

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN LAYANAN PERTANAHAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN CUSTOMER CARE: CALL CENTER YANG TERINTEGRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR



NAMA : RIZKA PUSPASARI, S.ST, S.H.
NIP : 198508142005022001
GELOMBANG : I ANGKATAN II KELOMPOK 3
JABATAN : KEPALA SEKSI PENATAAN PERTANAHAN
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

2023



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aksi Perubahan dengan judul:

Peningkatan layanan pertanahan melalui optimalisasi layanan Customer Care: Call Center yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 Gelombang 1 Angkatan II,

Nama : Rizka Puspasari, S.ST, S.H.
NIP : 198508142005022001
Jabatan : Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan.
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kab. Ogan ilir.

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Implementasi Aksi Perubahan, Sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Selasa tanggal 8 Agustus 2023.

Menyetujui:

Bogor, 7 Agustus 2023

COACH



Akhmad Misbakhul Munir, S.T., M.Sc.

NIP. 198603242009121004

Inderalaya, 4 Agustus 2023

MENTOR



Yuliantini, S.H. M.H

NIP. 19680705 1991032005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Aksi Perubahan ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari laporan ini adalah “**Peningkatan layanan pertanahan melalui optimalisasi layanan Customer Care: Call Center yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.**”.

Penyusunan laporan Aksi Perubahan ini merupakan bagian dari tugas dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang akan diseminarkan sebagai bekal untuk melaksanakan implementasinya. *Project Leader, Mentor, Coach*, dan *stakeholders* akan menggunakan LAPORAN ini sebagai acuan agar terbangun komitmen dan persepsi yang sama dalam pelaksanaannya.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada *mentor, coach*, dan semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan Aksi Perubahan ini. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Agustus 2023



Rizka Puspasari, S.ST, SH.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
A. Tujuan Aksi Perubahan	2
B. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	3
C. Pemilihan isu dan analisis isu;	3
D. Strategi mengatasi masalah	5
E. Tahapan Kegiatan.....	8
F. Keterkaitan dengan Substansi Materi Kompetensi Pilihan	9
BAB II	
DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	11
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan Teknologi Informasi).....	12
C. Pengelolaan Tim.....	13
BAB III	
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	16
A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	16
B. Capaian dalam Perbaikan system pelayanan.....	35
C. Manfaat Aksi Perubahan	36
D. Implementasi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan.....	37
BAB IV	
DISEMINASI, PUBLIKASI DAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	45
A. Penerapan Strategi Komunikasi	45
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. table Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan kegiatan Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir tahun 2021	4
Tabel 2. table Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan kegiatan Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir tahun 2022.....	4
Tabel 3. Tahapan Kegiatan.....	8
Tabel 4. Pemanfaatan mata pelatihan pilihan.....	9
Tabel 5. Sebelum Revisi Anggaran	16
Tabel 6. Setelah Revisi Anggaran	17
Tabel 7. Penawaran Teknis dan Harga Mekari Kontak	21
Tabel 8. Kontrak dengan PT. Barantum	25
Tabel 9. Penawaran Call Center Barantum.....	19
Tabel 10. Pembuatan Data Base Kebutuhan Customers yang telah disesuaikan.....	24
Tabel 11. E-Ticket.....	27
Tabel 12. Capaian dalam perbaikan system pelayanan	35
Tabel 13. Implementasi pengembangan kompetensi	37
Tabel 14. Detail nilai potensi.....	40
Tabel 15. Aspek Kompetensi Manajerial dan Sosil Kultural	40
Tabel 16. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. diagram fishbone	4
Gambar 2. SOP Rencana Aksi Perubahan.....	6
Gambar 3. Bagan Alir Prosedur Contact Center PTP Untuk KKPR	6
Gambar 4. Grapic alur Contact Center PTP Untuk KKPR.....	7
Gambar 5. Evidence Penolakan Domain FBM.....	12
Gambar 6. WA Bussines Kantah Ogan Ilir	13
Gambar 7. Mentoring bersama PLH. Kakan OI.....	14
Gambar 8. Rapat dan diskusi Aksedental bersama Kasubag TU dan Jajaran.....	14
Gambar 9. Konsultasi bersama Kaubbag PEP Kanwil BPN SUMSEL.....	15
Gambar 10. Rapat dan Diskusi bersama rekan Pejabat Pengawas	15
Gambar 11. Notulensi hasil rapat	17
Gambar 12. Penawaran Vendor Quantum.....	18
Gambar 13. Penawaran Vendor PT. VADS Inquiry.....	19
Gambar 14. Penawaran dari Vendor Barantum	19
Gambar 15. Sreenshoot Onlune meeting bersama barantum dan Mekari Contak	20
Gambar 16. Pembuatan FBM	2
Gambar 17. Penolakan Verifikasi Pertama FBM	3
Gambar 18. Publikasi Melalui Media Sosial	7
Gambar 19. Publikasi Melalui X Banner dan Spanduk	8
Gambar 20. Ruang Konsultasi.....	10
Gambar 21. Omnichanel Call Center	11
Gambar 22. Negosiasi dan Klarifikasi Teknis dan Harga Call Center	19
Gambar 23. Publikasi Nomor Baru	20
Gambar 24. Training Online.....	21
Gambar 25. Panggilan Inbound and Outbound	22
Gambar 26. Sound Recording	23
Gambar 27. penyimpanan log.....	23
Gambar 28. Public Speaking	45
Gambar 29. Presentasi	46
Gambar 30. media sosial Instagran Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	46
Gambar 31. Rapat Evaluasi dan Monitoring Kegiatan Akper	47
Gambar 32. SK Tim Efektif	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rakernas 2023 yang bertemakan peningkatan investasi melalui Transformasi Digital dan Kepastian Hukum bidang Tanah Ruang dan Pertanahan” yang terangkum dalam Resume Hasil Rakernas 2023, Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya; Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, bahwa dalam mendukung investasi, peran Kementerian Agraria dan Tata Ruang melalui Direktorat Jenderal Pengendalian dan Penertiban Tanah dan Ruang berada di hilir, Menteri Agraria dan Tata Ruang, menyampaikan beberapa poin terkait iklim investasi antara lain: 1. permasalahan yang menjadi penghambat investasi di daerah dan harus segera diselesaikan dengan cepat yaitu Tata Ruang melalui Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) dan Persetujuan Bangunan Gedung. 2. RDTR memiliki peranan yang sangat penting untuk memudahkan para pelaku usaha berinvestasi melalui KKPR yang terintegrasi pada sistem OSS di BKPM. 3. Dari 514 Kabupaten/Kota terdapat 2.000 RDTR yang harus diselesaikan. Sejauh ini baru 294 RDTR yang menjadi Perda dan 114 RDTR yang terintegrasi dengan sistem OSS.. Hal ini merupakan tindak lanjut dari apa yang disampaikan oleh Presiden Joko Widodo terkait pentingnya investasi sebagai salah satu kunci bagi pertumbuhan ekonomi nasional pada tahun 2023 Dalam pelayanan PTP PKKPR baik Berusaha, PTP PKKPR Non Berusaha, PTP Penyelenggaraan kebijakan pemanfaatan tanah maupun PTP PKKPR Untuk yang bersifat strategis, untuk PTP PKKPR Berusaha sudah terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) atau Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sudah banyak dimanfaatkan para pelaku usaha, selanjutnya OSS yang merupakan sistem perizinan berbasis risiko dengan mengandalkan teknologi informasi yang mengintegrasikan proses perizinan di daerah dan pusat guna mempercepat dan mempermudah kegiatan usaha atau investasi di Tanah Air, dibangun bertujuan untuk meningkatkan transparansi, keterbukaan, dan keterjaminan dalam mendapatkan izin berusaha bagi para pelaku usaha di Indonesia. namun Ikhtiar pemerintah untuk mempercepat pelayanan, belum sepenuhnya berjalan untuk tidak dikatakan masih jauh dari harapan, karena pada kenyataannya penggunaan OSS sendiri tidaklah mudah dan banyak menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan, sama halnya dengan pelayanan pertanahan pada kantor pertanahan yang harus melalui banyak prosedur dan persyaratan, untuk membantu mengurai kebingungan tersebut sebenarnya BKPM sudah menyediakan berbagai layanan seperti *Contact Center* OSS. Layanan *Contact Center* OSS

