aturan yang berlaku.
- 3) Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
- 4) Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

3. Pemberi Instruksi Pelayanan

a. Kepala Bagian Gedung dan Instalasi

Memimpin kegiatan Bagian Gedung dan Instalasi dalam melaksanakan pengelolaan gedung dan pertamanan serta melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan instalasi sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

b. Kepala Subbagian Mekanikal

Memimpin kegiatan Subbagian Mekanikal dalam melaksanakan pengoperasian mekanikal sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

c. Kepala Subbagian Elektrikal

Memimpin kegiatan Subbagian Elektrikal dalam melaksanakan pengoperasian Elektrikal sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

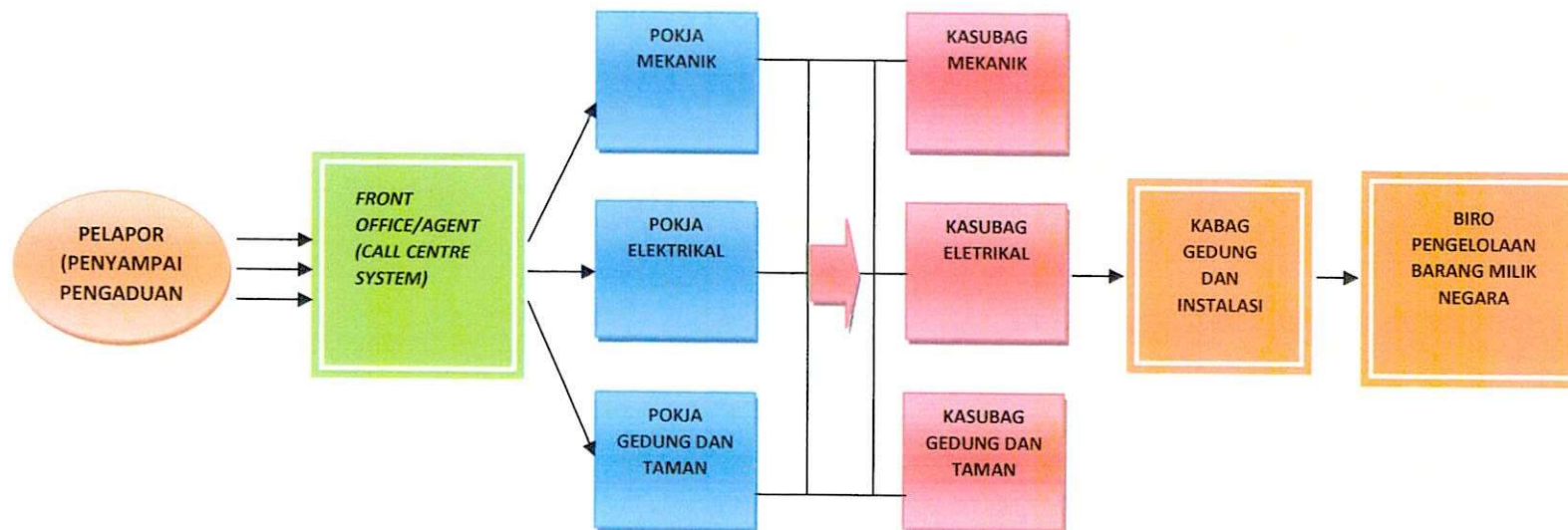
d. Kepala Subbagian Gedung dan Taman

Memimpin kegiatan Subbagian Gedung dan Taman dalam mengelola gedung serta melakukan pemeliharaan halaman dan taman sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

Informasi pengaduan dan pelayanan mulai terjadi setelah *call center* yang berbasis *online intern* ini menerima laporan dari penyampai pengaduan dengan menekan no layanan *call center*, kemudian penerima layanan (*agent*) menerima pesan pengaduan yang terhubung dengan aplikasi layanan komputer, mencatat pengirim pesan, mendata bentuk laporan, tujuan laporan ke bidang mekanikal, elektrik, atau gedung dan taman. Setelah itu, penerima layanan (*agent*) aktif untuk menyampaikan pesan secara bersamaan ke bagian kelompok kerja di bidang yang sesuai dengan berita laporan, Kepala Subbagian, Kepala Bagian, dan Biro, yang kemudian laporan tersebut segera ditindaklanjuti dan diselesaikan permasalahannya dan dilaporkan kembali ke penerima pesan untuk didata kembali bahwa pengaduan tersebut sudah dilaksanakan. Data terakhir dari penyelesaian pengaduan akan tersimpan di *database server* dengan persetujuan dari Kepala Bagian Gedung dan Instalasi (Penyelia).

Proses dan alur Laporan Pengaduan dan Pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2. Proses Laporan Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)
Bagian Gedung dan Instalasi



II.3. Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)

II.3.1 Identifikasi *Stakeholders*

Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) yang terlibat dalam proyek perubahan terdiri dari *stakeholder* internal dan *Stakeholder* eksternal terdapat pada tabel 2.1. sebagai berikut :

Tabel 2.1. Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)

<i>STAKEHOLDER INTERNAL</i>	<i>STAKEHOLDER EKSTERNAL</i>
1. Sekretaris Jenderal DPR RI 2. Deputy Bidang Adminitrasi 3. Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara 4. Kepala Bagian Adminitstrasi BMN 5. Kepala Bagian Gedung dan Instalasi 6. Kepala Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan 7. Kepala Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI 8. Kepala Subbagian Mekanikal 9. Kepala Subbagian Elektrikal 10. Kepala Subbagian Gedung dan Taman 11. Pokja-Pokja	1. Ketua Badan Kehormatan Dewan 2. Inspektur Utama 3. Deputy Persidangan 4. Biro Kepegawaian dan Organisasi 5. Kepala Bagian Ortala 6. Bidang Data dan Teknologi

II.3.2 Peran *Stakeholders*

Keterlibatan dan kehadiran *stakeholders* dalam proyek perubahan ini sangat penting untuk tercapainya tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Setiap *stakeholder* memiliki peran seperti pada tabel 2.2. sebagai berikut :

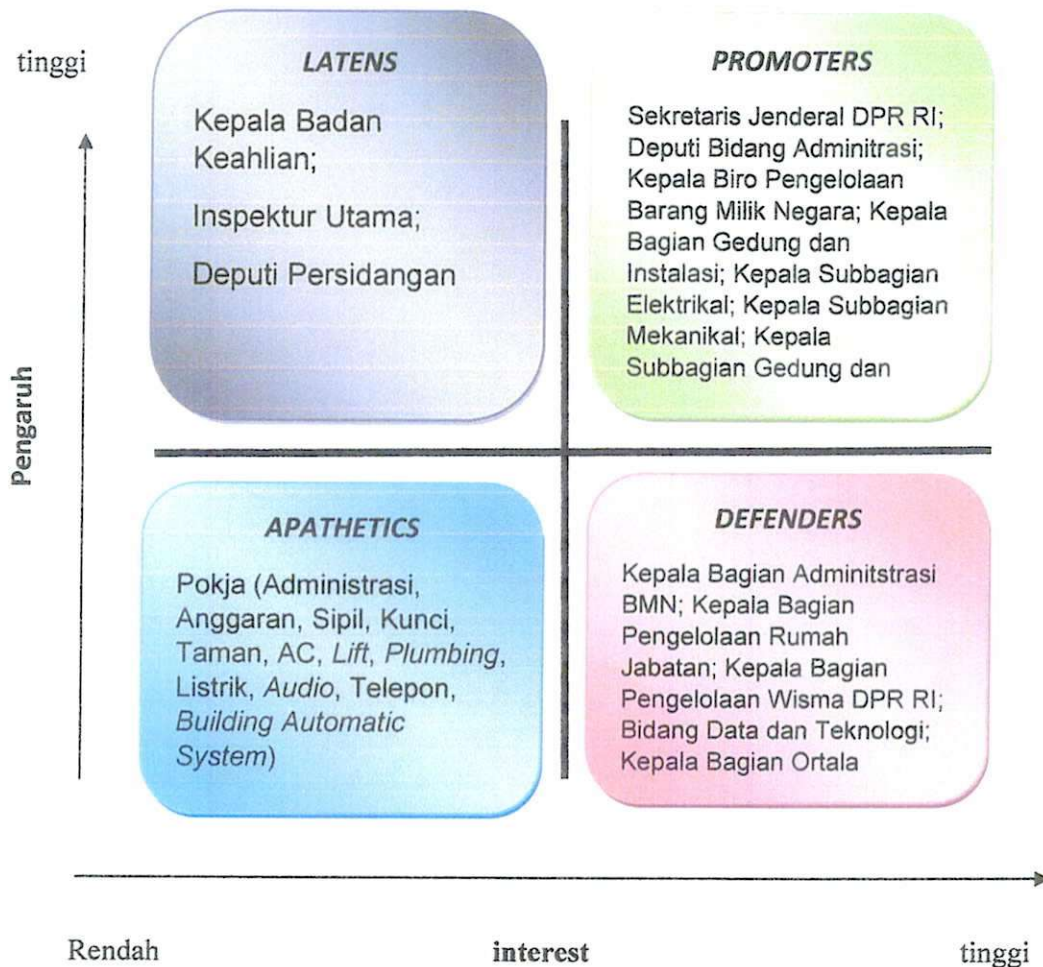
Tabel 2.2. Peran *Stakeholders*

<i>STAKEHOLDERS</i>	<i>PERAN</i>
Sekretaris Jenderal DPR RI	Selaku Pejabat Eselon I yang bertanggung jawab dalam memberikan dukungan teknis, administratif, dan keahlian kepada DPR RI.
Kepala Badan Keahlian	Selaku Pejabat Eselon I yang bertanggung jawab dalam mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang keahlian
Inspektur Utama	Selaku Pejabat Eselon I yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian
Deputi Bidang Adminitrasi	Selaku Pejabat Eselon I yang bertanggung jawab dalam memberikan dukungan administrasi kepada DPR RI dan memberikan dukungan dalam proyek perubahan ini.
Deputi Persidangan	Selaku Pejabat Eselon I yang bertanggung jawab dalam melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan persidangan kepada DPR RI

Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara	Sebagai penerima manfaat proyek perubahan Selaku Atasan Langsung dan Mentor yang memberikan dukungan dalam proyek perubahan ini Sebagai Pejabat yang bertanggung-jawab dalam memberikan dukungan penuh dalam proyek perubahan ini.
Biro Kepegawaian dan Organisasi	Mempunyai tugas pengelolaan manajemen kepegawaian, pelaksanaan administrasi keanggotaan, pengelolaan pegawai tidak tetap, penataan organisasi dan tata laksana, serta pengelolaan pelayanan kesehatan
Kepala Bagian Gedung dan Instalasi Kepala Bagian Adminitrasi BMN Kepala Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan Kepala Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI.	Memberikan dukungan dalam mempersiapkan pengaduan dan pelayanan di lingkungan Biro BMN
Kepala Bagian Ortala	Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP)
Bidang Data dan Teknologi	Membuat aplikasi <i>online intern (call centre system)</i>
Kepala Subbagian Mekanikal Kepala Subbagian Elektrikal Kepala Subbagian Gedung dan Taman	Mempersiapkan pengaduan dan pelayanan di lingkungan Bagian Gedung dan Instalasi
Pokja-Pokja	Pelaksana kegiatan lapangan pada Biro Pengelolaan Barang Milik Negara

II.3.3. Analisis *Stakeholders*

Berdasarkan pengaruh dan kepentingan setiap *stakeholder* pada proyek perubahan ini dapat dikelompokkan pada diagram kelompok *stakeholder* sebagai berikut pada gambar 2.3. :



Gambar 2.3. Diagram kelompok *stakeholder*

Hasil Analisis pengelompokkan *stakeholder* menunjukkan bahwa terdapat empat kuadran *stakeholders*, yaitu:

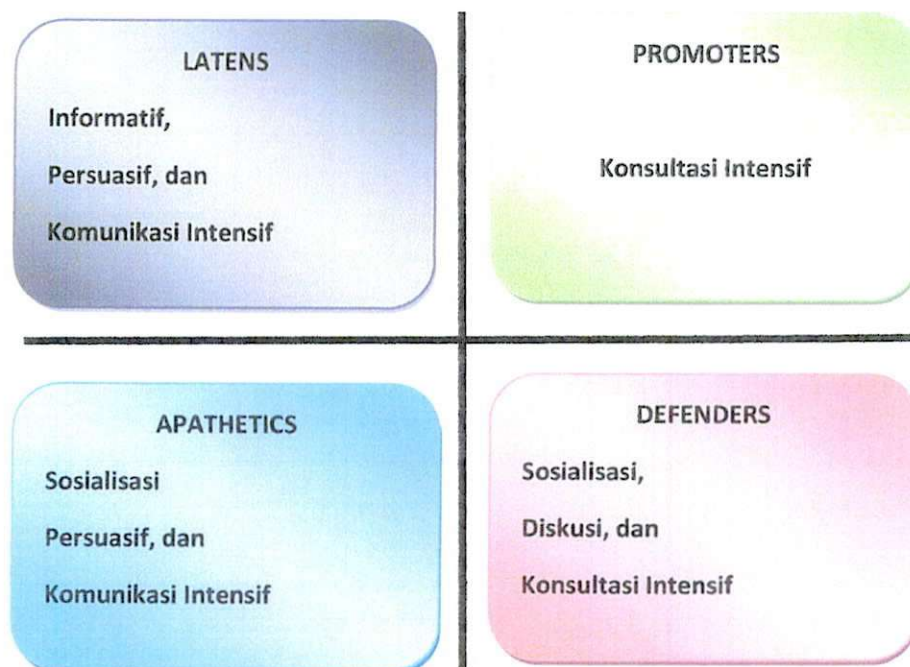
a. *Promoters* adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh dan minat tinggi terhadap keberhasilan proyek perubahan. *Stakeholder* dalam kelompok ini adalah :

- 1) Sekretaris Jenderal DPR RI;
- 2) Deputi Bidang Adminitrasi;

- 3) Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara;
 - 4) Kepala Bagian Gedung dan Instalasi;
 - 5) Kepala Subbagian Elektrikal;
 - 6) Kepala Subbagian Mekanikal;
 - 7) Kepala Subbagian Gedung dan Taman
- b. *Latens* adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh besar, tetapi memiliki minat yang rendah terhadap keberhasilan proyek perubahan. *Stakeholder* dalam kelompok ini adalah:
- 1) Kepala Badan Keahlian;
 - 2) Inspektur Utama;
 - 3) Deputi Persidangan
- c. *Defenders* adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh yang rendah, tetapi memiliki minat yang tinggi terhadap keberhasilan proyek perubahan. *Stakeholder* dalam kelompok ini adalah:
- 1) Kepala Bagian Adminitstrasi BMN;
 - 2) Kepala Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan;
 - 3) Kepala Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI;
 - 4) Bidang Data dan Teknologi;
 - 5) Kepala Bagian Ortala
- d. *Apathetics* adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh kecil dan minat rendah terhadap keberhasilan proyek perubahan. *Stakeholder* dalam kelompok ini adalah pokja-pokja.