ini digunakan dalam mengurus izin perusahaan oleh pelaku usaha. *Contact Center* OSS BPKM yang bisa hubungi untuk dapat terhubung ke BKPM yakni di nomor 0807 100 2576 dan Sebagaimana kita ketahui bersama, pada tanggal 5 Agustus 2022 Menteri Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN), Hadi Tjahjanto resmi meluncurkan program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) dan Hotline Pengaduan. Dua inovasi di bidang pertanahan dan tata ruang itu adalah untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat. Tidak hanya itu, dua inovasi itu merupakan upaya dari Kementerian ATR/BPN untuk menjadi institusi berkelas dunia. Hotline Pengaduan bagi masyarakat ini berbentuk sistem pengelolaan pengaduan berbasis Whatsapp yang responsif dan cepat melalui nomor 0811-1068-0000 yang telah terintegrasi dengan kantor BPN di seluruh Indonesia, namun sayangnya hotline BPN tersebut hanya untuk pengaduan umum saja, alangkah baiknya jika Hotline ATRBPN tersebut juga memiliki fitur yang lain yakni layanan konsultasi untuk semua produk pertanahan, termasuk membantu dalam pendaftaran PKKPR baik melalui OSS maupun KKP, Adapun layanan *Contact Center* yang dapat dilaksanakan adalah layanan pemberian informasi, konsultasi, maupun pencarian solusi dengan harapan hanya dengan *one call away* atau *Chat interaktif Fast Respon* dapat mengcover semua kebutuhan layanan bantuan serta layanan produk untuk pemohon dan non pemohon layanan pertanahan yang dapat diakses kapan saja, sehingga dapat melerai kebingungan para pengguna layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan untuk KKPR, dengan harapan akhir adalah peningkatan investasi secara optimal.

A. Tujuan Aksi Perubahan

Dalam hal mewujudkan visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yakni “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan BerStandart Dunia dalam Melayani Masyarakat”, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024. Untuk mencapai visi tersebut diatas, Kementerian ATR/BPN telah menetapkan 2 (dua) misi yakni : “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan dan Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang BerStandart Dunia”. Bahwa menunjang visi dan misi Kementerian ATR/BPN menuju kelembagaan yang berStandart dunia baik dalam penataan, pelayanan ruang dan pertanahan Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Dalam Aksi perubahan ini, ruang lingkup kegiatan yang ditetapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dilakukan aksi perubahannya yaitu layanan Call Service Interaktif yang Fast Respon untuk kegiatan pertimbangan teknis untuk persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang meliputi pertimbangan teknis untuk Penerbitan kegiatan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang (KKPR berusaha, KKPR Non Berusaha, PKKPR atau RKKPR untuk kegiatan yang bersifat strategis nasional penerbitan KKPR); penegasan status dan rekomendasi penguasaan Tanah Timbul; dan penyelenggaraan kebijakan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.

B. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Dalam Aksi perubahan ini, ruang lingkup kegiatan yang ditetapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dilakukan aksi perubahannya yaitu layanan Call Service dan Chat Interaktif yang Fast Respon untuk kegiatan pertimbangan teknis untuk persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang meliputi pertimbangan teknis untuk Penerbitan kegiatan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang (KKPR berusaha, KKPR Non Berusaha, PKKPR atau RKKPR untuk kegiatan yang bersifat strategis nasional penerbitan KKPR); penegasan status dan rekomendasi penguasaan Tanah Timbul; dan penyelenggaraan kebijakan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.

C. Pemilihan isu dan analisis isu;

Permasalahan pada Seksi Penataan Pertanahan yang akan diangkat adalah pada tusi penatagunaan tanah, yaitu informasi layanan PTP hanya bersumber dari pejabat di seksi penataan pertanahan, dan jarak kantor pertanahan yang jauh dari pengguna layanan. Akibatnya pengguna harus datang ke kantor pertanahan untuk memperoleh informasi mengenai layanan dan mengajukan persyaratan permohonan pelayanan.

Adapun masalah yang teridentifikasi pada Seksi Penataan Penataan adalah sebagai berikut:

1. Sulitnya akses Informasi untuk layanan pertanahan, khususnya PTP PKKPR baik Berusaha, PTP PKKPR Non Berusaha, PTP Penyelenggaraan kebijakan pemanfaatan tanah maupun PTP PKKPR Untuk yang bersifat strategis dan pendampingan dalam penggunaan OSS dalam Rangkaian PKKPR Berusaha. Selama masa transisi UU Cipta kerja yang ditindaklanjuti dengan Permen ATR/BPN No. 12 tahun 2021 Tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan dan Permen ATR/BPN 2021 tentang Konfirmasi Kesesuaian Pemanfaatan Ruang. Layanan pertimbangan teknis pertanahan mengalami penurunan drastis, pada tahun 2021 dari target 20 layanan PTP terealisasi 100% secara anggaran namun secara fisik permohonan yang masuk dan PTP yang terbit lebih dari target yang telah ditetapkan, namun pada tahun 2022 menjadi hanya 15% padahal untuk

memfasilitasi permohonan yang melebihi target pada tahun 2021 telah ditetapkan target sebanyak 40 PTP, karena keterbatasan informasi dan prosedur yang belum dipahami sebagaimana ditunjukkan dalam table target dan realisasi kegiatan Pertimbangan teknis Pertanahan dibawah ini:

Tabel 1. table Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan kegiatan Layanan Pertimbangan Teknis
Pertanahan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir tahun 2021

6417	002	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Ijin Lokasi	20	10	50,00
6417	003	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Ijin Perubahan Penggunaan Tanah	20	20	100,00

Tabel 2. table Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan kegiatan Layanan Pertimbangan Teknis
Pertanahan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir tahun 2022

6417	BAH	Pelayanan Publik Lainnya	40	6	15,00
6417	004	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan	40	6	15,00

2. Sulitnya menetapkan lokasi dalam kegiatan Akses Reform yang sesuai dengan target pemberdayaan

Dalam menentukan dan menganalisa penyebab masalah, penulis menggunakan metode diagram *fishbone*, sebagai berikut:

Gambar 1. diagram fishbone



Dari hasil analisis fishbone tersebut, penulis berfokus pada sisi People dan Mechine, penulis mengajukan gagasan **Peningkatan layanan pertimbangan teknis pertanahan untuk persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang melalui optimalisasi layanan *Contact Center* yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir**, selain sebagai bentuk dukungan dalam peningkatan iklim investasi, Penerbitan Pertimbangan Teknis Pertanahan juga menjadi tugas penulis sebagai Kepala Seksi Penetapan dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

D. Strategi mengatasi masalah

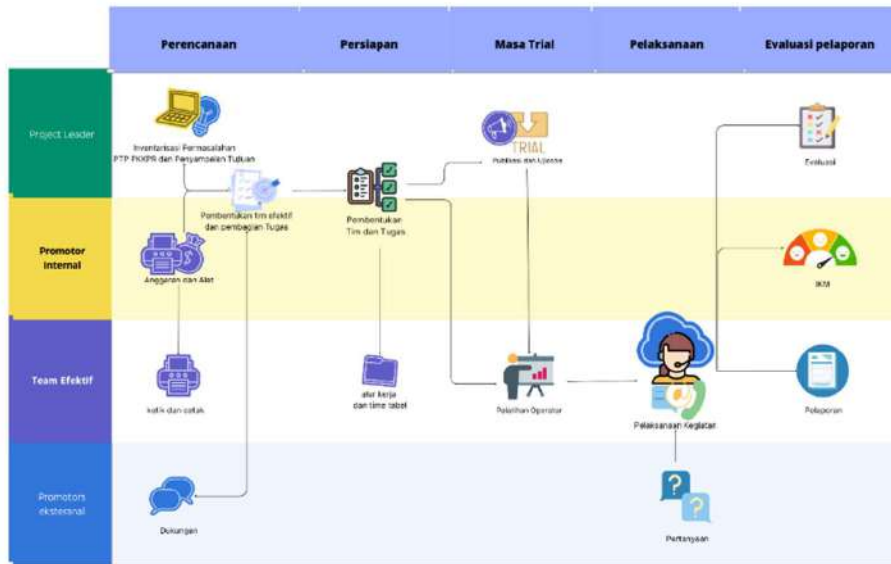
1. Deskripsi Inovasi

Untuk mempermudah pengguna layanan dalam mengakses informasi layanan, dan konsultasi layanan PTP PKKPR di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir akan difasilitasi dengan *Contact Center* yang terhubung dengan operator di layanan customer service. *Contact Center* ini akan menjadi saluran utama bagi pengguna layanan pertanahan untuk berinteraksi dengan kantor pertanahan. Sehingga operator dapat meningkatkan produktivitas kinerja kantor pertanahan saat menanggapi berbagai permintaan pengguna layanan pertanahan. Caranya, selain mengatasi permasalahan pengguna layanan pertanahan, operator juga dapat menjelaskan lebih detail mengenai produk pertanahan khususnya PTP PKKPR yang masih sangat asing bagi pengguna layanan pertanahan. Sehingga secara langsung ataupun tidak, mereka juga melakukan publikasi dan sosialisasi. *Contact Center* akan meningkatkan Informasi dan Visibilitas dengan Data yang dikumpulkan dari interaksi ini memberikan arahan dan petunjuk yang dapat membantu menginformasikan kebutuhan pengguna layanan pertanahan. Informasi ini dapat membantu dengan desain produk, peningkatan kualitas, dan mengidentifikasi pola dan area yang bermasalah di seluruh perjalanan keterlibatan pengguna layanan pertanahan dengan kantor pertanahan khususnya seksi penataan dan pemberdayaan leading sector PTP PKKPR. Hingga dapat menganalisis kebutuhan dan keinginan tiap pengguna layanan pertanahan.

2. Hasil Inovasi

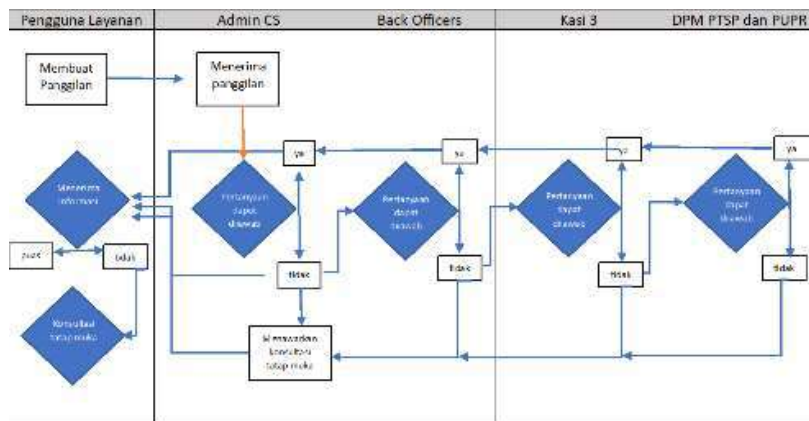
Adapun hasil dari inovasi *Contact Center* ini adalah terwujudnya pelayanan pertanahan Pertimbangan Teknis Pertanahan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang yang efektif dan efisien, yang meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kantor pertanahan, diharapkan *Contact Center* ini akan menjadi saluran utama bagi pengguna layanan pertanahan untuk berinteraksi dengan kantor pertanahan.

Gambar 2. SOP Rencana Aksi Perubahan

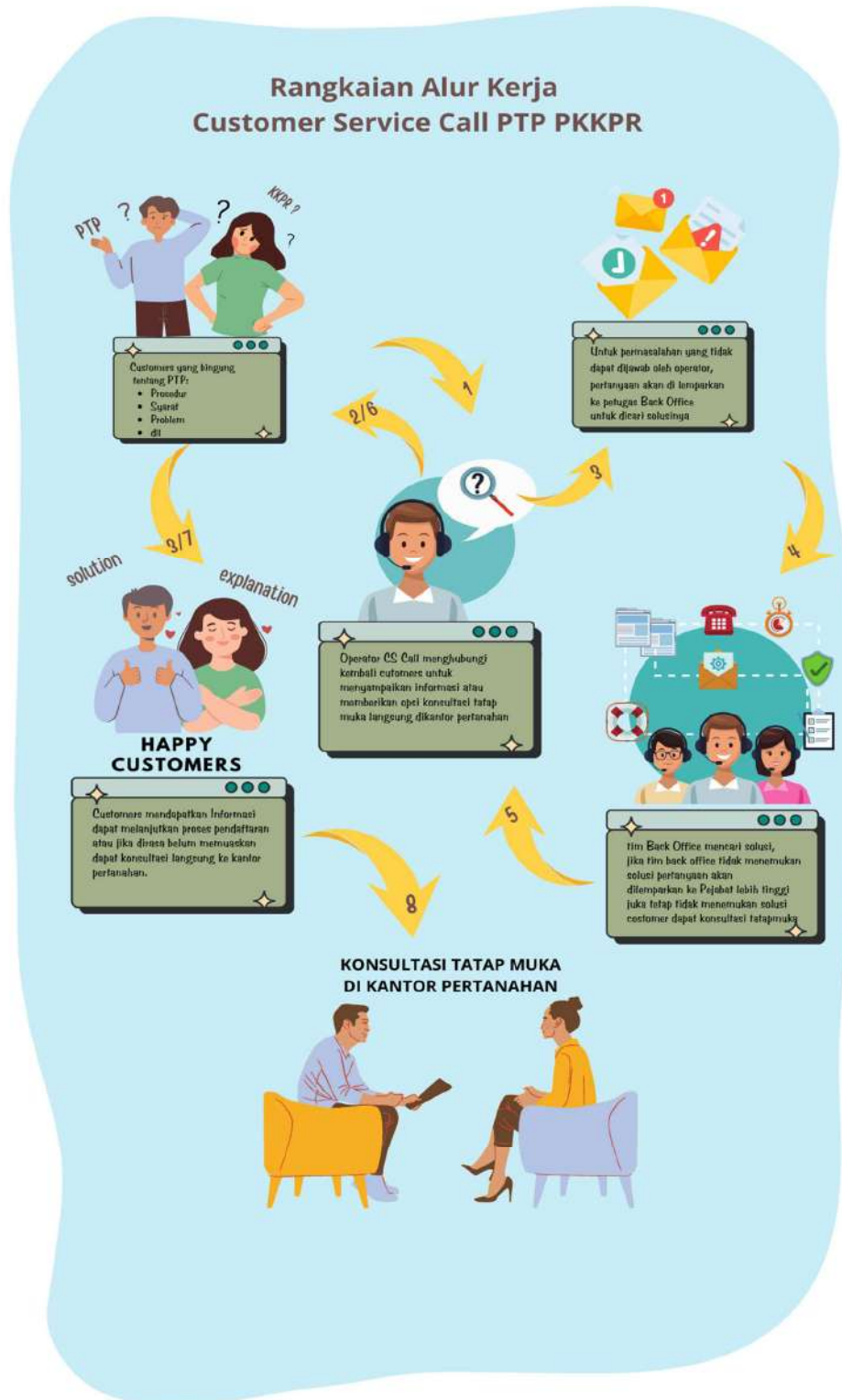


a. STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL KEGIATAN;

Gambar 3. Bagan Alir Prosedur Contact Center PTP Untuk KKPR



Gambar 4. Grapic alur Contact Center PTP Untuk KKPR



E. Tahapan Kegiatan

Tabel 3. Tahapan Kegiatan

No	Tahapan	Detail kegiatan	Output	Time table								
				1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat persiapan • Pembentukan Tim • Pembagian tugas • Menentukan Target 	Undangan Notulensi Draft SK Tim Data Tabular									
2	Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> • Penetapan Target • Penetapan Tim • Penetapan Jadwal Kegiatan • Penentuan Anggaran • Persiapan Bahan dan Alat • Pembuatan alur kerja • Formulir kerja admin/operator • Membuat jadwal pelayanan dan menentukan jam kerja 	SK Target SK Tim Efektif beserta pembagian jadwal kegiatan RAB TOR Jadwal Kegiatan									
3	Masa Trial	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasi • Waktu ujicoba layanan • Pelatihan operator <i>CONTACT CENTER</i> 	Info grafis Banner Standing Banner Brosur									
4	Pelaksanaan kegiatan	Pemberian layanan <i>Contact Center</i>	BA Hasil Kegiatan									
5	Monitoring, Kendali mutu dan Pelaporan	Kendali mutu setiap kegiatan Menilai efisiensi dan efektifitas metode, media dan sumberdaya lainnya	Laporan									