II.3.4. Strategi Komunikasi

Setiap *stakeholder* memiliki kepentingan dan tingkat pengaruh yang berbeda-beda. Oleh karena itu, strategi komunikasi terhadap *stakeholder* juga diterapkan secara berbeda pada gambar 2.4. yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.4. Diagram Strategi Komunikasi Terhadap *stakeholder*

Strategi komunikasi yang dilakukan untuk masing-masing *stakeholder* seperti pada tabel 2.3. yaitu :

Tabel 2.3. Strategi Komunikasi *Stakeholders*

NO.	STAKEHOLDER	DUKUNGAN/KUADRAN	TINDAKAN
1.	Sekretaris Jenderal DPR RI	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
2.	Kepala Badan Keahlian	Latens/Netral (+/-)	Informatif, Persuasif, dan Komunikasi Intensif
3.	Inspektur Utama	Latens/Netral (+/-)	Informatif, Persuasif, dan

			Komunikasi Intensif
4.	Deputi Bidang Adminitrasi	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
5.	Deputi Persidangan	Latens/Netral (+/-)	Informatif, Persuasif, dan Komunikasi Intensif
6.	Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
7.	Biro Kepegawaian dan Organisasi	Defenders/Negatif (-)	Konsultasi Intensif
8.	Kepala Bagian Administrasi BMN	Defenders/Negatif (-)	Konsultasi Intensif
9.	Kepala Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan	Defenders/Negatif (-)	Konsultasi Intensif
10.	Kepala Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI	Defenders/Negatif (-)	Konsultasi Intensif
11.	Bidang Data dan Teknologi	Defenders/Positif (+)	Sosialisasi, Diskusi, dan Konsultasi Intensif
12.	Kepala Bagian Ortala	Defenders/Positif (+)	Sosialisasi, Diskusi, dan Konsultasi Intensif
13.	Kepala Subbagian Elektrikal	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
14.	Kepala Subbagian Mekanikal	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
15.	Kepala Subbagian Gedung dan Taman	Promoters/Positif (+)	Konsultasi Intensif
16.	Pokja-Pokja	Aphathetics(+)	Sosialisasi dan Komunikasi Intensif

II.4. Tim Efektif

Tim efektif yang akan aktif dalam pelaksanaan proyek perubahan seperti pada tabel 2.4. terdiri atas :

Tabel 2.4.Tim Efektif

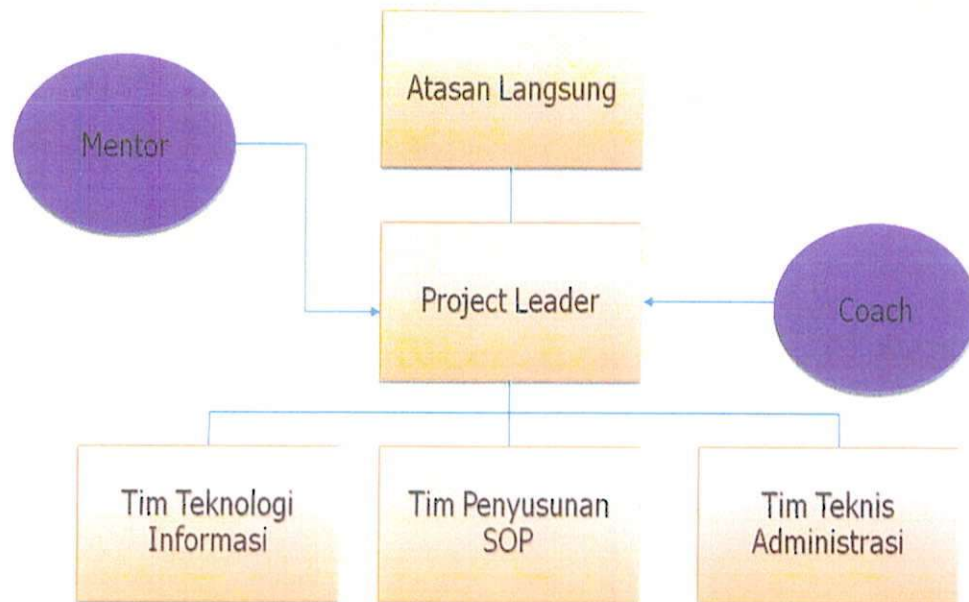
NO.	NAMA	JABATAN	PENANGGUNGJAWAB
1.	Makmur, S.Sos., M.M.	Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara	<i>Mentor</i>
2.	Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si,	Widyaiswara Kementerian Sekretariat Negara	<i>Coach</i>
3.	Deny Supriatna, S.Sos., M.M.	Kepala Bagian Gedung dan Instalasi	<i>Project Leader</i>
4.	Muhadi, S.Sos.	Kasubag Elektrikal	Tim Teknologi Informasi
5.	Budiyarto, S.A.P.	Kasubag Mekanikal	Tim Penyusun Standar Operasional Prosedur
6.	Anita Handayaniputri, S.T., M.T.	Kasubag Gedung dan Taman	Tim Teknis Administrasi

BAB III

PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN

III. 1. Tata Kelola Pelaksanaan Proyek Perubahan

Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan proyek perubahan perlu dibentuk Tim Kerja yang sekaligus Tim Efektif, yaitu:



Gambar 3.1. Tata Kelola Tim Efektif Proyek Perubahan

Keanggotaan Tim mempunyai peran dan tugas masing-masing, yaitu :

III.1.1 Mentor

Atasan Langsung/*Mentor* Kepala Biro Pengelolaan Barang Milik Negara, Makmur, S.Sos., M.M., selaku Atasan Langsung memberikan persetujuan dan dukungan penuh dalam keberhasilan proyek perubahan ini, serta membantu mengatasi kendala yang muncul dalam proses implementasi berlangsung dan memantau capaian sesuai dengan *milestones* yang telah ditetapkan.

III.1.2 Coach

Widyaiswara Kementerian Sekretariat Negara, Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si, selaku *Coach* memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap aspek substansi pada

setiap tahapan perkembangan proyek perubahan ini serta memberikan motivasi dalam keberhasilan tahapan pelaksanaan jangka pendek proyek perubahan.

III.1.3. Project Leader

Kepala Bagian Gedung dan Instalasi, Deny Supriatna, S.Sos., M.M., selaku *Project Leader* bertanggung jawab terhadap keberhasilan proyek perubahan ini dan melakukan koordinasi dengan seluruh *stakeholder* serta melakukan eksekusi terhadap keseluruhan tahapan (*milestones*) yang telah dirancang dengan mendayagunakan sumberdaya yang ada seperti pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Rapat Pembentukan Tim Efektif dan Tim Kerja

III.1.4. Tim Teknologi

Tim ini bertanggungjawab melakukan pelaksanaan pekerjaan *call centre system 135 (Help Desk)* di lapangan sesuai dengan metode pelaksanaan pekerjaan, membuat aplikasi layanan *online intern call centre system 135 (Help Desk)*, menyusun buku panduan manual, melakukan bimbingan teknis terhadap para *agent* di *front office*, melakukan uji coba, dan sosialisasi pelaksanaan aplikasi layanan *online intern (call centre system)*, serta melakukan *monitoring* dan evaluasi dalam rangka penyempurnaan dan pengembangan aplikasi layanan *online intern (call centre system)*. Adapun keanggotaan Tim Teknologi terdapat pada gambar 3.3. yaitu :

Tabel 3.1. Keanggotaan Tim Teknologi

No.	Nama	Tugas	Jabatan
1.	Muhadi, S.Sos.	Ketua Tim	Kasubag Elektrikal
2.	Juned, Hermanus, S.T.	Anggota	Bidang Data dan Teknologi
3.	Didik Iswahyudi, S.Kom.	Anggota	Bidang Data dan Teknologi
4.	Bayu Setiadi, S.IP.	Anggota	Kepala Subbagian Program dan Produksi Televisi
5.	Roy Parle.	Anggota	Staff Program dan Produksi Televisi



Gambar 3.3. Rapat Koordinasi Project Leader dengan Tim Teknologi

Seluruh pelaksanaan pekerjaan *call centre system 135* dikerjakan sesuai dengan langkah-langkah metode pelaksanaan pekerjaan diantaranya, dimulai dengan koordinasi lapangan, melapor kepada Pengawas Pekerjaan, Meninjau lapangan Panel MDF (Main Distribution Frame) untuk update kabel ke Gedung Mekanik dan nomor DID Telkom, Meninjau lapangan Panel IDF (Intermedite Distribution Frame) di Gedung Mekanik, Meninjau lintasan kabel yang akan dilalui sekaligus menghitung panjang kabel serta kebutuhan meterial lain yang dibutuhkan, Menyiapkan alat kerja dan bahan-bahan yang dibutuhkan ke lokasi pekerjaan, Melakukan pekerjaan

Penarikan Kabel Primer 20 pair dari Panel MDF menuju Panel Gedung Mekanik, Melakukan penarikan kabel LAN untuk agent dan Wallboard di Gedung Mekanik, Melakukan penarikan kabel LAN untuk Server Call Centre, Instalasi Server Call Centre, Instalasi PC Agent, Instalasi IPPhone untuk Agent, Instalasi Converter LAN ke kabel multipair, Setting Interactive Voice Response dan Setting Antrian dengan nomor panggil 135, seperti pada gambar 3.4. dan gambar 3.5.



Gambar 3.4. Instalasi Server Call Center



Gambar 3.5. Instalasi Converter LAN

III.1.5. Tim Penyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tim ini bertanggungjawab menyusun konsep Standar Operasional Prosedur (SOP), melakukan komunikasi dan koordinasi dengan *stakeholder* yang terkait dengan penyusunan SOP, melakukan sosialisasi pelaksanaan SOP, dan melakukan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan SOP. Adapun keanggotaan Tim SOP terdapat pada table 3.2. yaitu :

Tabel 3.2. Keanggotaan Tim Standar Operasional Prosedur (SOP)

No.	Nama	Tugas	Jabatan
1.	Budiyarto, S.A.P.	Ketua Tim	Kasubag Mekanikal Bagian Gedung Instalasi
2.	Suhermanto	Anggota	Kapokja Administrasi Bagian Gedung dan Instalasi
3.	Waluyo, S.E.	Anggota	Kapokja Anggaran Bagian Gedung dan Instalasi
4.	Koko Suryadharma	Anggota	Kasubag Organisasi Bagian Ortala

Penyusunan Standar Operasional Prosedur dimulai dengan meninjau kondisi penerapan dilapangan dimulai dengan cara agent di front office menerima pengaduan dari pemohon, memasukan data pemohon di server, memilih data pengaduan pemohon sesuai bidangnya : mekanikal, elektrikal atau gedung taman, memproses data tersebut dengan mengirimkan data laporan pengaduan kepada atasan langsung yang terkait sampai komunikasi laporan berjalan sesuai dengan alurnya dan dapat diterima oleh atasan langsung dengan cepat, pelaksanaan eksekusi pemecahan masalah pengaduan dilapangan dan system pelaporan balik ke pada pihak agent dan atasan langsung bahwa pekerjaan pengaduan telah dilaksanakan seperti pada gambar 3.6. dibawah ini :



Gambar 3.6. Kegiatan Rapat SOP Yang dilaksanakan

III.1.6. Tim Teknis Administrasi

Tim ini bertanggungjawab atas teknis dan administrasi setiap tahapan proyek perubahan, terkait surat undangan, catatan rapat, jamuan rapat, ikut bimbingan teknis, melakukan input data pengaduan, dan menggunakan aplikasi layanan *online intern call centre system* berdasarkan program yang telah dibuat dan melaksanakan sesuai dengan SOP. Adapun keanggotaan Tim Teknis Administrasi terdapat pada tabel 3.3. yaitu :

Tabel 3.3. Keanggotaan Tim Teknis Administrasi

No.	Nama	Tugas	Jabatan
1.	Anita Handayaniputri, S.T., M.T.	KetuaTim	Kepala Subbagian Gedung dan Taman
2.	Dwi Hardjajanti	Anggota	Tata Usaha Bagian Gedung dan Instalasi
3.	Endang Komar	Anggota	Tata Usaha Bagian Gedung dan Instalasi
4.	Sutrisno, S.E.	Anggota	Penyusun Bahan Administrasi Pimpinan
5.	Zaenal	Anggota	Pengadministrasian Umum
6.	Leokrita	Anggota	Pengadministrasian Umum

III.2. Tahapan dan Capaian (*Milestones*)

Tabel 3.4. Tahapan dan Capaian (*Milestones*)

No.	<i>Milestones</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Waktu
1.	Tahapan Pelaksanaan Jangka Pendek	1. Menyelenggarakan rapat koordinasi dalam rangka pembentukan tim efektif	Keputusan Rapat	7 - 8 September 2017
		2. Membentuk tim kerja dan pembagian tugas kerja	SK Tim Kerja	7 - 8 September 2017
		3. Membuat rancangan aplikasi layanan	Aplikasi layanan <i>online intern</i>	12 - 23 September

			4. Menyusun buku panduan manual aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i>	Manual book	12 - 23 September 2017	
			5. Melakukan input data dan konten	Terinputnya data dan konten ke dalam aplikasi	3 - 14 Oktober 2017	
			6. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	17 - 28 Oktober 2017	
			7. Melakukan uji coba aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i>	Hasil uji coba aplikasi	1 - 11 November 2017	
			8. Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>online intern (call centre system)</i> dan SOP	Tersosialisasinya penggunaan aplikasi <i>online intern (call centre system)</i> dan SOP	1 - 11 November 2017	
	2.	Tahapan Pelaksanaan Jangka Menengah	Implementasi aplikasi <i>online intern (call centre system)</i>	Terimplementasinya aplikasi <i>online intern (call centre system)</i>	3 (tiga) bulan, November 2017 s.d. Januari 2018	
3.	Tahapan Pelaksanaan Jangka Panjang	Monitoring dan evaluasi dalam rangka penyempurnaan dan pengembangan aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i>	Terpeliharanya aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i>	Mulai Januari 2018 sampai selanjutnya		

III.3. Potensi Kendala/Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah

Tabel 3.5. Potensi Kendala/Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah

KENDALA	RESIKO	STRATEGI MENGATASI KENDALA
1. Kurangnya komitmen <i>stakeholder</i> yang terlibat dalam melakukan koordinasi Pelayanan Satu Pintu secara <i>online intern (call centre system)</i> karena terbiasa secara konvensional.	Tidak berjalannya aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i> dalam Pelayanan Satu Pintu secara <i>online intern (call centre system)</i> .	Melakukan komunikasi dengan <i>stakeholder</i> yang terdampak yaitu Biro Pengelolaan Barang Milik Negara untuk mendorong Sekretariat Jenderal agar melaksanakan program Pengaduan dan Pelayanan secara <i>online</i> karena sejalan dengan <i>grand design</i> DPR RI dalam mewujudkan Parlemen Modern yang berbasis Teknologi Informasi.
2. Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki di Bagian Gedung dan Instalasi untuk mengatasi pengaduan dan pelayanan termasuk dalam penyimpanan arsip dan dokumentasi yang sangat banyak.	Pelayanan dan pengaduan aplikasi layanan <i>online intern (call centre system)</i> menjadi tertunda karena harus mengajukan kebutuhan SDM	Mengusulkan kepada Biro Kepegawaian dan Organisasi untuk penambahan pegawai untuk ditempatkan di <i>front office call centre</i> .

III.4. Faktor Kunci keberhasilan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk menentukan keberhasilan pelayanan dan pengaduan aplikasi layanan berbasis *online intern (call centre system)*, yaitu:

1. Komitmen kuat pimpinan dalam mendukung penyusunan proyek perubahan;
2. Komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi dengan para pemangku kepentingan terkait;
3. Membangun sinergi atau kerjasama yang solid diantara tim efektif.

III.5. Kegiatan dan *Time Schedule* Pelaksanaan Proyek Perubahan

Tabel 3.6. Kegiatan dan *Time Schedule* Pelaksanaan Proyek Perubahan

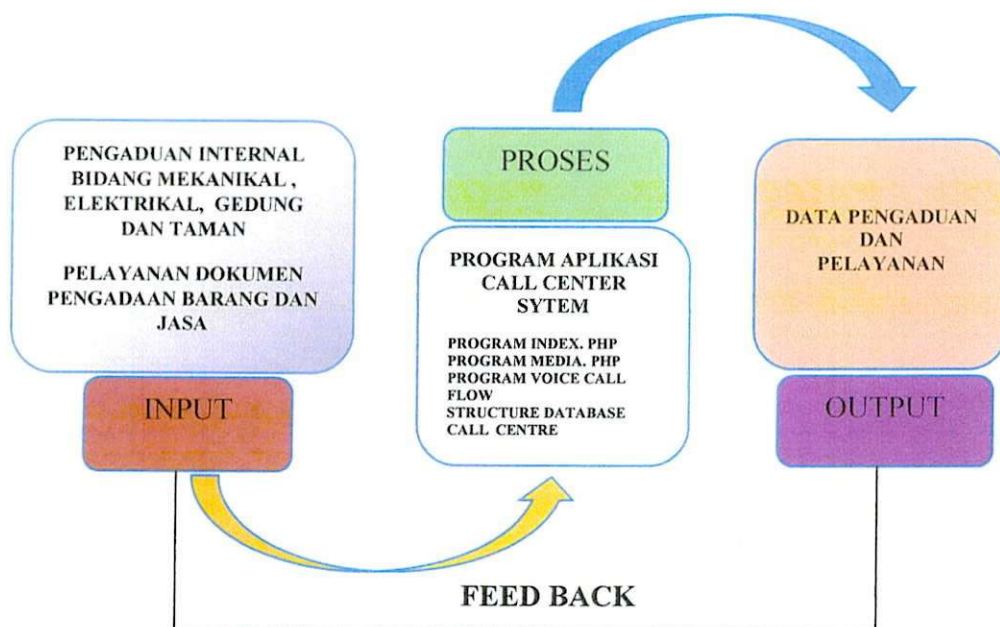
NO	TAHAPAN PELAKSANAAN	TANGGAL	RENCANA KEGIATAN	JENIS KEGIATAN	HASIL KEGIATAN
1.	Jangka Pendek	7 - 8 September 2017	Menyelenggarakan rapat koordinasi dalam rangka pembentukan tim efektif	- Memberikan arahan dan membagi tugas staf - Menyiapkan surat undangan - Menyiapkan bahan rapat proyek perubahan - Membuat catatan rapat	Keputusan rapat
2.	Jangka Pendek	7 - 8 September 2017	Membentuk tim kerja dan pembagian tugas kerja	- Tim Teknologi Informasi - Tim Penyusunan SOP - Pembagian Tugas Tim	Keputusan rapat pembentukan Tim
3.	Jangka Pendek	12 - 23 September 2017	Membuat aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>: 1. Membuat deskripsi dari metode pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan 2. membuat tahap-tahap pelaksanaan yang akan dikerjakan 3. membuat program aplikasi call center 135 4. membuat dokumentasi (implementasi pekerjaan call center)	Tim Teknologi Informasi membuat aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>	Aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>
4.	Jangka Pendek	3 - 14 Oktober 2017	Melakukan <i>input</i> data dan konten	- Tim Teknis administrasi melakukan <i>input</i> data dan konten - Melakukan koordinasi dengan pemegang kebijakan	Data <i>input</i>
5.	Jangka Pendek	17 - 28 Oktober 2017	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)	- Tim SOP Menyusun Konsep - Melakukan koordinasi dengan Ortala	Konsep SOP

6.	Jangka Pendek	1 - 11 November 2017	Melakukan uji coba aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>	- Tim Teknologi Informasi - Tim Teknis Administrasi melakukan uji coba	Aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>
7.	Jangka Menengah	3 (tiga) bulan, November 2017 s.d. Januari 2018	Sosialisasi penggunaan aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>	- <i>Project Leader</i> dan tim teknologi informasi melakukan sosialisasi	Sosialisasi
8.	Jangka Panjang	Mulai Januari 2018 sampai selanjutnya	<i>Monitoring</i> dan evaluasi dalam rangka penyempurnaan dan pengembangan aplikasi layanan <i>online intern (Call Centre System)</i>	- Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara dan Tim Teknologi Informasi	Melakukan <i>Monitoring</i> dan evaluasi

BAB IV

PROSES PROYEK PERUBAHAN

Sistem Pelayanan Satu Pintu melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) Call Center System 135 merupakan bagian penting dalam menerima (input) data pelayanan dan pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Keberhasilan Sistem Pelayanan Satu Pintu tergantung dari berbagai komponen yang ada dalam pelayanan pengaduan di Bagian Gedung dan Instalasi diantaranya, sistem pemograman sebagai sistem proses data, stakeholder sebagai pemangku kepentingan dan para pegawai di lingkungan Setjen DPR RI sebagai pelaksana pelayanan dan penyampai pengaduan, yang mana satu dengan yang lainnya saling menunjang dalam menciptakan keberhasilan suatu bentuk pelayanan yang cepat, efektif dan berkualitas dengan melihat nilai-nilai yang ada di lingkungan kerja. Sistem ini akan menginput data pelayanan dan pengaduan yang masuk, diproses kemudian disimpan di server. Sistem penerimaan pelayanan dan pengaduan di Bagian dan Instalasi terlihat pada gambar. 4.1.