F. Keterkaitan dengan Substansi Materi Kompetensi Pilihan

Pemanfaatan mata pelatihan pilihan

dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan memuat uraian singkat substansi mata pelatihan pilihan apa saja yang diambil dan menjelaskan proses adopsi/adaptasi/hubungan dari mata pelatihan tersebut dalam implementasi aksi perubahan. Keterkaitan tersebut seperti tertuang pada tabel berikut:

Tabel 4. Pemanfaatan mata pelatihan pilihan

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	Peningkatan Layanan Pertimbangan Teknis	Manajemen Pemerintahan	Pembelajaran Mandiri/ <i>Online</i>	Meningkatkan pengetahuan penulis terutama dalam hal perencanaan dan manajemen pemerintahan	Modul LAN
2	Pertanahan untuk Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Melalui Optimalisasi Layanan <i>Contact Center</i> yang Terintegrasi pada Kantor Pertanahan	Pembangunan Ekonomi Hijau	Pembelajaran Mandiri/ <i>Online</i>	Meningkatkan pengetahuan penulis terkait Rencana kerja yang pro ekonomi hijau dan Pertumbuhan berkelanjutan dengan pertumbuhan Gold dan Pertumbuhan Hijau.	Modul LAN
3	Kabupaten Ogan Ilir	Pengadaan Barang dan Jasa	Pembelajaran Mandiri/ <i>Online</i>	memahami dan menambah pengetahuan penulis tentang Pengertian, Tujuan, Kebijakan,	Modul LAN

				Prinsip, Etika, Pelaku, dan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan Pengadaan Barang/Jasa	
--	--	--	--	---	--

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Pembangunan Integritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), integritas diartikan : mutu, sifat, atau keadaan yg menunjukkan kesatuan yg utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yg memancarkan kewibawaan; kejujuran. Pembangunan integritas pegawai ASN merupakan bagian dari pembangunan Zona Integritas dan pembangunan Sistem Merit dalam Manajemen ASN sebagai bagian integral dalam Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Nasional. Instansi pemerintah dapat melaksanakan pembangunan integritas pegawai ASN melalui proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan langkah korektif secara berkelanjutan.

Integritas Pegawai ASN diukur dari kejujuran, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, kemampuan bekerja sama serta pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara. Teguh menyampaikan pembangunan integritas pegawai ASN dilakukan dengan mengelola tiga faktor, yaitu keyakinan, daya nalar, dan keberanian moral.

Penguatan integritas menjadi fokus bahasan dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Tahun 2022. Hal ini terus digaungkan kepada seluruh jajaran, demi terciptanya peningkatan kualitas layanan pertanahan dan tata ruang bagi masyarakat.

Salah satu bentuk mengimplementasikan nilai-nilai kementerian, yaitu Melayani, Profesional, Terpercaya, adalah melayani dengan baik, responsive dan solutif, Profesional dalam pelayanan dan memberikan informasi terpercaya, hal ini yang coba di lakukan penulis melalui aksi perubahan ini, yakni memberikan Peningkatan layanan pertanahan melalui optimalisasi layanan Customer Care: Call Center yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Pembangunan integritas yang harus diterapkan pada saat aksi perubahan diantaranya adalah:

1. Untuk Memberikan pelayanan panggilan dengan standar pelayanan prima: Menjawab panggilan dengan ramah, fast respon dan solutif atas pertanyaan yang diajukan penggunaan layanan call center;
2. Untuk memberikan informasi dan penjelasan maupun panduan kepada pemohon terkait informasi dan permasalahan yang disampaikan sesuai dengan template yang sudah disesuaikan dan SOP yang berlaku.
3. Bahwa tujuan utama dari Aksi Perubahan ini adalah untuk memberikan pelayanan yang responsive dan solutif.

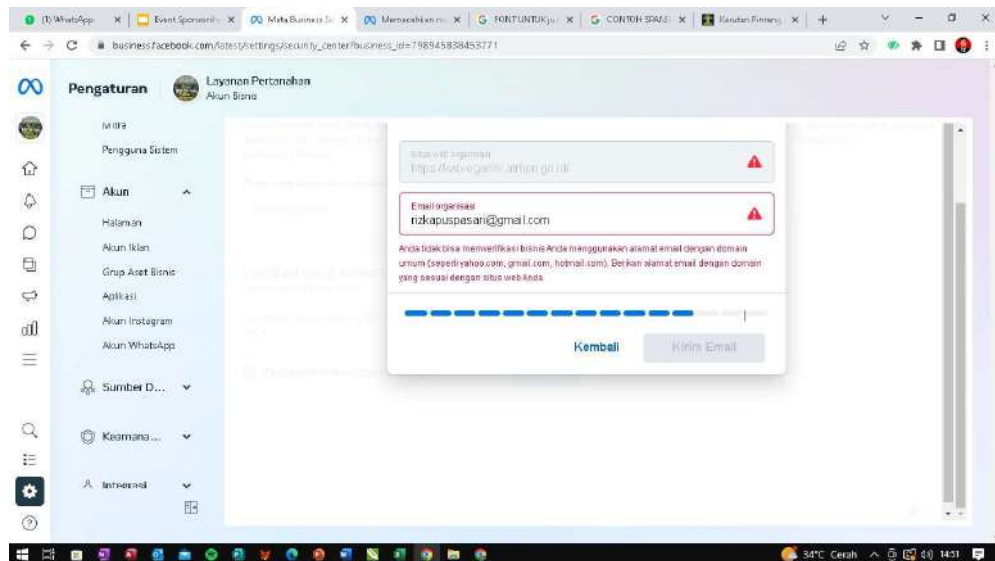
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan Teknologi Informasi)

Mengelola budaya layanan sesuai nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya. Pengelolaan budaya melayani dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sehingga menghasilkan peningkatan kinerja pelayanan pertanahan dan tata ruang kepada masyarakat menjadi lebih baik. Dengan merubah layanan manual menjadi layanan berbasis elektronik maka akan membentuk profesionalisme dan kepercayaan pengguna layanan dan stakeholder.

Pemanfaatan teknologi informasi yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan sosial media, Facebook dan Instagram untuk diintegrasikan dalam satu omnichannel sosial media, namun dalam prosesnya tidak dapat dilaksanakan karena berbagai kendala seperti pembatasan akun dari domain @atrbpn.go.id yang digunakan sebagai domain verifikator untuk Facebook bussines manager sebagaimana dijelaskan dalam BAB IV. Deskripsi Hasil Kepemimpinan.

Gambar 5. Evidence Penolakan Domain FBM



2. Mengubah WA Reguler menjadi WA bussines untuk alternatif kegiatan.

mengajukan draft SK tim efektif. Selanjutnya mentor memberikan arahan, masukan, bimbingan, dan motivasi kepada project leader agar pelaksanaan aksi perubahan dapat berjalan dengan baik dan memperoleh hasil seperti yang diharapkan.

Gambar 7. Mentoring bersama PLH. Kakan OI



1. Berikutnya project leader berkonsultasi dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan jajarannya untuk terkait anggaran pelaksanaan aksi perubahan.

Gambar 8. Rapat dan diskusi Aksidental bersama Kasubag TU dan Jajaran



2. Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan aksi perubahan yang seharusnya berada di mata Anggaran Tata Usaha dengan kode 5527.EBA.958 Program

Layanan Hubungan Masyarakat kegiatan Pelayanan informasi public, maka perlu di lakukan Revisi anggaran, maka project leader, Bersama Jafung Perencanaan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir berkonsultasi dengan kasubbag perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Kanwil BPN sumatera Selatan.

Gambar 9. Konsultasi bersama Kaubbag PEP Kanwil BPN SUMSEL



3. Rapat Koordinasi Bersama Kepala Seksi Survey Pemetaan dan Kepala Seksi Pendaftaran hak dan Penetapan sebagai stakeholder internal yang memberikan masukan untuk ruang lingkup kegiatan diperluas hingga seluruh kegiatan pelayanan pertanahan.