Gambar. 4.1. Proses Input Data Call Center 135 “Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)”

Dalam proses pelayanan dan pengaduan seperti gambar diatas merupakan satu ikatan yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Bagian tersebut terdiri dari input, proses, output, dan umpan balik pelayanan dan pengaduan.

IV.1. INPUT PELAYANAN SATU PINTU

Merupakan penerimaan segala bentuk pelayanan dan pengaduan yang diterima oleh Bagian Gedung dan Instalasi, diantaranya : pengaduan internal bidang mekanikal, elektrik, gedung dan taman, pelayanan dokumen pengadaan barang/jasa, dan pelayanan dari masyarakat luar yang datang ke Bagian Gedung dan Instalasi.

IV.2. PROSES PELAYANAN SATU PINTU

Merupakan bentuk pelayanan dan pengaduan yang mengubah pengaduan menjadi proses yang cepat, murah, efisien dan efektif sehingga tercapai hasil yang diharapkan yaitu dengan menggunakan Program Call Center System 135.

Program Call Center 135 terdiri dari 4 program, yaitu :

IV.2.1 PROGRAM INDEX. PHP

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<title>:: Helpdesk DPR RI ::</title>
<style>
#flogin {
    color:#ffffff;
    font-family: Tahoma;
    font-size: 11px;
}
.error {
    color:#ff0000;
```

```

        font-weight:bold;
    }
</style>
<script>
function makemein() {
    var user = document.getElementById('userid').value;
    var pass = document.getElementById('passwd').value;
    if(user!=" && pass!=") {
        return true;
    }
    else {
        alert('Input User ID and Password first');
        return false;
    }
}
</script>
</head>
<body>
<form name="flogin" id="flogin" method="post"
onSubmit="return makemein()" action="cek_login.php">
<table width="100%" height="500">
<tr><td align="center" valign="middle">
<table border="0" align="center" cellpadding="0" cellspacing="0"
width="400" bgcolor="#000000" height="150">
</tr>
<tr>
<td colspan="3" height="11" bgcolor="#000000"></td>
</tr>
<tr>
<td width="12" background="images/tepi_kiri.jpg">&nbsp;</td>
<td bgcolor="#00ffff">
<table width="300" border="0" align="center" cellpadding="5"

```

```

cellspacing="0" height="130">
<tr>
<td colspan="3" height="50" class="putih" align="center" >
<b ><font size = "6" color = "#000000" >Helpdesk DPR RI</font><br /></b>
</td>
</tr>
<tr>
<td class="putih"><font size = "3" color = "#000000">User ID</font></td>
<td class="putih"><font size = "3" color = "#000000">:</td>
<td><input type="text" name="userid" id="userid" /></td>
</tr>
<tr>
<td class="putih"><font size = "3" color = "#000000">Password</font></td>
<td class="putih"><font size = "3" color = "#000000">:</td>
<td><input type="password" name="passwd" id="passwd" /></td>
</tr>
<tr>
<td>&nbsp;</td>
<td>&nbsp;</td>
<td><input type="submit" name="b_login" id="b_login"
value="Login" class="button" /></td>
</tr>
<tr>
<td>&nbsp;</td>
<td>&nbsp;</td>
<td>&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</td>
<td width="12">&nbsp;</td>
</tr>
<tr>

```



```

<td colspan="3" height="11" bgcolor="#000000"></td>
</tr>
</table>
</td></tr>
</table>
</form>
</body>
</html>
.....dst

```

IV.2.2. PROGRAM MEDIA. PHP

```

<?php
include "cekSession.php";
//ob_start();
//session_start();
if ($_SESSION['leveluser']=='1') $hakakses = 'Admin';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='2') $hakakses = 'Agent Sales';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='3') $hakakses = 'SPBAdmin';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='4') $hakakses = 'GENERAL MANAGER';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='5') $hakakses = 'Agent Helpdesk';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='6') $hakakses = 'Staff';
elseif ($_SESSION['leveluser']=='7') $hakakses = 'MANAGER';
?>

<title>:: Helpdesk DPR RI ::</title>
<link href="style1.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<div id="content">

<?php
include "menu.php";
?>
<div id="awal">
<?php

```

```

include "tampil_newmessage.php";
?>
</div>
<div id="menuContent" />
<?php
    include "isi.php";
?>
</div>
<div id="footer">
Welcome <b><?php echo $_SESSION['namauser'];?></b>. You are : <b><?php
echo $hakakses;?>
<br/><font size = "4" align ="center">Copyright by System Aplikasi Solusindo
</div>
</div>
.....dst

```

IV.2.3. PROGRAM VOICE CALL FLOW

```

[from-sip]
;Program Dial antar extension
exten => _10XX,1,Dial(SIP/${EXTEN})
exten => _10XX,n,Hangup
;Program outgoing call
;exten => _*1X.,1,Answer
exten => _*1X.,1,Set(CALLERID(all)="57852135")
exten => _*1X.,1,Dial(SIP/os4k/${EXTEN:2})
exten => _*1X.,n,GotoIf("${DIALSTATUS}"!="BUSY")?yeshangup)
exten => _*1X.,n,Busy(5)
exten => _*1X.,n(hangup),Hangup
;Program 135 sebagai nomor panggil call centre
exten => _135,1,Answer
exten => _135,n,Set(waktu=${STRFTIME(${EPOCH},,%Y-%m-%d
%H:%M:%S)})

```

```

exten =>
_135,n,Set(wakti=${STRFTIME(${EPOCH},,%Y%m%d%H%M%S)})
exten => _135,n,MYSQL(Connect mysqlconn localhost root ctioi asterisk)
exten => _135,n,MYSQL(Query mysqlresult ${mysqlconn} SELECT
holidayfrom,holidayto FROM holidays WHERE holidayfrom <='${waktu}'
AND holidayto >= '${waktu}')
exten => _135,n,MYSQL(Fetch foundHoliday ${mysqlresult} holidaydate)
exten => _135,n,MYSQL(Clear ${mysqlresult})
exten => _135,n,MYSQL(Disconnect ${mysqlconn})
exten => _135,n,Verbose(Holiday value -> "${foundHoliday}")
exten => _135,n,GotoIf("${foundHoliday}" = "0" ]?checkofficehours:DPR-
Holiday,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(08:00-12:00,mon-thu,*,*?DPR-
Open,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(12:01-12:59,mon-thu,*,*?DPR-
Close1,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(13:00-16:30,mon-thu,*,*?DPR-
Open,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(08:00-12:00,fri,*,*?DPR-
Open,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(12:01-12:59,fri,*,*?DPR-
Close2,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(13:00-17:00,fri,*,*?DPR-
Open,s,1)
exten => _135,n(checkofficehours),GotoIfTime(00:01-23:59,sat-sun,*,*?DPR-
Close3,s,1)
exten => _135,n,Goto(DPR-Close3,s,1)

```

[DPR-Open]

```

exten => s,1,Set(LOOPCOUNT=1)
;exten => s,n,Background(dpr/greeting-officehour)
exten => s,n,Playback(dpr/greeting-officehour)

```

```

;exten => s,n,WaitExten(5)
exten => s,n,Set(DPRQUEUE=dpr-bpbmn)
exten => s,n,Goto(DPR-Queues,s,1)
[DPR-Close1]
exten => s,1,Playback(dpr/greeting-off-mon-thu)
exten => s,n,Hangup
exten => t,1,Hangup
exten => i,1,Hangup
[DPR-Close2]
exten => s,1,Playback(dpr/greeting-off-fri)
exten => s,n,Hangup
exten => t,1,Hangup
exten => i,1,Hangup
[DPR-Close3]
exten => s,1,Playback(dpr/greeting-night)
exten => s,n,Hangup
exten => t,1,Hangup
exten => i,1,Hangup
[DPR-Holiday]
exten => s,1,Playback(dpr/greeting-holiday)
exten => s,n,Hangup
exten => t,1,Hangup
exten => i,1,Hangup
[DPR-Queues]
exten => s,1,MixMonitor(${DPRQUEUE}-${wakti}-${UNIQUEID}.wav,ab)
exten => s,n,Set(AccRecordingFile=${DPRQUEUE}-${UNIQUEID}.wav)
exten => s,n,Set(AccQueue=${DPRQUEUE})
exten => s,n,Queue(${DPRQUEUE})
exten => s,n,Hangup()
dst.....

```


IV.2.4. STRUCTURE DATABASE CALL CENTRE

```
/*
SQLyog - Free MySQL GUI v5.0
Host - 5.5.55-0+deb8u1 : Database - asterisk
*****
*****
Server version : 5.5.55-0+deb8u1
*/
create database if not exists `asterisk`;
USE `asterisk`;
/*Table structure for table `Tbltamu` */
DROP TABLE IF EXISTS `Tbltamu`;
CREATE TABLE `Tbltamu` (
    `namatamu` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `pekerjaan` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `alamat` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `telepon` varchar(25) DEFAULT NULL,
    `tujuan` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `bagian` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `keperluan` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `ket1` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `ket2` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `Tanggalmasuk` datetime NOT NULL,
    `Tanggalkeluar` datetime NOT NULL,
    `IDtamu` int(10) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    PRIMARY KEY (`IDtamu`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=2 DEFAULT
CHARSET=latin1;
/*Data for the table `Tbltamu` */

/*Table structure for table `agent_status` */
```

```

DROP TABLE IF EXISTS `agent_status`;
CREATE TABLE `agent_status` (
    `agentId` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `agentName` varchar(40) DEFAULT NULL,
    `agentStatus` varchar(30) DEFAULT NULL,
    `timestamp` timestamp NULL DEFAULT NULL,
    `callid` double(18,6) unsigned DEFAULT '0.000000',
    `queue` varchar(20) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`agentId`),
    KEY `agentName` (`agentName`),
    KEY `agentStatus` (`agentStatus`, `timestamp`, `callid`),
    KEY `queue` (`queue`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;
/*Data for the table `agent_status` */

```

```

/*Table structure for table `call_status` */

```

```

DROP TABLE IF EXISTS `call_status`;
CREATE TABLE `call_status` (
    `callId` varchar(50) NOT NULL,
    `callerId` varchar(13) NOT NULL,
    `status` varchar(30) NOT NULL,
    `timestamp` timestamp NULL DEFAULT NULL,
    `queue` varchar(25) NOT NULL,
    `position` varchar(11) NOT NULL,
    `originalPosition` varchar(11) NOT NULL,
    `holdtime` varchar(11) NOT NULL,
    `keyPressed` varchar(11) NOT NULL,
    `agent` varchar(50) NOT NULL,
    `desti` varchar(50) NOT NULL,
    `ans` int(1) NOT NULL,
    `callduration` int(11) NOT NULL,
    PRIMARY KEY (`callId`),

```

```

KEY `callerId` (`callerId`),
KEY `status` (`status`),
KEY `timestamp` (`timestamp`),
KEY `queue` (`queue`),
KEY `position` (`position`,`originalPosition`,`holdtime`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `cdr` */

DROP TABLE IF EXISTS `cdr`;

CREATE TABLE `cdr` (

```

    `calldate` datetime NOT NULL DEFAULT '0000-00-00 00:00:00',
    `clid` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `src` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `dst` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `dcontext` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `channel` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `dstchannel` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `lastapp` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `lastdata` varchar(80) NOT NULL DEFAULT "",
    `duration` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `billsec` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `disposition` varchar(45) NOT NULL DEFAULT "",
    `amaflags` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `accountcode` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `uniqueid` varchar(32) NOT NULL DEFAULT "",
    `userfield` varchar(255) NOT NULL DEFAULT "",
    KEY `calldate` (`calldate`),
    KEY `dst` (`dst`),
    KEY `accountcode` (`accountcode`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `cel` */

DROP TABLE IF EXISTS `cel`;

CREATE TABLE `cel` (

```
    `id` bigint(20) unsigned NOT NULL AUTO_INCREMENT,  
    `eventtype` varchar(30) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `eventtime` timestamp NOT NULL DEFAULT  
CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE  
CURRENT_TIMESTAMP,  
    `userdeftype` varchar(255) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `cid_name` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `cid_num` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `cid_ani` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `cid_rdnis` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `cid_dnid` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `exten` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `context` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `channame` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `appname` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `appdata` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `amaflags` int(11) NOT NULL,  
    `accountcode` varchar(20) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `peeraccount` varchar(20) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `uniqueid` varchar(150) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `linkedid` varchar(150) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `userfield` varchar(255) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    `peer` varchar(80) COLLATE utf8_unicode_ci NOT NULL,  
    UNIQUE KEY `id` (`id`)  
)  
ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=4268 DEFAULT  
CHARSET=utf8 COLLATE=utf8_unicode_ci;  
/*Trigger structure for table `cel` */
```

DELIMITER \$\$;

DROP TRIGGER `desti`\$\$


```

CREATE TRIGGER `desti` BEFORE INSERT ON `cel` FOR EACH
ROWBEGIN
IF NEW.eventtype = 'CHAN_START' and NEW.exten ='s' and NEW.context =
'from-sip' then
UPDATE `call_status` SET
desti = NEW.channame
where callid = NEW.linkedid;
END IF;
END$$
DELIMITER ;$$

```

/*Table structure for table `customer` */

DROP TABLE IF EXISTS `customer`;

```

CREATE TABLE `customer` (
    `CustID` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `CustName` varchar(100) NOT NULL,
    `CustDesc` varchar(500) DEFAULT NULL,
    `CustEmail` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `Phone` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `Bagian` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `Address` varchar(1000) DEFAULT NULL,
    `HP` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `Ket1` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `Flag` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '1',
    `CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
    `UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
    `ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`CustID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=3 DEFAULT CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `extensions` */

DROP TABLE IF EXISTS `extensions`;

```

CREATE TABLE `extensions` (
    `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `context` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `exten` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `priority` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
    `app` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `appdata` varchar(128) NOT NULL DEFAULT "",
    PRIMARY KEY (`context`,`exten`,`priority`),
    KEY `id` (`id`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=257 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `gammu` */

```

```

DROP TABLE IF EXISTS `gammu`;
CREATE TABLE `gammu` (
    `Version` int(11) NOT NULL DEFAULT '0'
) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=utf8;

```

```

/*Table structure for table `holidays` */

```

```

DROP TABLE IF EXISTS `holidays`;
CREATE TABLE `holidays` (
    `holidayfrom` datetime NOT NULL,
    `holidayto` datetime NOT NULL,
    `holidaydesc` varchar(200) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`holidayfrom`),
    UNIQUE KEY `holidayto` (`holidayto`)
) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `inbox` */

```

```

DROP TABLE IF EXISTS `inbox`;
CREATE TABLE `inbox` (

```

```

`UpdatedInDB` timestamp NOT NULL DEFAULT
CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
CURRENT_TIMESTAMP,
`ReceivingDateTime` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
00:00:00',
`Text` text NOT NULL,
`SenderNumber` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
`Coding`
enum('Default_No_Compression','Unicode_No_Compression','8bit','Def
ault_Compression','Unicode_Co
mpression') NOT NULL DEFAULT 'Default_No_Compression',
`UDH` text NOT NULL,
`SMSCNumber` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
`Class` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`TextDecoded` text NOT NULL,
`ID` int(10) unsigned NOT NULL AUTO_INCREMENT,
`RecipientID` text NOT NULL,
`Processed` enum('false','true') NOT NULL DEFAULT 'false',
PRIMARY KEY (`ID`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=177 DEFAULT
CHARSET=utf8;

```

/*Table structure for table `meetme` */

DROP TABLE IF EXISTS `meetme`;

CREATE TABLE `meetme` (

```

    `confno` varchar(80) NOT NULL DEFAULT '0',
    `username` varchar(64) NOT NULL DEFAULT "",
    `domain` varchar(128) NOT NULL DEFAULT "",
    `pin` varchar(20) DEFAULT NULL,
    `adminpin` varchar(20) DEFAULT NULL,
    `members` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    PRIMARY KEY (`confno`)

```

```

) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=latin1;
/*Data for the table `mcctmc` */

/*Table structure for table `outbox` */
DROP TABLE IF EXISTS `outbox`;
CREATE TABLE `outbox` (
  `UpdatedInDB` timestamp NOT NULL DEFAULT
    CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
    CURRENT_TIMESTAMP,
  `InsertIntoDB` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
    00:00:00',
  `SendingDateTime` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
    00:00:00',
  `SendBefore` time NOT NULL DEFAULT '23:59:59',
  `SendAfter` time NOT NULL DEFAULT '00:00:00',
  `Text` text,
  `DestinationNumber` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
  `Coding`
    enum('Default_No_Compression','Unicode_No_Compression','8bit','Def
    ault_Compression','Unicode_Co
    mpression') NOT NULL DEFAULT 'Default_No_Compression',
  `UDH` text,
  `Class` int(11) DEFAULT '-1',
  `TextDecoded` text NOT NULL,
  `ID` int(10) unsigned NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `MultiPart` enum('false','true') DEFAULT 'false',
  `RelativeValidity` int(11) DEFAULT '-1',
  `SenderID` varchar(255) DEFAULT NULL,
  `SendingTimeOut` timestamp NULL DEFAULT '0000-00-00 00:00:00',
  `DeliveryReport` enum('default','yes','no') DEFAULT 'default',
  `CreatorID` text NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`ID`)

```

```

) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=106 DEFAULT
CHARSET=utf8;

```

```

/*Table structure for table `outbox_multipart` */
DROP TABLE IF EXISTS `outbox_multipart`;
CREATE TABLE `outbox_multipart` (
  `Text` text,
  `Coding`
enum('Default_No_Compression','Unicode_No_Compression','8bit','Default_Compression','Unicode_Compression') NOT NULL DEFAULT 'Default_No_Compression',
  `UDH` text,
  `Class` int(11) DEFAULT '-1',
  `TextDecoded` text,
  `ID` int(10) unsigned NOT NULL DEFAULT '0',
  `SequencePosition` int(11) NOT NULL DEFAULT '1',
  PRIMARY KEY (`ID`,`SequencePosition`)
) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=utf8;
/*Data for the table `outbox_multipart` */

```

```

/*Table structure for table `phones` */
DROP TABLE IF EXISTS `phones`;
CREATE TABLE `phones` (
  `ID` text NOT NULL,
  `UpdatedInDB` timestamp NOT NULL DEFAULT
CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
CURRENT_TIMESTAMP,
  `InsertIntoDB` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
00:00:00',
  `TimeOut` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00 00:00:00',
  `Send` enum('yes','no') NOT NULL DEFAULT 'no',
  `Receive` enum('yes','no') NOT NULL DEFAULT 'no',

```



```

`IMEI` varchar(35) NOT NULL,
`NetCode` varchar(10) DEFAULT 'ERROR',
`NetName` varchar(35) DEFAULT 'ERROR',
`Client` text NOT NULL,
`Battery` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`Signal` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`Sent` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
`Received` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
PRIMARY KEY (`IMEI`)
) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=utf8;

```

/*Table structure for table `queue\_log` */

DROP TABLE IF EXISTS `queue\_log`;

```

CREATE TABLE `queue_log` (
    `id` bigint(255) unsigned NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `time` varchar(26) NOT NULL DEFAULT "",
    `callid` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `queuenname` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `agent` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `event` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
    `data` varchar(100) NOT NULL DEFAULT "",
    `data1` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `data2` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `data3` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `data4` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `data5` varchar(40) NOT NULL DEFAULT "",
    `created` timestamp NOT NULL DEFAULT
CURRENT_TIMESTAMP,
    PRIMARY KEY (`id`),
    KEY `queue` (`queuenname`),
    KEY `event` (`event`)
);

```

```
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=362 DEFAULT  
CHARSET=utf8;
```

```
/*Table structure for table `queue_table` */
```

```
DROP TABLE IF EXISTS `queue_table`;
```

```
CREATE TABLE `queue_table` (  
    `name` varchar(128) NOT NULL,  
    `musiconhold` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `announce` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `context` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `timeout` int(11) DEFAULT NULL,  
    `monitor_join` tinyint(1) DEFAULT NULL,  
    `monitor_format` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_youarenext` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_thereare` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_callswaiting` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_holdtime` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_minutes` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_seconds` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_lessthan` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_thankyou` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `queue_reporthold` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `announce_frequency` int(11) DEFAULT NULL,  
    `announce_round_seconds` int(11) DEFAULT NULL,  
    `announce_holdtime` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `retry` int(11) DEFAULT NULL,  
    `wrapuptime` int(11) DEFAULT NULL,  
    `maxlen` int(11) DEFAULT NULL,  
    `servicelevel` int(11) DEFAULT NULL,  
    `strategy` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `joinempty` varchar(128) DEFAULT NULL,  
    `leavewhenempty` varchar(128) DEFAULT NULL,
```

```

        `eventmemberstatus` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `eventwhencalled` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `reporholdtime` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `memberdelay` int(11) DEFAULT NULL,
        `weight` int(11) DEFAULT NULL,
        `timeoutrestart` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `periodic_announce` varchar(50) DEFAULT NULL,
        `periodic_announce_frequency` int(11) DEFAULT NULL,
        `ringinuse` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `setinterfacevar` tinyint(1) DEFAULT NULL,
        `membermacro` varchar(128) NOT NULL,
        PRIMARY KEY (`name`)
    ) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=latin1;

/*Table structure for table `rstatus` */
DROP TABLE IF EXISTS `rstatus`;
CREATE TABLE `rstatus` (
    `id5` tinyint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `reportstatus` varchar(20) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`id5`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=4 DEFAULT
CHARSET=latin1;

/*Table structure for table `sentitems` */
DROP TABLE IF EXISTS `sentitems`;
CREATE TABLE `sentitems` (
    `UpdatedInDB` timestamp NOT NULL DEFAULT
    CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
    CURRENT_TIMESTAMP,
    `InsertIntoDB` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
    00:00:00',
    `SendingDateTime` timestamp NOT NULL DEFAULT '0000-00-00
    00:00:00',

```

```

`DeliveryDateTime` timestamp NULL DEFAULT NULL,
`Text` text NOT NULL,
`DestinationNumber` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
`Coding`
enum('Default_No_Compression','Unicode_No_Compression','8bit','Default_Compression','Unicode_Compression') NOT NULL DEFAULT 'Default_No_Compression',
`UDH` text NOT NULL,
`SMSCNumber` varchar(20) NOT NULL DEFAULT "",
`Class` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`TextDecoded` text NOT NULL,
`ID` int(10) unsigned NOT NULL DEFAULT '0',
`SenderId` varchar(255) NOT NULL,
`SequencePosition` int(11) NOT NULL DEFAULT '1',
`Status`
enum('SendingOK','SendingOKNoReport','SendingError','DeliveryOK','DeliveryFailed','DeliveryPending','DeliveryUnknown','Error') NOT NULL DEFAULT 'SendingOK',
`StatusError` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`TPMR` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`RelativeValidity` int(11) NOT NULL DEFAULT '-1',
`CreatorID` text NOT NULL,
PRIMARY KEY (`ID`,`SequencePosition`)
) ENGINE=MyISAM DEFAULT CHARSET=utf8;

```

```

/*Table structure for table `sip_buddies` */

```

```

DROP TABLE IF EXISTS `sip_buddies`;

```

```

CREATE TABLE `sip_buddies` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `name` varchar(80) NOT NULL,
  `callerid` varchar(80) DEFAULT NULL,
  `defaultuser` varchar(80) NOT NULL,

```

`regexten` varchar(80) NOT NULL,
 `secret` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `mailbox` varchar(50) DEFAULT NULL,
 `accountcode` varchar(20) DEFAULT NULL,
 `context` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `amaflags` varchar(7) DEFAULT NULL,
 `callgroup` varchar(10) DEFAULT NULL,
 `canreinvite` char(3) DEFAULT 'yes',
 `defaulttip` varchar(15) DEFAULT NULL,
 `dtmfmode` varchar(7) DEFAULT NULL,
 `fromuser` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `fromdomain` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `fullcontact` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `host` varchar(31) NOT NULL,
 `insecure` varchar(4) DEFAULT NULL,
 `language` char(2) DEFAULT NULL,
 `md5secret` varchar(80) DEFAULT NULL,
 `nat` varchar(5) NOT NULL DEFAULT 'no',
 `deny` varchar(95) DEFAULT NULL,
 `permit` varchar(95) DEFAULT NULL,
 `mask` varchar(95) DEFAULT NULL,
 `pickupgroup` varchar(10) DEFAULT NULL,
 `port` varchar(5) NOT NULL,
 `qualify` char(3) DEFAULT NULL,
 `restrictcid` char(1) DEFAULT NULL,
 `rtptimeout` char(3) DEFAULT NULL,
 `rtpholdtimeout` char(3) DEFAULT NULL,
 `type` varchar(6) NOT NULL DEFAULT 'friend',
 `disallow` varchar(100) DEFAULT 'all',
 `allow` varchar(100) DEFAULT 'g729;ilbc;gsm;ulaw;alaw',
 `musiconhold` varchar(100) DEFAULT NULL,
 `regseconds` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',


```

`ipaddr` varchar(15) NOT NULL,
`cancallforward` char(3) DEFAULT 'yes',
`lastms` int(11) NOT NULL,
`useragent` char(255) DEFAULT NULL,
`regserver` varchar(100) DEFAULT NULL,
PRIMARY KEY (`id`),
UNIQUE KEY `name` (`name`),
KEY `name_2` (`name`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=912 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `staffbagian` */

DROP TABLE IF EXISTS `staffbagian`;

```

CREATE TABLE `staffbagian` (
    `bagian` tinyint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `bagian` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `alamat` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `ket` varchar(100) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`bagid`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=6 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `staffpokja` */

DROP TABLE IF EXISTS `staffpokja`;

```

CREATE TABLE `staffpokja` (
    `pokjaid` tinyint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `pokja` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `pokjaalamat` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `ket` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `subbagid` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
    PRIMARY KEY (`pokjaid`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=22 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `staffsubbagian` */
DROP TABLE IF EXISTS `staffsubbagian`;
CREATE TABLE `staffsubbagian` (
    `subbagid` tinyint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `subbagian` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `subalamat` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `ket` varchar(100) DEFAULT NULL,
    `bagid` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
    PRIMARY KEY (`subbagid`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=9 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `tblbagian` */
DROP TABLE IF EXISTS `tblbagian`;
CREATE TABLE `tblbagian` (
    `bag_id` tinyint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `bagian` varchar(50) DEFAULT NULL,
    `alamat` varchar(50) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`bag_id`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=10 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `tblclaim_d` */
DROP TABLE IF EXISTS `tblclaim_d`;
CREATE TABLE `tblclaim_d` (
    `Claim_D_ID` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `ClaimNo` varchar(50) NOT NULL,
    `PICID` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `ResponseDate` datetime NOT NULL,
    `Response` text NOT NULL,
    `Status` tinyint(4) DEFAULT '0',

```

```

`Flag` tinyint(4) DEFAULT '0',
`CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
`UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
`ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
`PICTO` varchar(10) NOT NULL,
`PICFROM` varchar(10) NOT NULL,
PRIMARY KEY (`Claim_D_ID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=639 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `tblclaim\_h` */

DROP TABLE IF EXISTS `tblclaim\_h`;

```

CREATE TABLE `tblclaim_h` (
    `ClaimNo` varchar(50) NOT NULL,
    `ClaimDate` datetime NOT NULL,
    `CustomerID` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `AgentID` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `AreaID` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PrioritasID` int(11) NOT NULL DEFAULT '1',
    `ClaimDesc` varchar(1000) NOT NULL,
    `ClaimStatus` tinyint(4) DEFAULT '1',
    `IsClosed` tinyint(1) DEFAULT '0',
    `ClosingDate` datetime DEFAULT NULL,
    `Flag` tinyint(4) DEFAULT '1',
    `CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
    `UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
    `ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
    `DescOther` varchar(1000) NOT NULL,
    `EmailCust` varchar(50) NOT NULL,
    `HPCust` varchar(20) NOT NULL,
    `ResponseCust` varchar(5) NOT NULL,
    `DateRespCust` datetime NOT NULL,
);

```

```

`HPRespCust` varchar(20) NOT NULL,
`NamaCust` varchar(50) NOT NULL,
`RespDetail` text NOT NULL,
`SentClose` varchar(5) NOT NULL,
`CallerID` varchar(25) NOT NULL,
`PIC` varchar(5) NOT NULL,
`Ket1` varchar(20) NOT NULL,
`Ket2` varchar(20) NOT NULL,
`TipeMasalahID` varchar(5) DEFAULT NULL,
`UserCust` varchar(60) DEFAULT NULL,
`Closedata` varchar(60) DEFAULT NULL,
PRIMARY KEY (`ClaimNo`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `tblclose` */

DROP TABLE IF EXISTS `tblclose`;

```

CREATE TABLE `tblclose` (
    `Closedata` varchar(60) NOT NULL,
    `Ket` varchar(255) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`Closedata`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `tbltaskemail` */

DROP TABLE IF EXISTS `tbltaskemail`;

```

CREATE TABLE `tbltaskemail` (
    `TaskEmailID` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `TaskEmailDate` datetime NOT NULL,
    `TaskID` varchar(50) NOT NULL,
    `EmailEvent` int(11) DEFAULT '0',
    `EmailTo` varchar(200) NOT NULL,
    `EmailToName` varchar(200) NOT NULL,
    `EmailCC1` varchar(200) DEFAULT NULL,
    `EmailCCName1` varchar(200) DEFAULT NULL,
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

```

```

`EmailCC2` varchar(200) DEFAULT NULL,
`EmailCCName2` varchar(200) DEFAULT NULL,
`EmailSubject` varchar(200) NOT NULL,
`EmailBody` text NOT NULL,
`SendDate` datetime DEFAULT NULL,
`Status` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
`Flag` tinyint(4) DEFAULT '1',
`CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
`UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
`ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
PRIMARY KEY (`TaskEmailID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=253 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

/*Table structure for table `tbltaskpic` */

DROP TABLE IF EXISTS `tbltaskpic`;

```

CREATE TABLE `tbltaskpic` (
    `TaskPICID` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `TaskID` varchar(50) NOT NULL,
    `OnPIC1` smallint(1) DEFAULT '0',
    `PICID1` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PICID1a` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PICID1b` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PIC1Date` datetime DEFAULT NULL,
    `SLA1` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `OnPIC2` smallint(1) DEFAULT '0',
    `PICID2` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PICID2a` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PICID2b` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `PIC2Date` datetime DEFAULT NULL,
    `SLA2` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `OnPIC3` smallint(1) DEFAULT '0',
);

```



```

`PICID3` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
`PICID3a` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
`PICID3b` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
`PIC3Date` datetime DEFAULT NULL,
`SLA3` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
`CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
`UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
`ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
PRIMARY KEY (`TaskPICID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=132 DEFAULT
CHARSET=utf8;

```

/*Table structure for table `tbltaskworkflow` */

DROP TABLE IF EXISTS `tbltaskworkflow`;

```

CREATE TABLE `tbltaskworkflow` (
    `TaskWFID` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `TaskWFDate` datetime NOT NULL,
    `TaskID` varchar(50) NOT NULL,
    `WFEvent` int(11) DEFAULT '0',
    `StaffID` bigint(20) NOT NULL DEFAULT '0',
    `SLA` int(11) NOT NULL DEFAULT '0',
    `WFName` varchar(100) NOT NULL,
    `WFDescription` varchar(1000) NOT NULL,
    `Status` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
    `Flag` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '1',
    `CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
    `UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
    `ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`TaskWFID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=378 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `tbltipemasalah` */
DROP TABLE IF EXISTS `tbltipemasalah`;
CREATE TABLE `tbltipemasalah` (
    `TipeMasalahID` int(10) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `TipeMasalahCode` varchar(50) NOT NULL,
    `TipeMasalahName` varchar(150) NOT NULL,
    `PrioritasID` int(10) NOT NULL,
    `Flag` tinyint(4) DEFAULT '1',
    `CrtDate` datetime DEFAULT NULL,
    `UpdDate` datetime DEFAULT NULL,
    `ChkDate` datetime DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`TipeMasalahID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=34 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `tbltipestaff` */
DROP TABLE IF EXISTS `tbltipestaff`;
CREATE TABLE `tbltipestaff` (
    `TipeStaffID` int(10) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `TipeStaffName` varchar(100) NOT NULL,
    PRIMARY KEY (`TipeStaffID`)
) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=7 DEFAULT
CHARSET=latin1;

```

```

/*Table structure for table `tbltypeinc` */
DROP TABLE IF EXISTS `tbltypeinc`;
CREATE TABLE `tbltypeinc` (
    `idinc` tinyint(2) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    `tipeinc` varchar(20) DEFAULT NULL,
    `keterangan` varchar(50) DEFAULT NULL,
    PRIMARY KEY (`idinc`)

```

```

        ) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=10 DEFAULT
        CHARSET=latin1;

/*Table structure for table `tuser` */
DROP TABLE IF EXISTS `tuser`;
CREATE TABLE `tuser` (
  `userid` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `username` varchar(15) NOT NULL,
  `password` varchar(50) NOT NULL,
  `level` int(1) NOT NULL,
  `sessionid` varchar(60) DEFAULT NULL,
  PRIMARY KEY (`userid`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

/*Table structure for table `voicemail_users` */
DROP TABLE IF EXISTS `voicemail_users`;
CREATE TABLE `voicemail_users` (
  `uniqueid` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `customer_id` varchar(11) NOT NULL DEFAULT '0',
  `context` varchar(50) NOT NULL,
  `mailbox` varchar(11) NOT NULL DEFAULT '0',
  `password` varchar(5) NOT NULL DEFAULT '0',
  `fullname` varchar(150) NOT NULL,
  `email` varchar(50) NOT NULL,
  `pager` varchar(50) NOT NULL,
  `tz` varchar(10) NOT NULL DEFAULT 'central',
  `attach` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'yes',
  `saycid` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'yes',
  `dialout` varchar(10) NOT NULL,
  `callback` varchar(10) NOT NULL,
  `review` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
  `operator` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
  `envelope` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',

```

```

`sayduration` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
`saydurationm` tinyint(4) NOT NULL DEFAULT '1',
`sendvoicemail` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
`delete` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
`nextaftercmd` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'yes',
`forcename` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
`forcegreetings` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'no',
`hidefromdir` varchar(4) NOT NULL DEFAULT 'yes',
`stamp` timestamp NOT NULL DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP
ON UPDATE
CURRENT_TIMESTAMP,
PRIMARY KEY (`uniqueid`),
KEY `mailbox_context` (`mailbox`,`context`)
) ENGINE=MyISAM AUTO_INCREMENT=2001 DEFAULT
CHARSET=latin1;
.....dst

```

IV.3. OUTPUT PELAYANAN SATU PINTU

Hasil yang diperoleh dari sebuah proses Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen komunikasi murah (PAPI MAKMUR), dapat berupa pelayanan yang berkualitas dan optimal yang dapat diterima oleh seluruh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI sehingga pelayanan cepat, murah, efektif dan efisien dapat ditangani secara optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Ada beberapa hal yang dapat ditarik sebagai kesimpulan dalam Laporan Proyek Perubahan ini, diantaranya adalah :

1. Terciptanya Call Center 135 yang menjadi pusat Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) yang ada di Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
2. Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR) ini yang berbasis Call Center System 135, mengubah pelayanan menjadi lebih terintegrasi, teratur dan terdata dengan baik.
3. Harapan dari penyampai layanan pengaduan atau pemohon akan terwujud, sehingga lebih mudah menyampaikan pengaduan, hanya dengan menekan Call Center System 135 (Help desk) Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Sekretariat Jenderal DPR RI akan terhubung dan mendapat pelayanan yang cepat, murah, efisien dan efektif.