Gambar 10. Rapat dan Diskusi bersama rekan Pejabat Pengawas



BAB III
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

1. Capaian Tahapan Inovasi Capaian tahapan inovasi adalah sebagai berikut:

Dalam pelaksanaan kegiatan untuk membantu project leader dibuat susunan keanggotaan dengan mempertimbangkan potensi dan keahlian yang disesuaikan dengan tugas masing-masing, yang terbagi atas bagian teknis, bagian Umum dan Bagian Administrasi, Pembentukan tim efektif ini dilakukan pada tanggal 09 Juli 2020 dan dilegalisasi dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Nomor SK : 297/KEP-16-10.100/IV/2023, tanggal 06 Juni 2023 di Inderalaya dengan detail susunan Tim Efektif sebagai terlampir.:

Hasil Revisi anggaran untuk penanganan pengaduan dan pelayanan public.

Tabel 5. Sebelum Revisi Anggaran


052	Pelayanan informasi publik			12,350,000	U	
A	TANPA SUB KOMPONEN			12,350,000		
521211	Belanja Bahan (KPPN.014-Palembang)			7,350,000		RM
	- Pembuatan Info Grafis	12.0 PKT	500,000	6,000,000		
	- Media dalam dan luar ruangan	1.0 PKT	1,350,000	1,350,000		
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.014-Palembang)			5,000,000		RM
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	5,000,000	5,000,000		
053	penyelenggaraan strategi komunikasi di daerah			20,800,000	U	
A	TANPA SUB KOMPONEN			20,800,000		
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.014-Palembang)			1,800,000		PNP
	- ATK	1.0 PKT	800,000	800,000		
	- Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	1,000,000	1,000,000		
522191	Belanja Jasa Lainnya (KPPN.014-Palembang)			19,000,000		PNP
	- Media Publikasi Dalam dan Luar Ruang (Spanduk, Backdrop, Banner, Umbul-Umbul)	12.0 PKT	1,000,000	12,000,000		
	- Pembuatan Konten Grafis	8.0 PKT	500,000	4,000,000		
	- Newsletter	3.0 PKT	1,000,000	3,000,000		

Tabel 6. Setelah Revisi Anggaran

051	Pengelolaan Pengaduan				11,550,000	U
A	TANPA SUB KOMPONEN				11,550,000	
521211	Belanja Bahan				743,000	RM
	(KPPN.014-Palembang)					
	- Belanja Bahan	1.0 PKT	743,000		743,000	
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi				10,807,000	RM
	(KPPN.014-Palembang)					
	- ATK	1.0 PKT	5,478,000		5,478,000	
	- Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	5,329,000		5,329,000	
052	Pelayanan informasi publik				12,350,000	U
A	TANPA SUB KOMPONEN				12,350,000	
521211	Belanja Bahan				7,350,000	RM
	(KPPN.014-Palembang)					
	- Pembuatan Info Grafis	12.0 PKT	500,000		6,000,000	
	- Media dalam dan luar ruangan	1.0 PKT	1,350,000		1,350,000	
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi				5,000,000	RM
	(KPPN.014-Palembang)					
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	5,000,000		5,000,000	

Rapat koordinasi Bersama tim efektif, penjelasan tentang diskripsi kegiatan, manfaat, tahapan pelaksanaan, pembagian tugas setiap anggota dalam aksi perubahan yang sedang dikerjakan.

Gambar 11. Notulensi hasil rapat



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TANTARA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR
Jalan Raya Palembang-Prabumulih KM.34, Indaraya, Ogan Ilir,
Ogan Ilir

NOTULENSI RAPAT

I. IDENTITAS RAPAT

- a. Topik Rapat : Periolasan Kegiatan, Informasi dan Tujuan Aksi Perubahan
- b. Hari Tanggal : Selasa / 20 Juni 2023
- c. Waktu : 09.00 WIB s.d Selesai
- d. Tempat : Ruang Rapat Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
- e. Pemimpin Rapat : Rizka Purpazara / Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan
- f. Jumlah Peserta : 12 Orang

II. HASIL RAPAT

Rapat dibuka oleh Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan dengan menjajarkan kegiatan, maksud dan tujuan dari aksi perubahan dengan judul: **Peningkatan layanan pertambangan teknis pertanahan untuk persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang melalui optimalisasi layanan Contact Center yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Dengan sistematika rapat sebagai berikut:**

A. Perkenalan ide aksi perubahan

Adanya layanan Contact Center yang dapat dilaksanakan adalah layanan pemberian informasi, konsultasi, maupun penataan solusi dengan korpus kaya dengan *one call one stop* atau *Chatbot/ Fax Kapan* dapat mengcover semua kebutuhan layanan bantuan serta layanan produk untuk pemohon dan non pemohon layanan pertanahan yang dapat diakses kapan saja, sehingga dapat melenai kebutuhan para pengguna layanan Pertambangan Teknis Pertanahan untuk KKPR, dengan harapan akhir adalah peningkatan inovasi sesuai optimal.

B. Menjelaskan ide inovasi

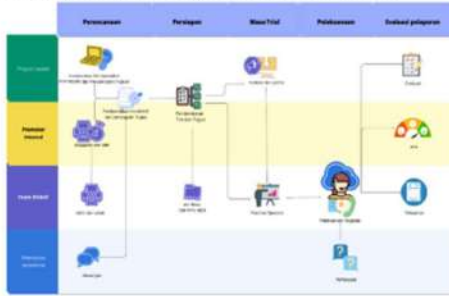
Adanya kaid dan inovasi Contact Center ini adalah terwujudnya pelayanan pertanahan Pertambangan Teknis Pertanahan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang yang efektif dan efisien, yang meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kantor pertanahan, diharapkan Contact Center ini akan menjadi sarana utama bagi pengguna layanan pertanahan untuk berinteraksi dengan kantor pertanahan.

C. Membeentuk usulan susunan tim

No	Posisi	Jabatan	Tanggungjawab
1.	Monitor	Yuliantan, S.H.M.H. Ataman Lampung Kepala Kantor	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan imn kepada Pimpinan Proyek untuk menyusun rencana Proyek Perubahan dan melaksanakannya b. Mengawasi dan membimbing Pimpinan Proyek selama proses pelaksanaan proyek perubahan

2.	Ciuch	Gilman Mahabadi Manzi, S.T., M.Bi, Uidairanara	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan Papanan Proyek untuk menggal dan menetapkan apa perubahan yang akan menjadi rencana Proyek Perubahan b. memberikan saran baik terhadap laporan implementasi Proyek Perubahan yang dilaksanakan c. Melakukan monitoring terhadap Papanan Proyek dalam mengimplementasikan rencana Proyek Perubahan kepada Ataman Langsung dan Stakeholder terkait jasa Aplikasi dan membantu bila Papanan Proyek mengalami kendala d. Melakukan komunikasi dengan Menter Ataman Langsung Papanan Proyek mengenai kegiatan diikut.
3.	Papanan Proyek	Rizka Purpazara, S.T, S.H (Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan Per any Diklat)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyusun Rencana Proyek Perubahan. b. Membentuk Tim Ekstern c. Melakukan Proyek Perubahan. d. Menyusun Laporan Proyek Perubahan.
4.	Bagian Teknis Internal	Kau PTP dan Kau SP	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan Papanan Proyek dalam monitoring jaringan Contact Center Kabupaten Ogan Ilir.
5.	Bagian Teknis Internal	Ehdi Tera, PDR dan Ehad Purwanan DDM, PDR	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan Papanan Proyek dalam mengawal pertemuan terkait litaris internal. b. Melakukan informasi yang diperlukan.
6.	Bagian Umum dan Administrasi	Kasubag TU	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan Papanan Proyek terkait penyediaan anggaran b. Melakukan koordinasi pelaksanaan proyek c. Melakukan pelengkapan yang diperlukan selama pelaksanaan proyek d. Mendokumentasikan pelaksanaan proyek
7.	Bagian Pelaksana	Tim Ekstern	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan kegiatan sebagaimana tercantum dalam TOR.