V.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi Proyek Perubahan selanjutnya, adalah :

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal peningkatan kemampuan dan pengetahuan mengenai pelayanan berbasis Online Call Center System.
2. Melakukan pengawasan dan control secara berkala mengenai pelayanan pengaduan yang sudah diterima dan dilaksanakan, sehingga mendapat data aktual yang dapat dijadikan referensi guna menghasilkan keputusan yang akan berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang akan digunakan untuk program teknologi selanjutnya.
3. Membuat *strategy plan* kedepannya untuk sistem Teknologi pelayanan yang akan digunakan, sehingga dapat mempermudah dan meningkatkan produktifitas

kinerja pegawai Bagian Gedung dan Instalasi dalam hal penerimaan pelayanan pengaduan.

**Lampiran 1. Surat Tugas Tim Pelaksana Proyek Perubahan
Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah
(PAPI MAKMUR)**



**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715423/5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR : PB/13⁵/SETJEN-DPR RI/09/2017

TIM PELAKSANA PROYEK PERUBAHAN PELAYANAN SATU PINTU

KEPALA BIRO PENGELOLAAN BARANG MILIK NEGARA,

Menimbang : Bahwa dalam rangka pelaksanaan Proyek Perubahan Pelayanan Satu Pintu agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien perlu menugaskan pejabat dan pegawai di lingkungan Setjen dan BK DPR RI yang terkait dalam keanggotaan Tim Pelaksana Proyek Perubahan Pelayanan Satu pintu;

Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 43);

2. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Nomor 6 Tahun 2015

tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal
dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik
Indonesia;

MENUGASKAN :

Kepada	:	1. Makmur, S.Sos., M.M.	Penanggungjawab
		2. Deny Supriatna, S.Sos., M.M.	Ketua
		3. Muhadi, S.Sos.	Wakil Ketua
		4. Anita Handayaniputri, S.T., M.T.	Sekretaris
		5. Budiarto, S. AP.	Anggota
		6. Koko Surya Dharma, A.K.S., M.Si.	Anggota
		7. Didik Iswahyudi, S.Kom.	Anggota
		8. Juned Hermanus, S.T.	Anggota
		9. Suhermanto	Anggota
		10. Waluyo, S.E.	Anggota
		11. Dwi Hardjajanti	Anggota
		12. Endang Komar	Anggota
		13. Zaenal	Anggota
		14. Leokrita	Anggota
		15. Sutrisno, S.E.	Anggota
		16. Bayu Setiadi, S.IP.	Anggota
		17. Roy Parle	Anggota

Untuk :

1. Membuat Sistem Aplikasi *Call Center System* sebagai pendukung Pelayanan Satu Pintu di Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara;
2. Membuat Standar Operasional Prosedur Pelayanan Satu Pintu di Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara;

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 9 September 2017

KEPALA BIRO PENGELOLAAN
BARANG MILIK NEGARA,



NIP. 195903 04 198103 1 004

Tembusan :

1. Deputy Administrasi Setjen dan BK DPR RI;
2. Kepala Bagian Kepegawaian Setjen dan BK DPR RI;
3. Kepala Bagian Ortala Setjen dan BK DPR RI.

Lampiran 2. Kartu Kendali

Proses Pembimbingan Antara Peserta Dengan Coach

Proses Pembimbingan Antara Coach Dengan Peserta

Proses Pembimbingan Antara Mentor Dengan Peserta

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN COACH
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach*
1	Kamis, 21 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (1)	Email ,	lanjut	
		tentang pembentukan Tim efektif, Surat Tugas dari Atasan Langsung	WA		
		(Mentor), susunan tim efektif, rapat yang sudah dilaksanakan dengan			
		Tim Efktif, kesimpulan rapat dan dokumentasi rapat			
2	Kamis, 28 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (2)	Email ,	lanjut	
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Standard	WA		
		Operation Procedur Call Center System dan CRM dengan meninjau			
		kondisi penerapan di lapangan dalam tahap pembuatan program			
		aplikasi Call Center System			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN COACH
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach*
3	Kamis, 19 Okt 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (3)	Email	lanjut	
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Methode	WA		
		Pelaksanaan Pekerjaan Call Center Sytem (Help desk 135) dengan			
		Memasang semua peralatan atau komponen di tempat front Office			
		Mengecek dan memastikan peralatan sudah terpasang			
4	Kamis, 2 Nop 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (4)	Email	lanjut	
		tentang pelaksanaan oleh Tim SOP mengenai penyusunan	WA		
		Draft Standar Operasional Prosedur Call Center System			
		(Help Desk 135) sesuai sub-sub bidang di lapangan			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN COACH
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.

Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

NIP : 196201021982031002

Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu/Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
5	Kamis, 2 Nop 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (4)	Email /	Lanjut	
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai penyusunan	WA		
		buku manual program aplikasi Call Center System (Help desk 135)			
		sesuai dengan instalasi di komputer front office.			
6	Selasa, 7 Nop 2017	Resume Laporan Perubahan dan Laporan Proyek Perubahan	Email,	Lanjut	
			WA &		
			Tatap muka		

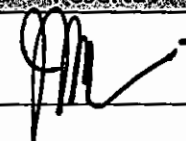
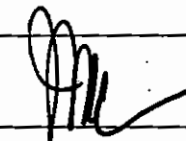
KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA COACH DENGAN PESERTA
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.

Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

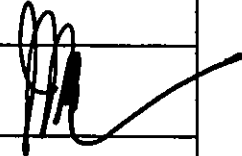
NIP : 196201021982031002

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta
1	Kamis, 21 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (1)			
		tentang pembentukan Tim efektif, Surat Tugas dari Atasan Langsung			
		(Mentor), susunan tim efektif, rapat yang sudah dilaksanakan dengan			
		Tim Efktif, kesimpulan rapat dan dokumentasi rapat			
2	Kamis, 28 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (2)			
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Standard			
		Operation Procedur Call Center System dan CRM dengan meninjau			
		kondisi penerapan di lapangan dalam tahap pembuatan program			
		aplikasi Call Center System			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA COACH DENGAN PESERTA
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

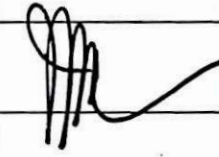
Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta
3	Kamis, 19 Okt 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (3)			
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Methode			
		Pelaksanaan Pekerjaan Call Center Sytem (Help desk 135) dengan			
		Memasang semua peralatan atau komponen di tempat front Office			
		Mengecek dan memastikan peralatan sudah terpasang			
4	Kamis, 2 Nop 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (4)			
		tentang pelaksanaan oleh Tim SOP mengenai penyusunan			
		Draft Standar Operasional Prosedur Call Center System			
		(Help Desk 135) sesuai sub-sub bidang di lapangan			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA COACH DENGAN PESERTA
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

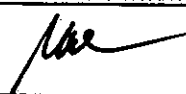
Nama Coach : Ahmad Taufik, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta
5	Kamis, 2 Nop 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (4)			
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai penyusunan			
		buku manual program aplikasi Call Center System (Help desk 135)			
		sesuai dengan instalasi di komputer front office.			
6	Selasa, 7 Nop 2017	Resume Laporan Perubahan dan Laporan Proyek Perubahan			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN MENTOR
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

Nama Mentor : Makmur, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Mentor*
1	Kamis, 21 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (1)	Tatap Muka	Lanjut!	
		tentang pembentukan Tim efektif, Surat Tugas dari Atasan Langsung			
		(Mentor), susunan tim efektif, rapat yang sudah dilaksanakan dengan			
		Tim Efktif, kesimpulan rapat dan dokumentasi rapat			
2	Kamis, 28 Sept 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (2)	Tatap Muka	Lanjut!	
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Standard			
		Operation Procedur Call Center System dan CRM dengan meninjau			
		kondisi penerapan di lapangan dalam tahap pembuatan program			
		aplikasi Call Center System			

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN MENTOR
DIKLATPIM TK. III ANGKATAN X TAHUN 2017

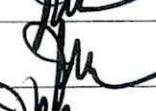
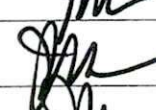
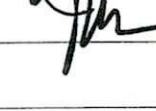
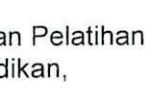
Nama : Deny Supriatna, S.Sos., M.M.
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 196201021982031002

Nama Mentor : Makmur, S.Sos., M.M.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Mentor*
3	Kamis, 19 Okt 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (3)	Tatap Muka	Lanjut!	
		tentang pelaksanaan oleh Tim Teknologi mengenai Methode			
		Pelaksanaan Pekerjaan Call Center Sytem (Help desk 135) dengan			
		Memasang semua peralatan atau komponen di tempat front Office			
		Mengecek dan memastikan peralatan sudah terpasang			
4	Kamis, 2 Nop 2017	Laporan tentang Perkembangan Proryek Perubahan dwi mingguan (4)	Tatap Muka	Lanjut!	
		tentang pelaksanaan oleh Tim SOP mengenai penyusunan			
		Draft Standar Operasional Prosedur Call Center System			
		(Help Desk 135) sesuai sub-sub bidang di lapangan			

**KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN COACH
DIKLATPIM TK. IV ANGKATAN XII TAHUN 2017**

Nama : Deny Supriyatna, S.Sos, MM Nama Coach : Ahmad Taufik S.Sos, MM
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR
NIP. : 196201021982031002

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta*
1	02-08-2017	Paparan Singkat Rencana Proker	Diskusi	Lanjutkan	
2	07-08-2017	Penyusunan bagasan proker	Diskusi		
3	11-08-2017	Latar Belakang bagasan proker	Diskusi		
4	28-08-2017	Penyempurnaan opp	Diskusi		
5	15-09-2017	Kemajuan Proker Minggu pertama	Tatap Muka		
6	19-10-2017	Konsultasi DM II	E-mail		
7	26-10-2017	Konsultasi DM III	E-mail		
8	2-11-2017	Konsultasi DM IV	E-mail		
9	3-11-2017	Konsultasi lap proker	Tim proker		
10	6-11-2017	Konsultasi LPP	Tim proker		
11					
12	Dst..				

(*) Pembimbingan yang sah adalah pembimbingan yang ditandatangani oleh Coach

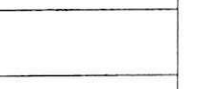
Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelatihan
Struktural dan Beasiswa Pendidikan,



Hermawan Setiaji, S.E., M.M.

KARTU KENDALI
PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA COACH DENGAN PESERTA
DIKLATPIM TK. IV ANGKATAN XII TAHUN 2017

Nama : Deny Supriyatna, S.Sos, MM Nama Coach : Ahmad Taufik S.Sos, MM
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR
NIP. : 196201021982031002

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach*
1	02-08-2017	Paparan Singkat Rencana Prosep	Diskusi	Langut	
2	07-08-2017	Penyusunan EAGSAM Prosep	Diskusi	- a -	
3	11-08-2017	Latar Belakang EAGSAM Prosep	Diskusi	- m -	
4	28-08-2017	Pengempuranan OPP	Diskusi	- m -	
5	15-09-2017	Kemajuan Prosep Minggu Pertama	Tatap Muka	- a -	
6	19-10-2017	Konsultasi DM II	E Mail	- a -	
7	26-10-2017	Konsultasi DM III	E Mail	- a -	
8	2-11-2017	Konsultasi DM IV	E Mail	- a -	
9	3-11-2017	Konsultasi LPP	Timbapa	- a -	
10	6-11-2017	Konsultasi LPP	Timbapa	- a -	
11					
12					
13					
14	Dst..				

(*) Pembimbingan yang sah adalah pembimbingan yang ditandatangani oleh Coach

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural dan Beasiswa Pendidikan,



Hermawan Setiaji, S.E., M.M.

Lampiran 3. Formulir Persetujuan
Formulir Persetujuan Mentor
Formulir Persetujuan Coach

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Sistem Manajemen Komunikasi Murah (Simakmur)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

*Gagasan tersebut sudah pernah di turunkan
sebagai Kepala Bagian Gedung & Instalasi Setjen
DPR - RI*

Rekomendasi

*Setelah melihat di bawah ini agar dapat
menghentikan semua pelayanan di Bagian Gedung &
Instalasi Biro Pengelolaan Bar.*

Jakarta, 8 Agustus 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi
2. Menentukan rencana dan langkah-langkah pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan :
 - Membuat deskripsi aplikasi Call Centre System/(menganalisa kebutuhan) sistem
 - Membuat Skema data base dan diagram alir aplikasi (kerangka aplikasi)
 - Membuat detail implementasi sampai dengan selesai (Dokumentasi)
4. Menentukan rencana/progran untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

*Setuju untuk memulai rapat dg tim Teknologi
perubahan & konsultasi mengenai rancangan Aplikasi*

Jakarta, 15 September 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi
2. Project leader menyampaikan tentang Rencana pelaksanaan Call Centre System kepada Mentor dan Tim Teknologi
3. Membuat rencana dan langkah-langkah pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan ke 2 (dua) :
 - Membuat Metode pelaksanaan pekerjaan untuk langkah-langkah yang akan dikerjakan di lapangan
 - Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Program Aplikasi Call Centre System
4. Menentukan rencana/progran untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

lanjutkan langkah 3 sesuai rencana jadwal paper. —

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jakarta, 22 September 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi untuk pelaksanaan pekerjaan
2. Project leader melaporkan tentang pelaksanaan pekerjaan Call Centre System kepada Mentor dan Tim Teknologi
3. Mengkoodinir, mengawasi dan mengecek pekerjaan pemasangan alat-alat Call Centre System dalam
Pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan ke 3 (Tiga) :
 - Mempersiapkan Peralatan Call Centre System Yang akan dipasang
 - Mengerjakan untuk pemasangan peralatan Call Centre System sesuai dengan metode pelaksanaan pekerjaan
 - Mengecek semua peralatan Call Centre System yang sudah terpasang
4. Menentukan rencana/progran untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

*Sesuai & dikerjakan dan dilaksanakan pekerjaan
Call Centre System 135.*

Jakarta, 19 Oktober 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim SOP Call Center System (Help Desk 135)
2. Melaksanakan seluruh langkah-langkah metode pelaksanaan pekerjaan untuk Laporan Perkembangan
Proyek Perubahan dwi mingguan ke 4(empat) ini :
 - Survey ke lapangan ke sub-sub bagian elektrikal, mekanikal, gedung dan taman
 - membuat alur tugas dari pekerjaan sub bidang elektrikal, mekanikal, gedung dan taman
 - Membuat Draft Standar Operasional Prosedur
3. Menentukan rencana/program untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

*Pengusunan Draft standar operasional prosedur (SOP)
harus disusun berdasarkan bidang masing-masing
di lapangan (bidang Mekanikal, Elektrikal, gedung
dan Taman).*

Jakarta, 2 Nopember 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi untuk pelaksanaan pekerjaan
2. Melaksanakan seluruh langkah-langkah Penyusunan Manual Book Call Center System untuk Laporan Perkembangan
Proyek Perubahan dwi mingguan ke 4(empat) ini :
 - Installasi Server Call Centre
 - Installasi PC Agent
 - Installasi IPPhone untuk Agent
 - Installasi Converter LAN ke kabel multipair
 - melakukan input data dan konten
3. Menentukan rencana/program untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

*Manual Book Call Center system ini harus
menjadi acuan yang mudah untuk para
agent menerima segera bentuk pengaduan.*

Jakarta, 2 Nopember 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Resume Laporan Proyek Perubahan
2. Laporan Proyek Perubahan untuk persiapan Laboratorium Kepemimpinan

Rekomendasi

Sudah cukup menjelaskas.