D. Alur contact center; Omnichannel Sosial Media.
 Alur yang dijelaskan sebagaimana bagan dibawah ini:



Notulensi

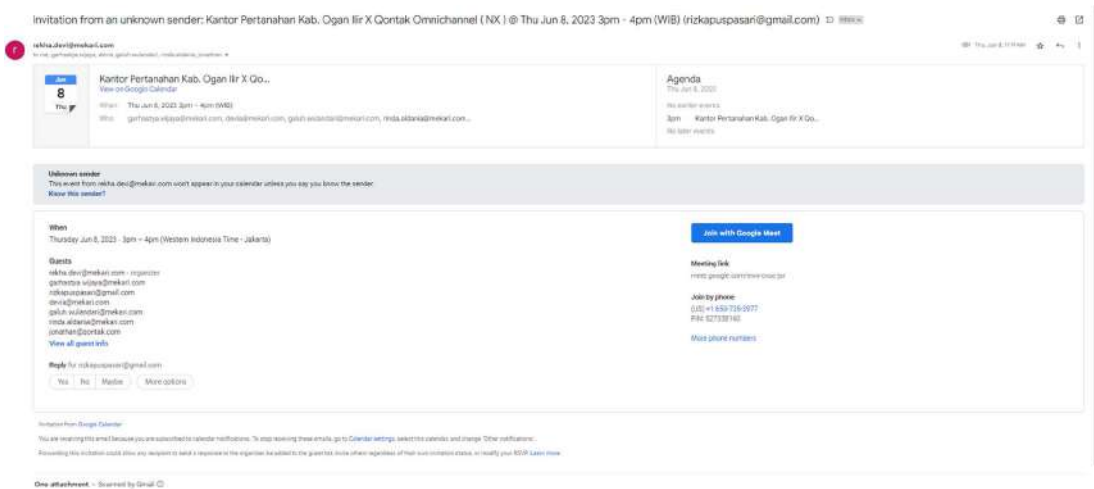
Pimpinan Rapat

Meilissa Wulan Ferdianti, I, S.T.
 NIP. 199405262020122009

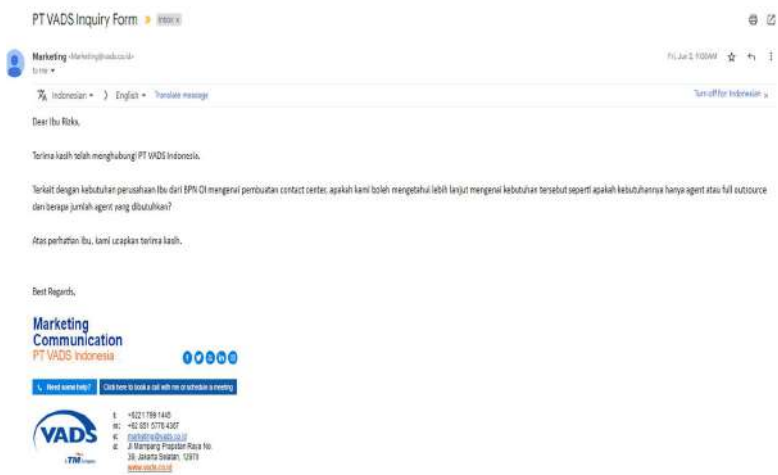
Rizka Puspasari, S.ST, SH.
 NIP.1965082005022001

- a. Mencari Informasi terkait Vendor Business Process Outsourcing untuk layanan customer care yang Potensial: Quantum, Mekari Qontact, Quiros dan VADS Indonesia.

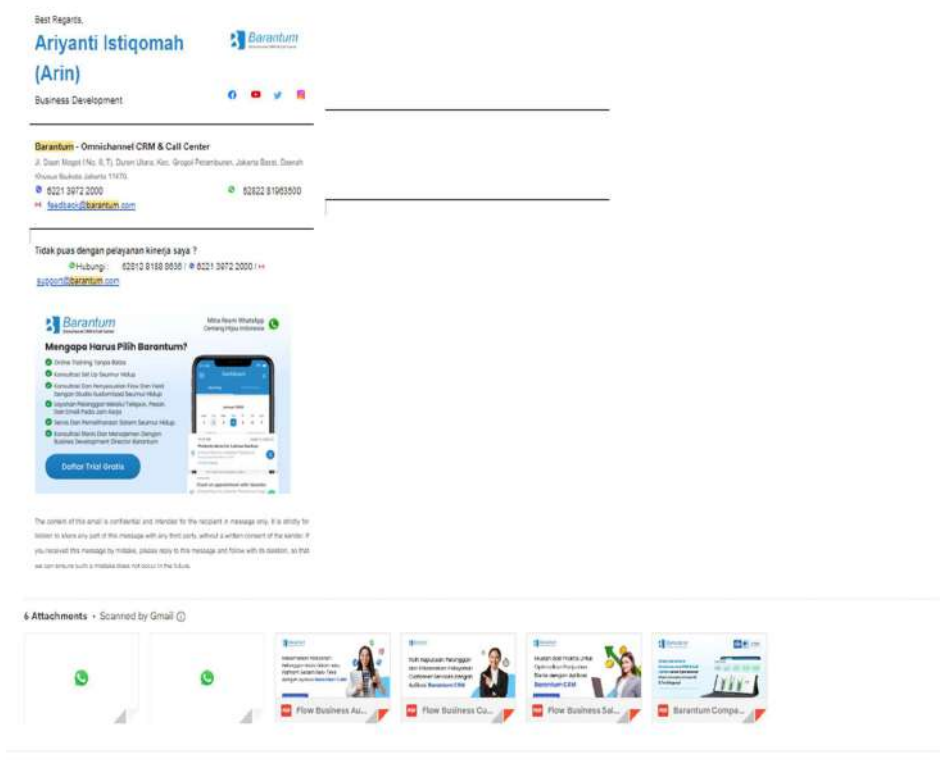
Gambar 12. Penawaran Vendor Quantum



Gambar 13. Penawaran Vendor PT. VADS Inquiry



Gambar 14. Penawaran dari Vendor Barantum



Menjadwalkan untuk meeting penawaran produk dan harga Bersama 2 Vendor potensial yaitu Mekari Qontak dan Barantum.

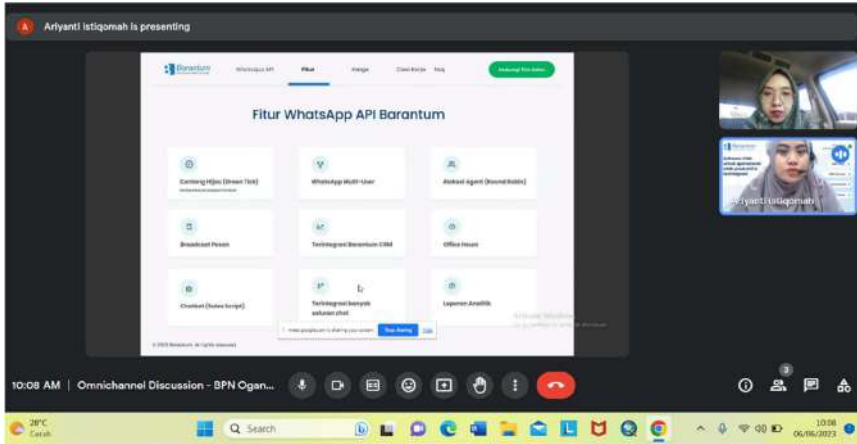
Gambar 15. Sreenshoot Onlune meeting bersama barantum dan Mekari Contak

The screenshot displays the Barantum CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Barantum logo and menu items: Automation Omnichannel, Manfaat, Pelanggan, Proses Alur Bisnis (highlighted), and Fitur. A button labeled 'Hubungi Tim Sales' is also visible. The main content area features a diagram titled 'Proses Alur Bisnis Omnichannel dengan CRM Barantum'. The diagram shows a flow starting from 'Email', 'Media Sosial (terintegrasi API)', and 'Telepon' leading to 'Otomatisasi pesan/pengujian berbasis AI'. This then branches into 'Chatbot API', 'Chatbot Autoresponder', and 'Relevan'. The flow continues to 'CRM', which leads to 'Create Ticket' and 'Create Deals'. Below the diagram, there is a copyright notice: '© 2022 Barantum. All rights reserved.' Below the interface, a meeting invitation is shown for 'Omnichannel Discussion - BPN Ogan Iilir' on Monday, June 5, 2023, at 8pm - 9pm (WIB). The invitation includes a calendar icon, the sender's email 'ariyanti232465@gmail.com', and response buttons: 'Yes', 'Maybe', 'No', and 'More options'. To the right of the invitation is an 'Agenda' section for 'Mon Jun 5, 2023', listing '8pm Omnichannel Discussion - BPN Ogan Iilir'.