Jakarta, 7 Nopember 2017
MENTOR,



Makmur, S.Sos., M.M.
NIP. 195903041981031004

**FORMULIR PERSETUJUAN COACH
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi
2. Menentukan rencana dan langkah-langkah pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan :
 - Membuat deskripsi aplikasi Call Centre System/(menganalisa kebutuhan) sistem
 - Membuat Skema data base dan diagram alir aplikasi (kerangka aplikasi)
 - Membuat detail implementasi sampai dengan selesai (Dokumentasi)
4. Menentukan rencana/progran untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

*Laporan Dwimingguan I
lanjutan!*

Jakarta, 15 September 2017
COACH,



(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)

FORMULIR PERSETUJUAN COACH PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi
2. Project leader menyampaikan tentang Rencana pelaksanaan Call Centre System kepada Mentor dan Tim Teknologi
3. Membuat rencana dan langkah-langkah pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dua minggu ke 2 (dua) :
 - Membuat Metode pelaksanaan pekerjaan untuk langkah-langkah yang akan dikerjakan di lapangan
 - Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Program Aplikasi Call Centre System
4. Menentukan rencana/program untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

Logan Derikhegner II
Cajun!

Jakarta, 22 September 2017
COACH,

MR. [Signature]

(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)

**FORMULIR PERSETUJUAN COACH
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi untuk pelaksanaan pekerjaan
2. Project leader melaporkan tentang pelaksanaan pekerjaan Call Centre System kepada Mentor
3. Mengkoodinir, mengawasi dan mengecek pekerjaan pemasangan alat-alat Call Centre System dalam Pelaksanaan Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan ke 3 (Tiga) :
 - Mempersiapkan Peralatan Call Centre System Yang akan dipasang
 - Mengerjakan untuk pemasangan peralatan Call Centre System sesuai dengan metode pelaksanaan pekerjaan
 - Mengecek semua peralatan Call Centre System yang sudah terpasang
4. Menentukan rencana/progran untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

Loos van Derheggen III
Lacht!

Jakarta, 19 Oktober 2017
COACH,

~~MRX~~

(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)

**FORMULIR PERSETUJUAN COACH
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim SOP Call Center System (Help Desk 135)
2. Melaksanakan seluruh langkah-langkah metode pelaksanaan pekerjaan untuk Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan ke 4(empat) ini :
 - Survey ke lapangan ke sub-sub bagian elektrikal, mekanikal, gedung dan taman
 - membuat alur tugas dari pekerjaan sub bidang elektrikal, mekanikal, gedung dan taman
 - Membuat Draft Standar Operasional Prosedur
3. Menentukan rencana/program untuk langkah berikutnya

Laporan Dwimingguan IV (SOP)
lengkap!

Jakarta, 2 Nopember 2017
COACH,



(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)

**FORMULIR PERSETUJUAN COACH
PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA**

1	Nama Peserta	Denny Surpratna, S.Sos., M.M.
2	Unit Kerja	Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara Setjen DPR RI
3	Gagasan Perubahan	Pelayanan Satu Pintu Sistem Manajemen Komunikasi Murah (PAPI MAKMUR)

Catatan Terhadap Gagasan Perubahan yang disiapkan peserta

1. Melakukan rapat dengan Tim Teknologi untuk pelaksanaan pekerjaan
2. Melaksanakan seluruh langkah-langkah Penyusunan Manual Book Call Center System untuk Laporan Perkembangan Proyek Perubahan dwi mingguan ke 4(empat) ini :
 - Installasi Server Call Centre
 - Installasi PC Agent
 - Installasi IPPhone untuk Agent
 - Installasi Converter LAN ke kabel multipair
 - melakukan input data dan konten
3. Menentukan rencana/program untuk langkah berikutnya

Rekomendasi

- Laporan Dwimingguan IV
(Manual Book Call Centre)
- Lay out!

Jakarta, 2 Nopember 2017
COACH,



(Ahmad Taufik, S.Sos., M.Si.)

Lampiran 4. Standard Operation Procedure (SOP)
Call Centre System dan CRM
Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah
(PAPI MAKMUR)



**STANDARD OPERATION PROCEDURE (SOP)
CALL CENTER SYSTEM DAN CRM**

**PELAYANAN SATU PINTU
MELALUI MANAJEMEN KOMUNIKASI MURAH
(PAPI MAKMUR)**

METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN
CALL CENTER SYSTEM 135 BAGIAN GEDUNG DAN INSTALASI
BIRO PENGELOLAAN BARANG MILIK NEGARA
SETJEN DPR RI

1. Melakukan koordinasi lapangan dan melapor kepada Pengawas Pekerjaan.
2. Meninjau lapangan Panel MDF (Main Distribution Frame) untuk update kabel ke Gedung Mekanik dan nomor DID Telkom.
3. Meninjau lapangan Panel IDF (Intermedite Distribution Frame) di Gedung Mekanik.
4. Meninjau lintasan kabel yang akan dilalui sekaligus menghitung panjang kabel serta kebutuhan meterial lain yang dibutuhkan..
5. Menyiapkan alat kerja dan bahan – bahan yang dibutuhkan ke lokasi pekerjaan.
6. Melakukan pekerjaan Penarikan Kabel Primer 20 pair dari Panel MDF menuju Panel Gedung Mekanik.
7. Melakukan penarikan kabel LAN untuk agent dan Wallboard di Gedung Mekanik.
8. Melakukan penarikan kabel LAN untuk Server Call Centre
9. Installasi Server Call Centre
10. Installasi PC Agent
11. Installasi IPPhone untuk Agent
12. Installasi Converter LAN ke kabel multipair.
13. Setting Interactive Voice Response.
14. Setting Antrian dengan nomor panggil 135 atau 57852135.

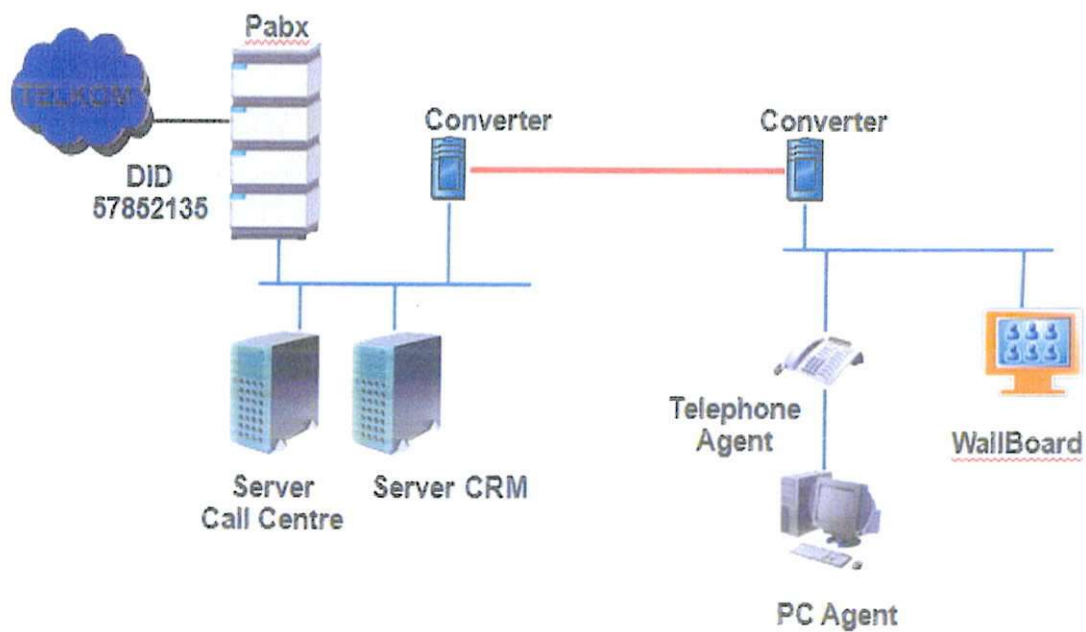
STANDARD OPERATION PROCEDURE (SOP)

CALL CENTER SYSTEM DAN CRM

1. List Peralatan

- Server Call Centre
- Server CRM
- Converter Ethernet to Telephone
- PC Agent
- Telephone Agent
- Wallboard
- Pbx
- Switch Ethernet

Untuk Kondisi normal pastikan semua alat dalam keadaan on dan bisa di call ke 57852135 atau 135



2. Problem tidak bisa call ke 135

1. Cek Modul STMI di Pbx, ping ip address modul STMI, jika berhasil lanjutkan step nomor 4
2. Login ke Pbx dan ketik command "dis-bcsu;" pastikan status modul STMI ready
3. Cek status port modul STMI dengan command "dis-sdsu:all,,pen,per3,1...", pastikan portnya ready.
4. Cek Server Call Centre, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
5. Login ke server call centre
6. Cek status dengan command "service asterisk status"
7. Cek status dengan command "service mysql status"
8. Jalankan command "asterisk -r" kemudian test call ke 135 dari extension pbx.

3. Problem tidak bisa call ke 578512135

1. Pastikan call 135 sudah tidak ada problem
2. Login ke Pbx dan ketik command "dis-bcsu;" pastikan status modul DIUT ready
3. Cek status port modul DIUT dengan command "dis-sdsu:all,,pen,per3,1...", pastikan portnya ready.
4. Coba tukar modul DIUT jika masih tidak ready
5. Call ek customer service telkom 147 jika masih tidak ready

4. Problem PC Agent tidak bisa login

1. Cek Server Call Centre, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
2. Cek Server CRM, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
3. Cek Converter Ethernet to telephone, pastikan indikasi lampu LED on.
4. Cek Switch ethernet di Gedung mekanik
5. Cek PC Agent, ping ip address PC Agent. pastikan bisa di ping PC nya.
6. Cek Aplikasi Agent, test login ke Server CRM

5. Problem Telephone Agent

1. Cek Server Call Centre, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
2. Cek Converter Ethernet to telephone, pastikan indikasi lampu LED on.
4. Cek Switch ethernet di Gedung mekanik

5. Cek Telephone Agent, ping ip address Telephone Agent. pastikan bisa di ping telephone nya.
6. Login ke Server Call centre, jalankan "asterisk -r", cek pada saat telephone register ke server.

6. Problem Wallboard

1. Cek Server Call Centre, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
2. Cek Server CRM, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
3. Cek Converter Ethernet to telephone, pastikan indikasi lampu LED on.
4. Cek Switch ethernet di Gedung mekanik.
5. Cek Wallboard, ping IP address PC wallboard.

7. Problem Server Call Centre

1. Cek Server Call Centre, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
2. Cek Login ke Server Call Centre
3. Ketik command "service asterisk status" pastikan status running
4. Ketik command "asterisk -r" pastikan melihat aktivitas call centre dengan cara call ke 135
5. Ketik command "service mysql status" pastikan running
6. coba reset server jika langkah di atas masih ada yang belum berhasil.

8. Problem Server CRM

1. Cek Server CRM, ping ip address Servernya. pastikan bisa di ping servernya.
2. Cek Login ke Server CRM
3. Ketik command "service mysql status" pastikan running
4. Cek service apache, pastikan running
5. Cek login sebagai administrator
6. Coba reset server jika langkah di atas masih ada yang belum berhasil.

Lampiran 5. Manual Book Call Centre System 135
(User Guide Agent HelpDesk)
Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah
(PAPI MAKMUR)

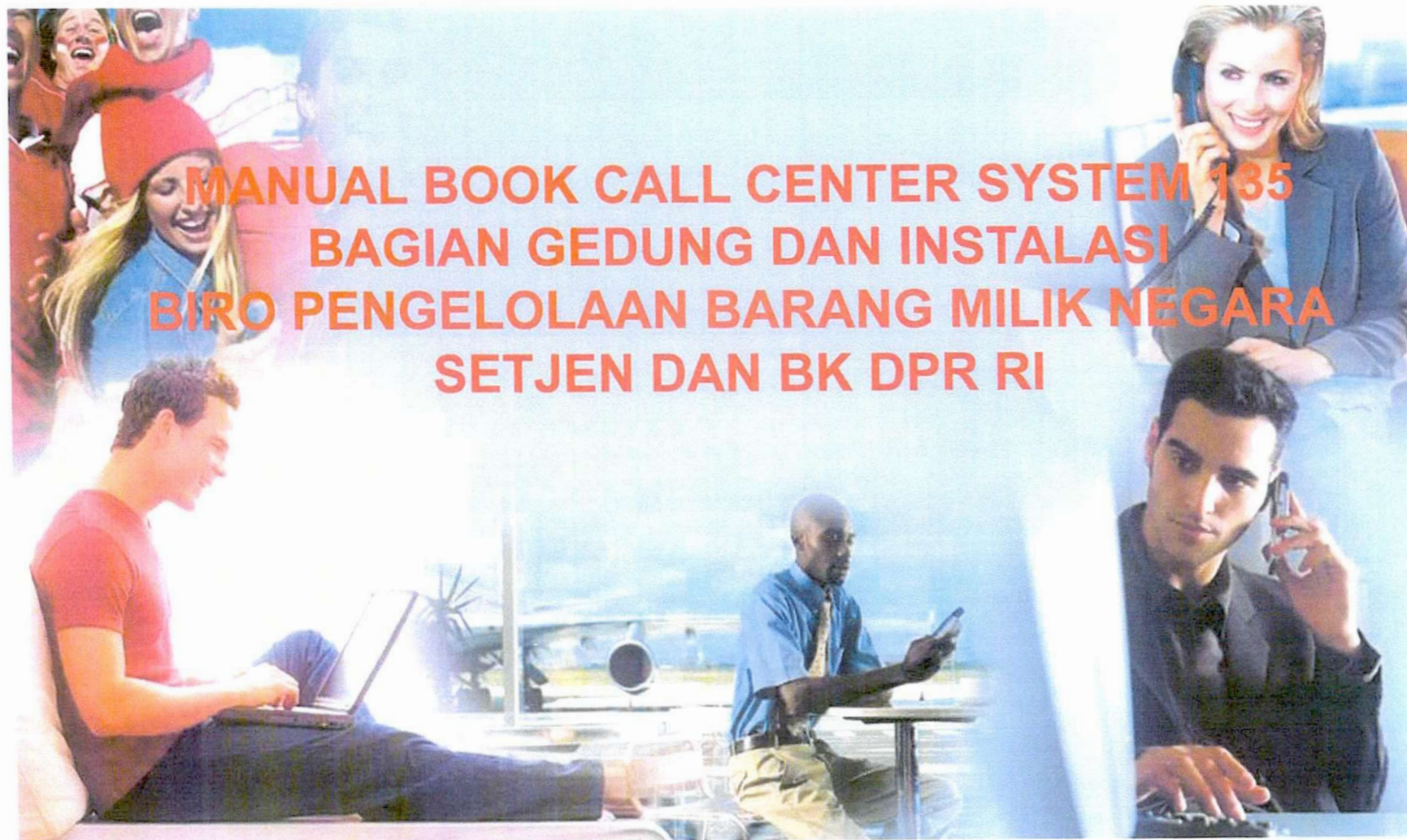


MANUAL BOOK CALL CENTER SYSTEM 135

(User Guide Agent Helpdesk)