The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main window displays a presentation slide titled 'Manfaat WhatsApp Business API'. The slide is divided into three columns:

- Memajin Hubungan Baik dengan pelanggan:** "Business Profile" yang membantu siapa saja untuk meningkatkan kredibilitas bisnis Anda.
- Komunikasi Dua Arah dan Interaktif:** Berlayar pesan yang meningkatkan pelanggan dalam menggunakan baik oleh chatbot ataupun live support. Komunikasi yang lebih variatif agar bisa dapat berupa teks, audio, dokumen, hingga video.
- Platform yang Aman dan Nyaman digunakan:** Dilengkapi enkripsi end-to-end dan fitur autentikasi yang menjamin keamanan percakapan, baik bagi bisnis maupun pelanggan. Tidak akan ada lagi kebocoran / perusakan data pelanggan.

At the bottom of the slide, there is a small text: "© 2022 Barantum. All rights reserved." The Zoom interface shows the presenter's name 'Ariyanti Istiqomah' and a video thumbnail of the presenter. The meeting title is 'Omnichannel Discussion - BPN Ogan Iilir' and the time is 07 AM.



Klarifikasi, Negosiasi Teknis dan Harga.

Setelah vendor mengirimkan penawaran, project leader melakukan klarifikasi dan negosiasi Teknis dan Harga melalui virtual meeting Bersama Mekari Qontak dan Barantum di dua sesi yang berbeda.

Tabel 7. Penawaran Teknis dan Harga Mekari Kontak

MINUTES OF MEETING (MOM)				
Activity : Online Meeting Qontak with Kantor Pertanahan Kab.Ogan Ilir			Date : 08 Juni 2023	
Attendees : Mekari Qontak - Rinda Aldania			Kantor Pertanahan Kab.Ogan Ilir Bu Rizka	Place : Online via gmeet
No	Main Product	Kebutuhan	Solusi Qontak	Notes
1	Omnichannel	Efisiensi Komunikasi dengan Customer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Multi-agent untuk membalas percakapan ke banyak agen melalui 1 nomor WhatsApp 2. Sistem Agent Routing dengan Pendistribusi Otomatis / pembagian per divisi sesuai pilihan customer sehingga customer dapat dihandle oleh agent secara cepat dan tepat 3. Integrasi media sosial untuk mengintegrasikan nomor WA, IG maupun FB dari [PT Name] dalam 1 dashboard 4. Gunakan Chat Template untuk menyiapkan jawaban yang dapat dipilih oleh agent secara cepat, meningkatkan waktu respons dan standardisasi jawaban agent 	
2	Omnichannel	Respon chat pelanggan secara otomatis dan cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Chatbot untuk menjawab Frequently Asked Questions (FAQ) secara otomatis dan instan 2. Pengaturan Chatbot yang dapat diatur untuk memberikan respons yang berbeda untuk akun sosmed yang berbeda/nomor WA yang berbeda/ di jam kerja yang berbeda 3. Dashboard Chatbot yang user-friendly sehingga Kantor Pertanahan Kab.Ogan Ilir bisa membuat/edit chatbot secara mandiri 	

Minutes of Meeting Page 1 of 5

3	Omnichannel	<p>Pengiriman Pesan WA Secara Massal dan Otomatis.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personalized Broadcast dengan template dan variabel yang fleksibel sehingga Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir dapat mengirimkan pesan promosi ke ribuan orang dengan konten yang berbeda dalam 1x klik 2. Click-to-Action(CTA), Quick Reply dan Media untuk membuat pesan broadcast yang interaktif dengan tombol dan gambar/video/dokumen 3. Schedule Broadcast yang ingin dikirimkan sehingga Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir tidak usah khawatir ada lupa pengiriman. 4. Mengelompokkan list recipient agar promo yang dibagikan bisa tepat sesuai dengan target customer yang diinginkan.
4	Omnichannel	<p>Laporan dan Analisis</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Campaign Log yang menampilkan laporan apakah pesan broadcast WA sudah terbaca/diterima/gagal terkirim. 2. Laporan Broadcast seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. Read Rate: untuk melihat persentase pesan broadcast yang sudah dibaca oleh customer b. Reply Rate: untuk melihat persentase pesan broadcast yang sudah dibalas oleh customer 3. Survey Kepuasan pelanggan dengan metode CSAT/NPS/CES yang dapat digunakan untuk evaluasi performa pelayanan pelanggan secara umum ataupun per agen. 4. Pantau Kinerja Agen melalui beberapa laporan berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. First Response Time b. Average Response Time c. Resolution Time d. Resolved Conversations e. Assigned Conversations 5. Informasi Trend Percakapan seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah customer yang chat dalam sebulan

		<ol style="list-style-type: none"> b. Chat baru yang masuk tiap jamnya c. Chat baru yang masuk tiap harinya. 	
5	Omnichannel	<p>Memperhatikan Kredibilitas dan Aksesibilitas [PT Name]</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masking Nama sehingga saat Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir mengirimkan pesan, maka yang dilihat oleh customer adalah nama Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir 2. Sentang Hijau yang diletakkan disamping nama akun Whatsapp, seperti yang saya jelaskan di meeting, merupakan hak prerogatif Meta, dan Qontak sebagai partner official akan membantu proses pengajuannya 3. Search Business, apabila akun WA Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir sudah mendapatkan sentang hijau, maka akun WA Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir dapat dicari via akun WA personal customer
6	CRM	<p>Monitoring aktivitas teknis</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pipeline yang dapat digunakan untuk monitor proses layanan service dengan fitur: <ol style="list-style-type: none"> a. Custom Stage untuk mengatur tahapan proses sesuai meeting kita sebelumnya, contoh: Request Service - Konfirmasi Tanggal Service dan Konfirmasi Pembayaran - Service On Process - Done 2. Fitur Task yang dapat digunakan oleh tim teknis untuk mencatat tiap kegiatan/aktivitas yang dilakukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Check In GPS, saat mengunjungi rumah client, teknis cukup klik 1 tombol di menu ini dan lokasi sales akan langsung tercatat di sistem. b. Input Foto, sales dapat menginput foto lokasi / foto aktivitas / foto stalase sebagai bukti penunjang aktivitas c. Input Tanda Tangan sebagai bukti penunjang aktivitas teknis saat bertemu dengan Customer d. Input Status, untuk menandai status pengerjaan dari tugas/aktivitas tersebut apakah sudah selesai atau belum.

		3. Live GPS Location yang dapat membaca alamat, waktu dan rute perjalanan sales selama bekerja di hari tersebut.	
7	CRM	Laporan dan Analisis	<p>Report dashboard yang komprehensif untuk menunjang kinerja Kantor Pertanian Kab. Ogan Ilir.</p> <p>1. Performa Agent</p> <p>a. Pencapaian agent teknis, berapa banyak service yang telah ia selesaikan.</p> <p>2. Aktivitas Agent</p> <p>a. Live GPS Location Agent</p> <p>b. Lokasi Check-in Agent</p> <p>c. Status Aktivitas Agent per kategori.</p>
Additional Notes :		1. Sistem Qontak tersedia di website dan dalam bentuk aplikasi mobile, sehingga tim Kantor Pertanian Kab. Ogan Ilir dapat mengakses sistem Qontak melalui handphone masing-masing.	

INVESTMENT FEE DETAIL

	Before Meeting	After Final Meeting
Subtotal	Rp.9.990.000,- (for 6 months)	Rp. 4.995.000,- (for 6 months)
Total Subscription Fee / months	Rp. 2.220.000	Rp. 2.220.000
Package Include:	Starter Package (5 users, 1.000 MUV, 1.000 MCC Inbound)	Starter Package (5 users, 1.000 MUV, 1.000 MCC Inbound)
Implementation & Training	Free	Free
Product Update & Maintenance	Included	Included
Support	After Sales Service (team Support Monday-Friday working hours)	After Sales Service (Support Monday-Friday working hours)
Other Benefit (Promo):	-	-
OFFER DEADLINE	12 Juli, 2023	

PT Qontak Tumbuh Makmur

PROSPERITY TOWER LT. 03 SCBD LOT 28, JL. JENDRAL SUDIRMAN
KAY 52-53, SENAYAN, KEBAYORAN BARU
KOTA ADM. JAKARTA SELATAN, DKI JAKARTA, 12190
+62 813-2242-0237
-
finance-qontak@mekari.com
www.qontak.com