**PELAYANAN SATU PINTU
MELALUI MANAJEMEN KOMUNIKASI MURAH
(PAPI MAKMUR)**

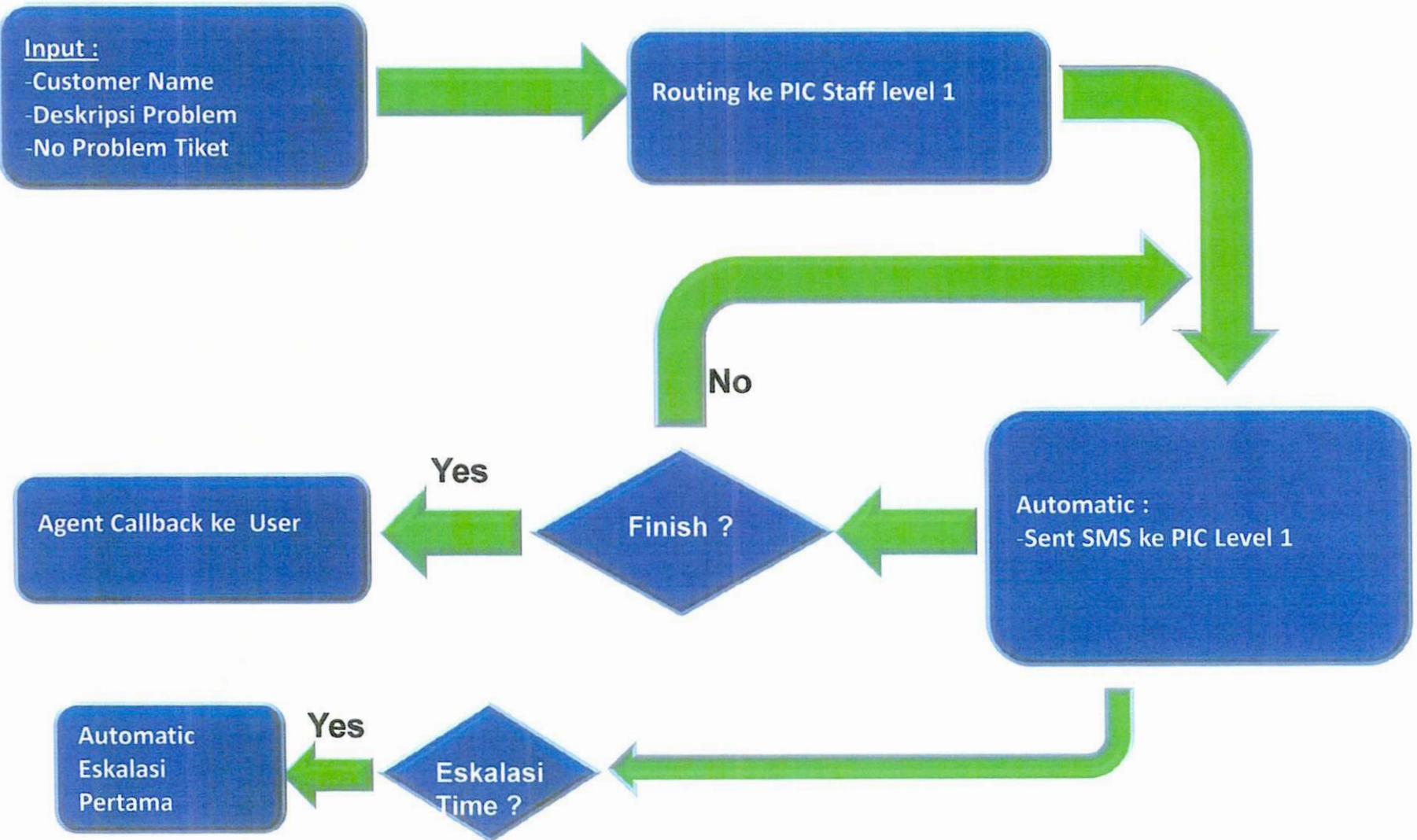
User Guide Agent Helpdesk



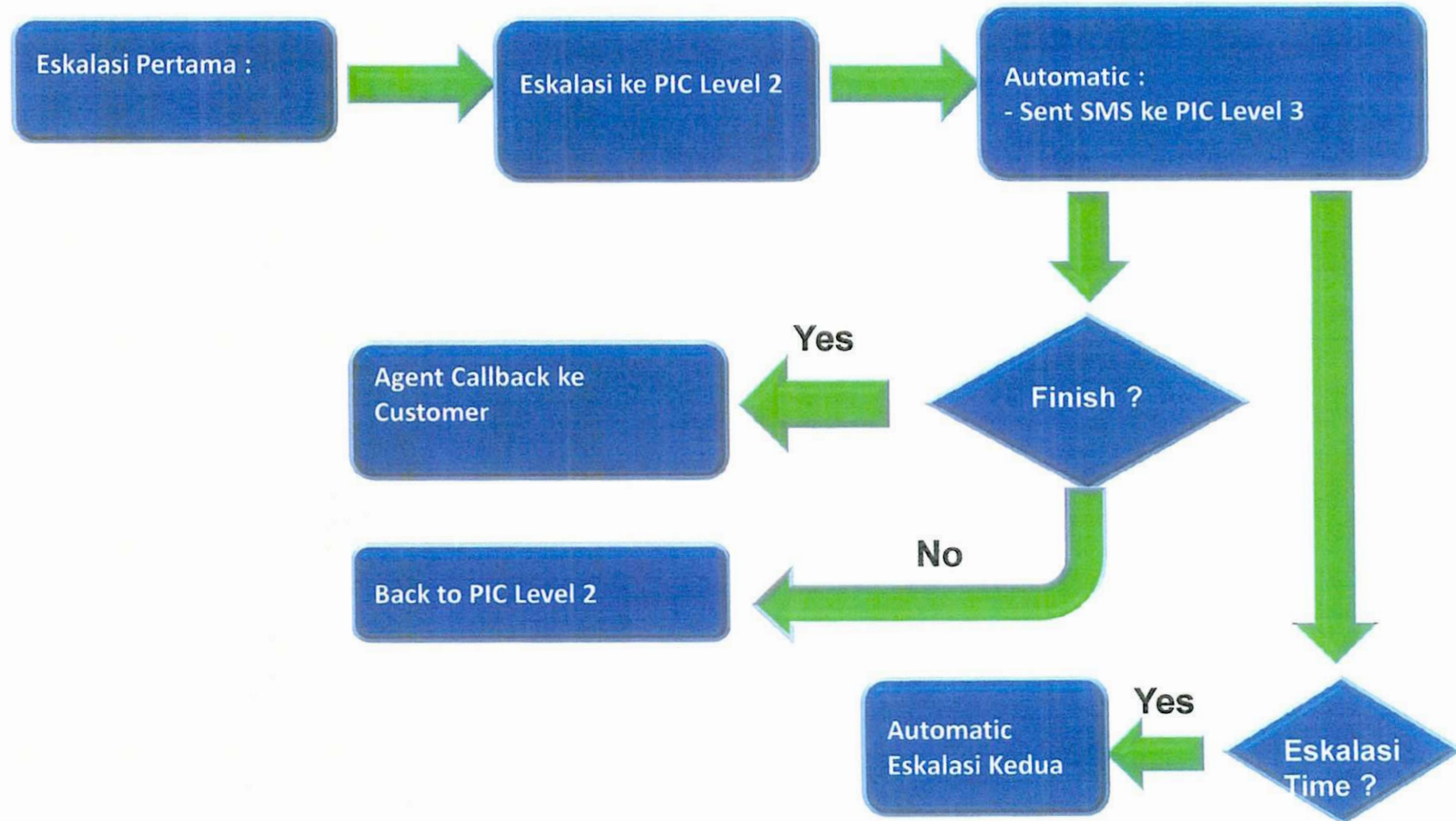
Complain (Level 1)

Input :

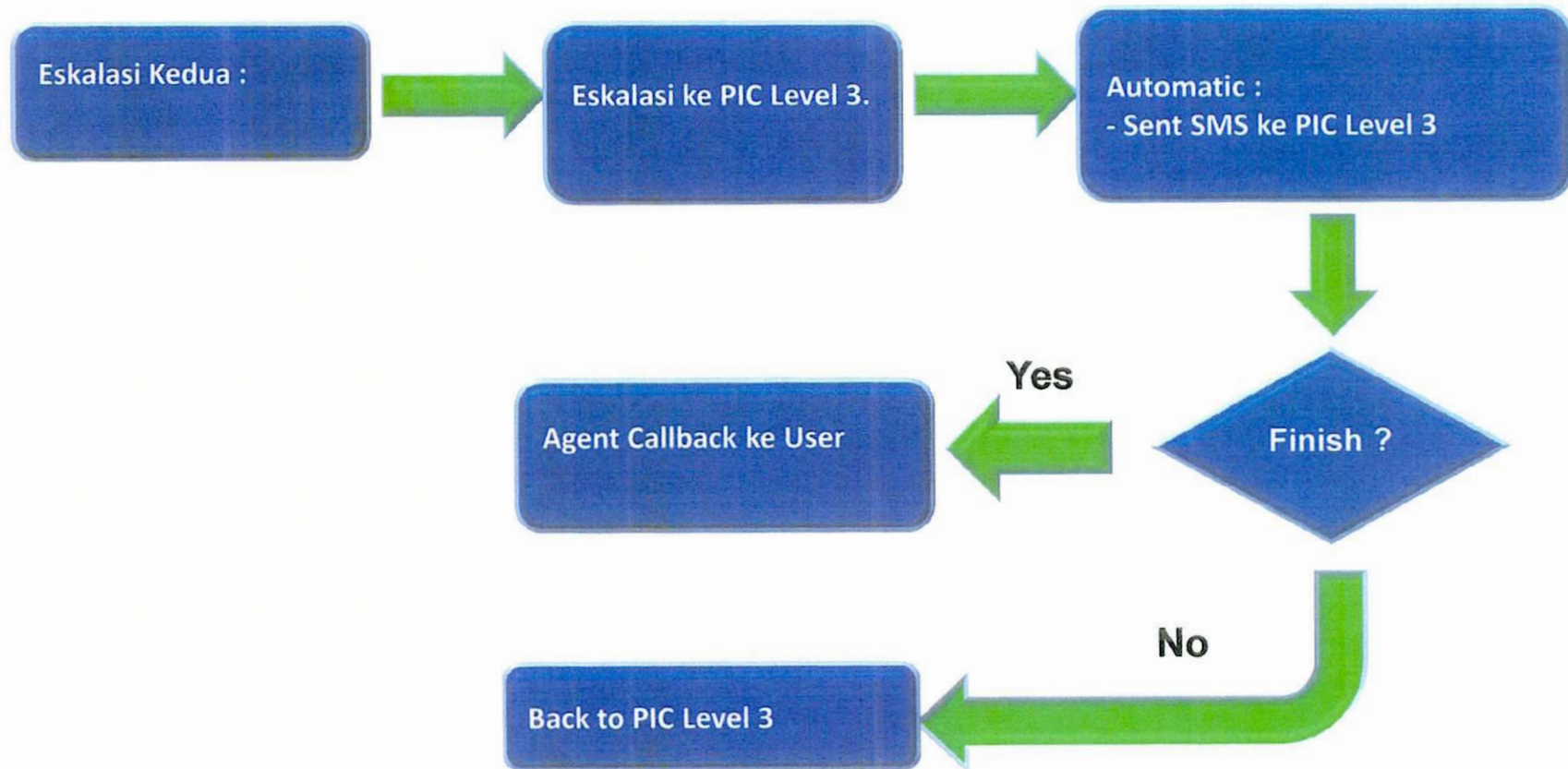
- Customer Name
- Deskripsi Problem
- No Problem Tiket



Complain (Level 2)



Complain (Level 3)



Agent

A login form titled "Helpdesk DPR RI" with a blue background. It contains two input fields: "User ID" with the text "atikhelppdesk" and "Password" with three dots indicating a masked password. Below the fields is a "Login" button.

Helpdesk DPR RI

User ID : atikhelppdesk

Password : ●●●

Login

Login dengan valid username dan password.

Agent

HELPDESK DPR RI

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Tiket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

Helpdesk System

BPBMN DPR RI

Welcome zaenal. You are : Agent Helpdesk
Copyright by System Aplikasi Solusindo

Dashboard agent Setelah berhasil login

Agent

HELPDESK DPR RI

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Tiket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

Helpdesk System
BPBMN DPR RI

Welcome zaenal. You are : Agent Helpdesk
Copyright by System Aplikasi Solusindo

Informasi tentang pesan yang masuk dan
caller ID jika ada incoming call

Agent

HELPDESK DPR RI

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Tiket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent - Caller ID :

Helpdesk System
BPBMN DPR RI

Welcome zaenal. You are : Agent Helpdesk
Copyright by System Aplikasi Solusindo

Menu untuk Agent

Agent

HELPDESK DPR RI

Home

Create Tiket

Close Tiket

View Ticket

Response

Report

Admin

LogOut

New Message : 22 - Ext Agent - - Caller ID :

Helpdesk System
BPBMN DPR RI

Welcome zaenal. You are : Agent Helpdesk
Copyright by System Aplikasi Solusindo

Untuk membuat tiket baru, click "Create Tiket"

Agent

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Tiket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket

User ID Agent : zaenal

Caller ID :

Save Phone

No. Problem Tiket : 1509170001

Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor

Bagian Pelapor

Email Pelapor

HP :

Ext :

Type Problem

Desc. Other

Detail

Level 1

Level 1

Level 2

Level 2

Level 3

Level 3

Dashboard "Create Tiket"

Agent

Home Create Tiket Close Tiket View Tiket Response Report Admin LogOut

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket:

User ID Agent: Caller ID: Save Phone

No. Problem Ticket: Date: 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor:

Bagian Pelapor:

Email Pelapor: HP: Ext:

Type Problem: List Type Problem

Desc. Other:

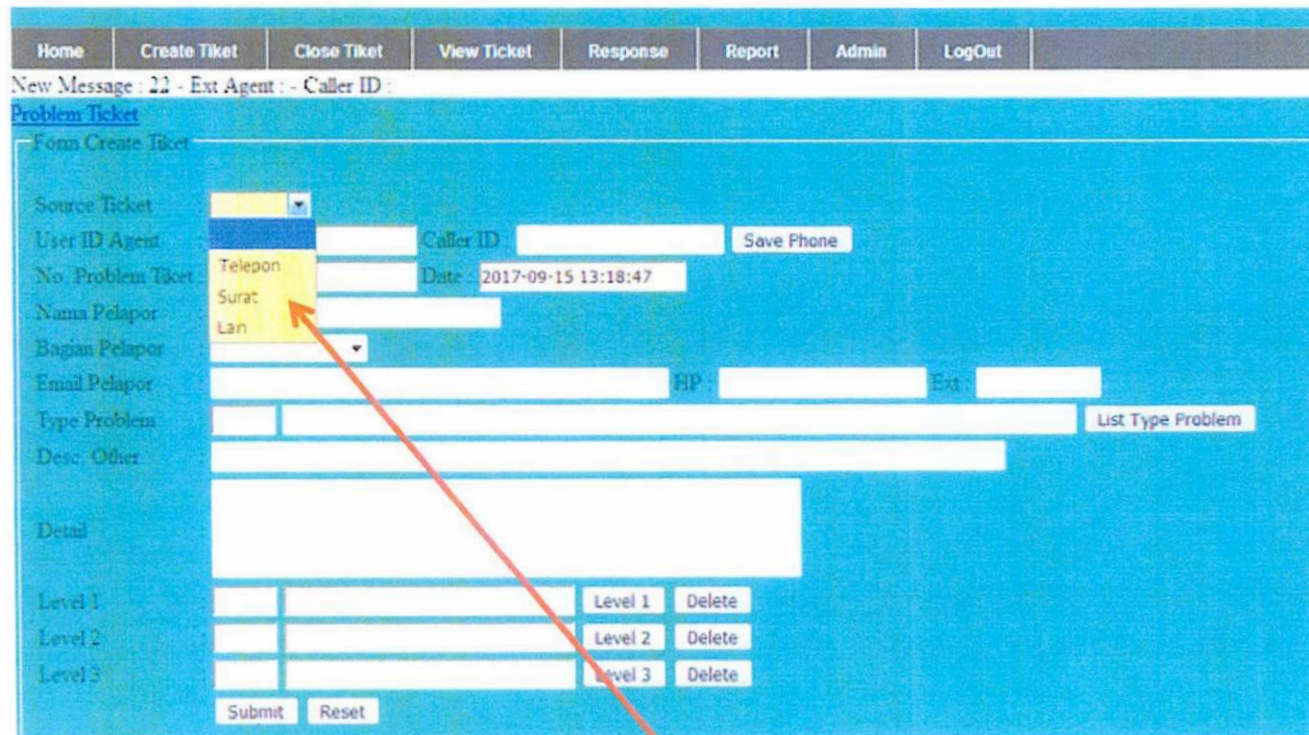
Detail:

Level 1: Level 1 Delete

Level 2: Level 2 Delete

Level 3: Level 3 Delete

Submit Reset



Sumber untuk membuat tiket, wajib di pilih oleh agent, list yang tersedia telepon, surat dan lain lain

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

Form Create Tiket

Source Ticket Telephon ▼

User ID Agent : zaenal

Caller ID : 0812333444

Save Phone

No. Problem Tiket : 1509170001

Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor :

Bagian Pelapor

Email Pelapor:

HP:

Ext:

Type Problem

List Type Problem

Desc.	Other

Detail

Level 1

Level 1

Delete

Level 2

Level 2

Delete

Level 3

Level 3

Delete

Submit

Reset

Informasi Agent yang sedang bekerja serta caller ID yang masuk

Agent

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Tiket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket : Telepon ▼

User ID Agent : zaenal Caller ID : 0812333444 Save Phone

No. Problem Tiket : 1509170001 Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor : Indra

Bagian Pelapor : Nus3 ▼

Email Pelapor : indra@yahoo.com HP : 0815778811 Ext : 222

Type Problem : List Type Problem

Desc. Other :

Detail :

Level 1		Level 1	Delete
Level 2		Level 2	Delete
Level 3		Level 3	Delete

Submit Reset

Informasi detail wajib di isi untuk memudahkan user dalam melakukan pelaporan kembali ke usernya

Agent

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Tiket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Tiket](#)

Form Create Tiket

Source Tiket : Telepon

User ID Agent : zaenal Caller ID : 0812333444 Save Phone

No. Problem Tiket : 1509170001 Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor : Indra

Bagian Pelapor : Nus3

Email Pelapor : indra@yahoo.com HP : 0815778811 Ext : 222

Type Problem : List Type Problem

Desc. Other :

Detail :

Level 1 : Level 1 Delete

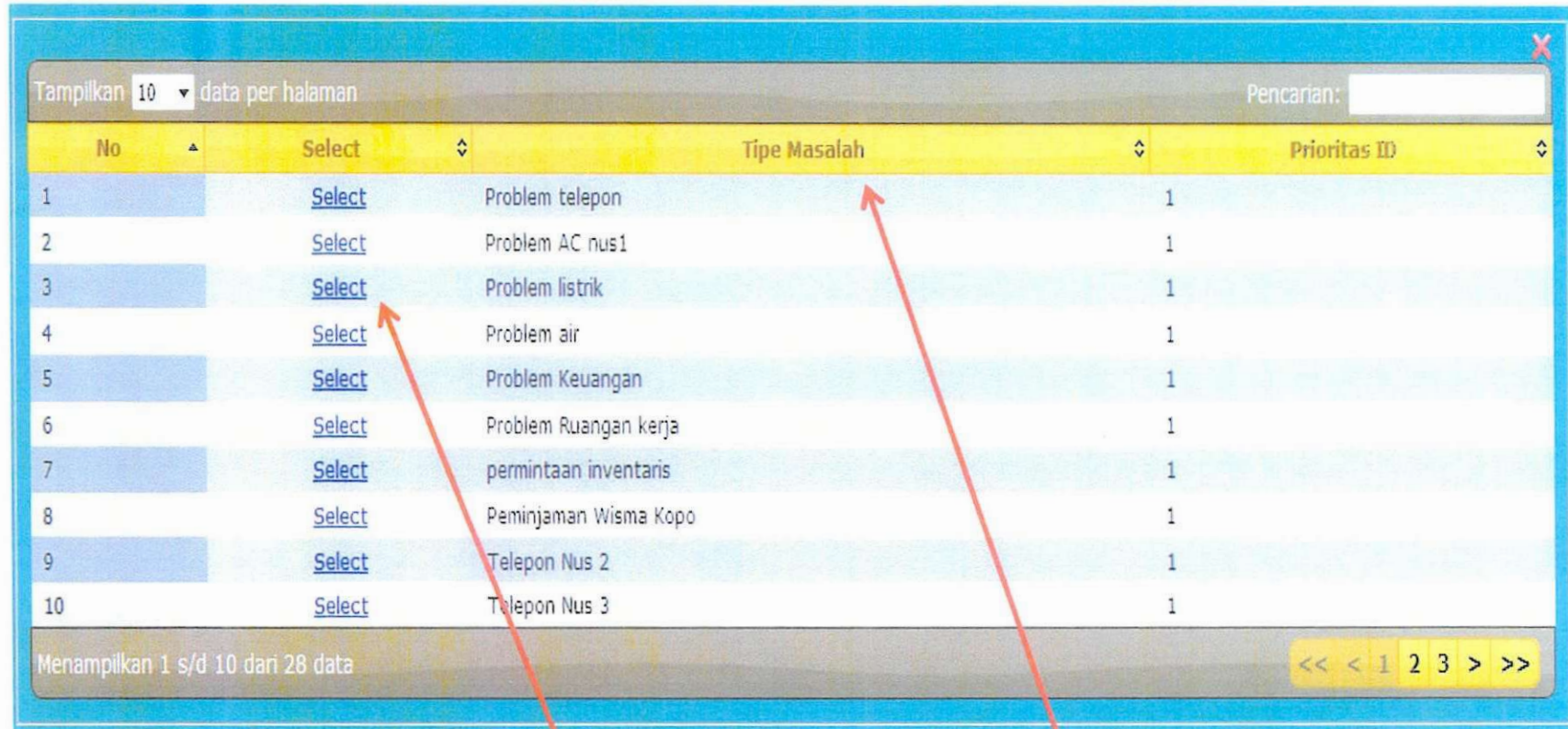
Level 2 : Level 2 Delete

Level 3 : Level 3 Delete

Submit Reset

Click "List Type Problem" untuk melihat type problem yang tersedia

Agent



No	Select	Tipe Masalah	Prioritas ID
1	Select	Problem telepon	1
2	Select	Problem AC nus1	1
3	Select	Problem listrik	1
4	Select	Problem air	1
5	Select	Problem Keuangan	1
6	Select	Problem Ruangan kerja	1
7	Select	permintaan inventaris	1
8	Select	Peminjaman Wisma Kopo	1
9	Select	Telepon Nus 2	1
10	Select	Telepon Nus 3	1

Menampilkan 1 s/d 10 dari 28 data

<< < 1 2 3 > >>

List Type problem yang tersedia

Click sesuai tipe problem yang terjadi

Agent

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Tiket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket : Telepon ▼

User ID Agent : zaenal Caller ID : 0812333444

No. Problem Tiket : 1509170001 Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor : Indra

Bagian Pelapor : Nus3 ▼

Email Pelapor : indra@yahoo.com HP : 0815778811 Ext : 222

Type Problem : 3 Problem listrik

Desc. Other : Problem listrik

Detail : Problem listrik

Level 1		Level 1	Delete
Level 2		Level 2	Delete
Level 3		Level 3	Delete

Setelah memilih list type problem, kemudian field type problem akan terisi otomatis

Agent

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Tiket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket : Telepon ▼

User ID Agent : zaenal Caller ID : 0812333444

No. Problem Tiket : 1509170001 Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor : Indra

Bagian Pelapor : Nus3 ▼

Email Pelapor : indra@yahoo.com HP : 0815778811 Ext : 222

Type Problem : 3 Problem listrik

Desc. Other : Problem listrik

Detail : Problem listrik

Level 1		Level 1	Delete
Level 2		Level 2	Delete
Level 3		Level 3	Delete

Tiket akan di kirim sesuai dengan pihak yang akan melakukan perbaikan, ada 3 level yang tersedia. Click Level yang tersedia

Agent

Tampilkan 10 data per halaman Pencarian:									
Select	Staff Name	Staff Email	Bagian	Subbagian	Pokja	Handphone	Ext	Jabatan	Staff Tipe
Select	deny	deny@dpr.go.id	Gedung dan Installasi	None	None		830	KaBag Gedung Installasi	Staff
Select	sutrisno	sutrisno@dpr.go.id	Pengelolaan Rumah Jabatan	None	None		473	KaBag Pengelolaan Rumah Jabatan	Staff
Select	zuraidah	zuraidah@dpr.go.id	Pengelolaan Wisma DPR	None	None		622	KaBag Pengelolaan Wisma DPR	Staff
Select	anita	anita@dpr.go.id	Gedung dan Installasi	Gedung dan Taman	None		762	KaSubBag Gedung dan Taman	Staff
Select	budiarto	budiarto@dpr.go.id	Gedung dan Installasi	Mekanikal	None		476	KaSubBag Mekanikal	Staff
Select	muhadi	muhadi@dpr.go.id	Gedung dan Installasi	Elektrikal	None		618	KsSubBag Elektrikal	Staff
Select	afif	afif@dpr.go.id	Pengelolaan Rumah Jabatan	Pengelolaan RJP dan RJA Ulujami	None		378	KaSubBag Pengelolaan RJP - RJA Ulujami	Staff
Select	ahmad	ahmad@dpr.go.id	Pengelolaan Rumah Jabatan	Pengelolaan RJA Kalibata	None		321	KaSubBag Pengelolaan RJA Kalibata	Staff

List pihak yang akan melakukan perbaikan

Click sesuai pihak yang di inginkan

Agent

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Ticket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	-------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket : Telepon ▼

User ID Agent : zaenal Caller ID : 0812333444 Save Phone

No. Problem Tiket : 1509170001 Date : 2017-09-15 13:18:47

Nama Pelapor : Indra

Bagian Pelapor : Nus3 ▼

Email Pelapor : indra@yahoo.com HP : 0815778811 Ext : 222

Type Problem : 3 Problem listrik List Type Problem

Desc. Other : Problem listrik

Detail : Problem listrik

Level 1	34	marko	Level 1	Delete
Level 2	17	muhadi	Level 2	Delete
Level 3	12	deny	Level 3	Delete

Submit Reset

Pihak pertama yang akan melakukan perbaikan di level 1, kemudian akan escalasi ke level 2 jika tidak berhasil di selesaikan dalam waktu tertentu dan seterusnya sampai level 3. Click Submit untuk create tiketnya

Agent

Home	Create Tiket	Close Tiket	View Ticket	Response	Report	Admin	LogOut
------	--------------	-------------	-------------	----------	--------	-------	--------

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

[Problem Ticket](#)

Form Create Tiket

Source Ticket :

User ID Agent : Caller ID :

No. Problem Tiket : Date :

Nama Pelapor :

Bagian Pelapor :

Email Pelapor : HP : Ext :

Type Problem :

Desc. Other :

Detail :

Level 1	34	marko	Level 1	Delete
Level 2	17	muhamdi	Level 2	Delete
Level 3	12	deny	Level 3	Delete

Pihak pertama yang akan melakukan perbaikan di level 1, kemudian akan escalasi ke level 2 jika tidak berhasil di selesaikan dalam waktu tertentu dan seterusnya sampai level 3. Click Submit untuk create tiketnya

Agent

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Tiket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

View Open Tiket

View Open Tiket

Tampilkan 10 data per halaman

Pencarian:

No	Tiket	Customer	Email	HP	Tanggal	Deskripsi	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
1	0108170004	DIMYATI NATAKUSUMAH		081584212118	2017-08-01 01:50:54	Peminjaman Wisma Kopo	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
2	0108170012	TUTUT		081213618523	2017-08-01 21:49:43	Peminjaman Wisma Kopo	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
3	1509170001	Indra	indra@yahoo.com	0815778811	2017-09-15 13:59:52	Problem listrik	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
4	2507170007	Marko	marko@yahoo.com	08889999	2017-07-25 15:21:27	Problem air	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
5	2507170011	jaki	jaki@yahoo.com	0813123123	2017-07-25 15:57:45	Problem listrik	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
6	2607170058	JAMALUDDIN JAFAR		081355709092	2017-07-26 16:04:25		View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
7	2607170061	SUPIADIN AS.		08119770703	2017-07-26 16:07:14	Peminjaman Wisma Kopo	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3
8	2607170067	H.SUKIMIN		081218647899	2017-07-26 16:15:14	Peminjaman Wisma Kopo	View Response	View PIC 1	View PIC 2	View PIC 3

Agent dapat memantau tiket yang sudah di buat, click view ticket

Agent

[Home](#)[Create Tiket](#)[Close Tiket](#)[View Ticket](#)[Response](#)[Report](#)[Admin](#)[LogOut](#)

New Message : 22 - Ext Agent : - Caller ID :

Close Tiket

[View Ticket](#)

Tampilkan 10 data per halaman

Pencarian:

No	Tiket	Customer	HP	Tanggal	Deskripsi	Close
1	0108170004	DIMYATI NATAKUSUMAH	081584212118	2017-08-01 01:50:54	Peminjaman Wisma Kopo	Close
2	0108170012	TUTUT	081213618523	2017-08-01 21:49:43	Peminjaman Wisma Kopo	Close
3	1509170001	Indra	0815778811	2017-09-15 13:59:52	Problem listrik	Close
4	2507170007	Marko	08889999	2017-07-25 15:21:27	Problem air	Close
5	2507170011	jaki	0813123123	2017-07-25 15:57:45	Problem listrik	Close
6	2607170058	JAMALUDDIN JAFAR	081355709092	2017-07-26 16:04:25		Close
7	2607170061	SUPIADIN AS.	08119770703	2017-07-26 16:07:14	Peminjaman Wisma Kopo	Close
8	2607170067	H.SUKIMIN	081218647899	2017-07-26 16:15:14	Peminjaman Wisma Kopo	Close
9	2707170007	DEWI	085880799530	2017-07-27 11:34:29	Peminjaman Wisma Kopo	Close
10	2707170009	AHMAD MUZANI	0813186166	2017-07-27 11:46:14	Peminjaman Wisma Kopo	Close

Menampilkan 1 s/d 10 dari 12 data

<< < 1 2 > >>

Untuk close tiket, pastikan telepon ke pelapor bahwa problemnya sudah selesai

Agent

View Tiket

No Problem Tiket : 0108170004

Time Open : 2017-08-01 01:50:54

Deskripsi : Peminjaman Wisma Kopo

Tipe Close Tiket : Close Normal ▼

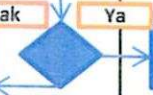
Close Tiket Reset

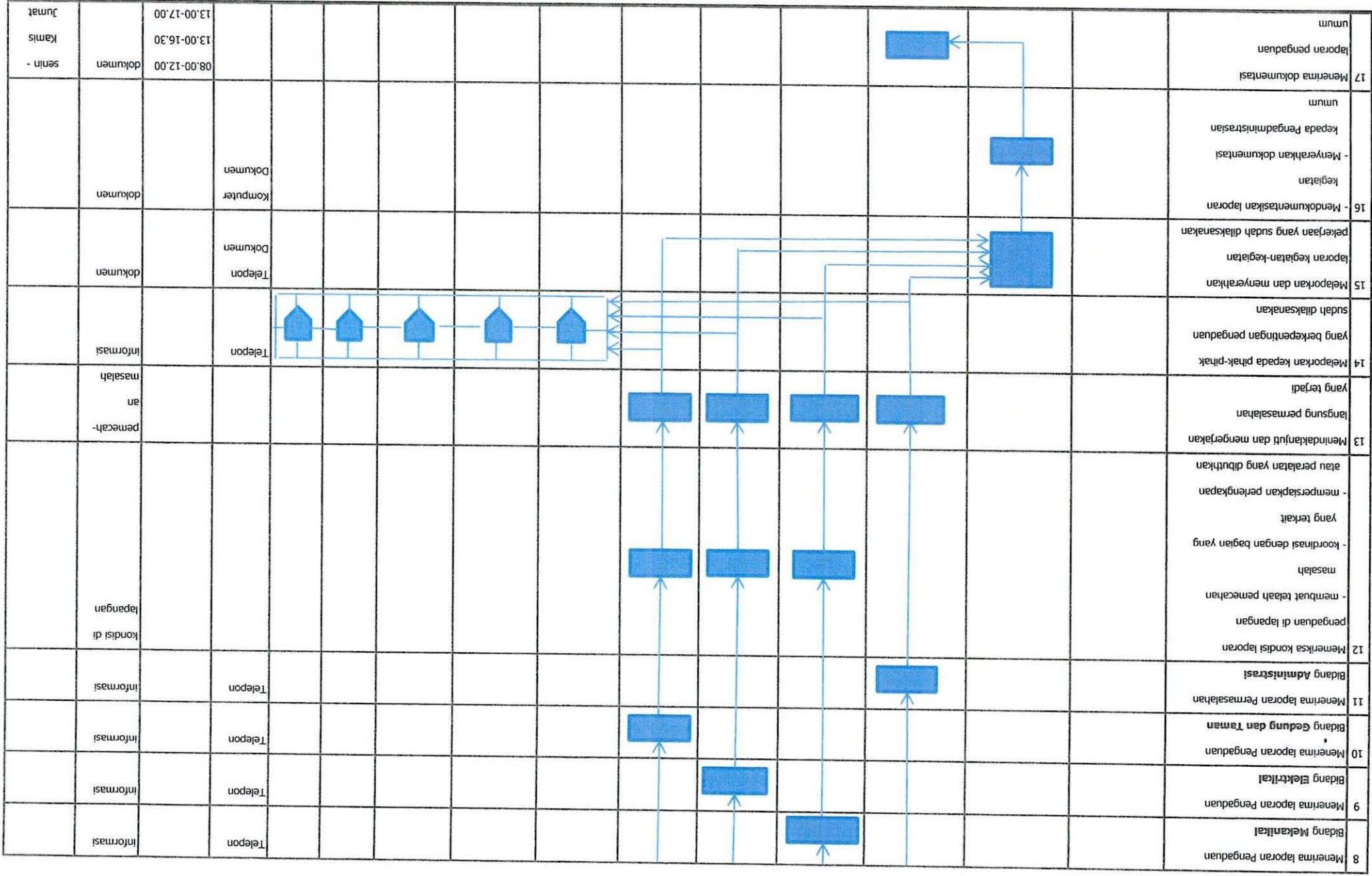
Click close tiket

Lampiran 6. Standard Operation Procedure (SOP)
Pelayanan Satu Pintu Melalui Manajemen Komunikasi Murah
(PAPI MAKMUR)
Bagian Gedung dan Instalasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara
Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian
Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

 SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	No. SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Pengesahan Disahkan Oleh Nama SOP	Draft SOP 23 Oktober 2017 Call Center System 135
BAGIAN GEDUNG DAN INSTALASI	BIRO PENGELOLAAN BARANG MILIK NEGARA			
Dasar Hukum			Kualifikasi Penerima dan Pelaksana	
1. Peraturan Mendagri No. 68 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2. Keputusan Menteri PAN No. Per/20/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik				
Keterkaitan			Peralatan/kelengkapan	
1. Lintas Bagian 2. Lintas Bidang			1. Telepon 2. Mesin Fax 3. Komputer 4. LED 5. SERVER	
Hal-hal yang perlu diperhatikan/peringatan			Pendataan dan penyimpanan data	
1. Laporan Pengaduan sudah diterima 2. Pekerjaan pengaduan sudah dilaksanakan dan dikerjakan 3. Sasaran sudah tercapai atau tidak tercapai			1. Karo BMN	ttd/Paraf :
			2. Kabag Gedung dan Instalasi	ttd/Paraf :
			3. Kasubbag	ttd/Paraf :

PENYUSUNAN LAPORAN KEGIATAN

	URAIAN PROSEDUR	PENYAMPAI PENGADUAN (PEMOHON)	PENERIMA/ PENGIRIM PENGADUAN AGENT (OPERATOR) FRONT OFFICE	PENERIMA DAN PELAKSANA PENGADUAN				PENERIMA DAN PEMBERI PERINTAH PENGADUAN					KELENG- KAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
				Peng- Administrasian Umum	POKJA MEKANIKAL	POKJA ELEKTRIKAL	POKJA GEDUNG & TAMAN	KASUBAG MEKANIKAL	KASUBAG ELEKTRIKAL	KASUBAG GEDUNG & TAMAN	KABAG	KARO				
1	Penyampaian informasi pengaduan												Telepon		Panggilan Telp	
2	Panggilan Layanan/Dial 135												Telepon		Panggilan Telp	
3	Memastikan perangkat telpon call center system dalam keadaan berfungsi												Telepon		sarana berfungsi	
4	Menerima Telp laporan pengaduan												Telepon	08.00-12.00 13.00-16.30	Informasi	Kecuali Hari Libur
5	Komputer call Center system dalam keadaan siap digunakan												Komputer		sarana berfungsi	
6	- Memasukan, Memilih dan menyimpan data di server call center system berdasarkan jenis pengaduan - Menginformasikan laporan pengaduan berdasarkan jenis pengaduan												Komputer Server		data tersimpan	
7	- Menerima informasi laporan pengaduan - Kasubag Mengecek kapokja apakah sudah menerima laporan pengaduan - menugaskan untuk segera melaksanakan pengaduan												Telepon		informasi	



DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz, V., 1994, Manajemen Kualitas, Gramedia, Jakarta.

Thoha, Miftah, 1996, Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, LP3ES, Jakarta.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance* : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.

Peraturan-peraturan:

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.