BILL TO
Kantor Pertanian Kab. Ogan Ilir

QUOTE #	10708
DATE	09-06-2023

Description	Qty	Price (Rp.)	Amount (Rp.)
Omnichannel Starter Package			
1 Number & 5 Agents			
- 1.000 Quotas Monthly			
Unique Visitor (MUV)			
- 1.000 Quota Monthly Inbound WhatsApp Conversation Credit (MCC)			
- Integration to Omnichannel (Instagram, Facebook, Telegram, etc)	6.0 Month	750.000,00	4.500.000,00
- Chat Panel Technology			
- Integration to Qontak CRM			
- Server / Database			
Maintenance			
- Online Training and Support Consulting Service			
Online Training & Services	1.0 Unit	0,00	0,00
		Subtotal	4.500.000,00
		PPN - 11.0%	495.000,00
		Total	4.995.000,00



Maksimalkan Pelayanan
Pelanggan Anda dalam satu
Platform Secara *Real-Time*
dengan Aplikasi **Barantum CRM**



Hubungi Sales

Hari & Tanggal	Jum'at, 9 Juni 2023
Ditujukan Kepada	Anita Dwitasari
Nama Perusahaan	Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
Business Development	Ariyanti Istiqomah (Arin)

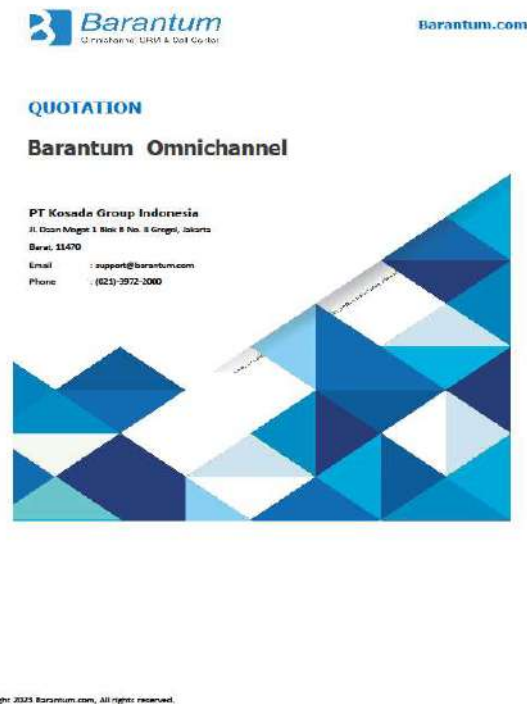
Paket Barantum Omnichannel					
Paket Omnichannel	Harga/Qty/Bulan	Jumlah		Total	Keterangan
BarantumChat License Standard per user	Rp 897.000	1	paket	Rp 897.000	pembayaran 1 bulan
Saldo WhatsApp Business API per Rp500.000,- - Pembelian saldo per kelipatan Rp500.000,- - Saldo berlaku selama 1 tahun sejak pembayaran dan hangus apabila tidak digunakan - Kelebihan pemakaian akan ditagihkan di bulan selanjutnya - Saldo dapat digunakan untuk: a. Pesan masuk/user-initiated: Rp1275,- /1 nomor dalam 24 jam sesi chat dan nomor Indonesia, gratis kuota 1.000 pesan masuk per bulan (tidak berlaku akumulasi); b. Pesan keluar/business-initiated berdasarkan kategori per 1 nomor dalam 24 jam sesi chat dan nomor Indonesia sebagai berikut: b.1. Kategori Marketing Rp600,- b.2. Kategori Authentication Rp440,- b.3. Kategori Utility Rp300,- c. Untuk pesan masuk berasal/pesan keluar ke negara selain Indonesia dikenakan biaya berbeda	Rp 500.000		paket saldo	Top up Sendiri di sistem	Sesuai penggunaan
Implementasi Setup, Training, dan implementasi, termasuk: - Training online - Konsultasi online field dan flow - Setup WABA dan unlimited revisi online - Online training tanpa batas - Konsultasi setup seumur hidup - Konsultasi laporan seumur hidup - Konsultasi dan penyesuaian flow dan field dengan studio kustom seumur hidup - Layanan pelanggan melalui telepon, chat, dan email pada jam kerja - Servis dan pemeliharaan sistem seumur hidup	Rp 2.000.000	8	hari kerja	Rp 16.000.000	Satu kali bayar
Total				Rp 16.897.000	
Diskon spesial tahun pertama				Rp 12.000.000	
Total setelah diskon				Rp 4.897.000	Pembayaran Bulan Pertama
PPN 11%				Rp 538.670	
PPH 23.2%				Rp 87.940	
Grand Total				Rp 5.337.730	

*hari kerja = 8 jam kerja

Pemilihan Vendor dan Penandatanganan Kontrak

Pemilihan Vendor selain penilaian harga yang menjadi poin utama adalah Keunggulan Produk yang ditawarkan, performen Perusahaan, testimoni pelanggan lainnya, serta respon petugas. Dari ketiga kategori Harga, Produk dan Kredibilitas Perusahaan makan project leader dan pejabat pembuat komitmen memilih Barantum Omnichanel sebagai Vendor pemenang yang dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak kerja.

Tabel 8. Kontrak dengan PT. Barantum



Pembuatan Omnichanel dan pendaftaran FBM

Omni channel atau **omnichannel** merupakan strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan berkualitas tinggi di berbagai saluran media komunikasi yang digunakan pelanggan. Berbeda dengan multichannel, omnichannel adalah tahap evolusi multichannel yang lebih luas.

Omnichannel berasal dari dua kata, yaitu *omni* dan *channel*. *Omni* artinya semua atau universal. Sedangkan *channel* adalah saluran. Yang artinya adalah menggabungkan semua channel (saluran/media), di mana pelanggan dapat menemukan dan terhubung dengan bisnis di berbagai channel seperti multichannel, tetapi dengan tingkat pengalaman pelanggan yang lebih baik dan tinggi.

Omnichannel terdapat berbagai jenis, yaitu:

1. Omnichannel Media Sosial

Omnichannel media sosial mengacu pada penggunaan saluran media sosial sebagai bagian dari pendekatan dalam bisnis. Ini melibatkan integrasi strategi media sosial dengan saluran penjualan, layanan pelanggan, dan pemasaran lainnya untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan di platform media sosial yang berbeda.

Dalam hal ini, perusahaan memastikan pelanggan dapat cepat dilayani di berbagai platform media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, dan lainnya, dengan menyediakan konten yang relevan dan interaktif. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi dengan perusahaan Anda, melakukan pembelian, dan berbagi pengalaman melalui media sosial yang paling nyaman bagi mereka. Sehingga Anda dapat memperkuat keterlibatan pelanggan, memperluas jangkauan, dan memanfaatkan potensi media sosial sebagai alat yang efektif untuk membangun hubungan dengan pelanggan.

2. Omnichannel E-Commerce

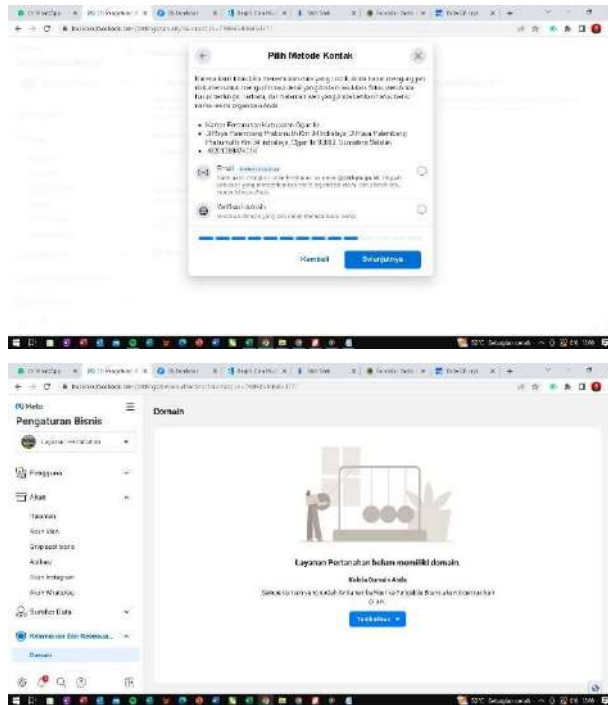
Omnichannel e-commerce adalah sebuah sistem e-commerce yang menggunakan pendekatan omnichannel dalam menjual produk dan layanan kepada pelanggan. Sistem ini dapat menyediakan layanan melalui berbagai layanan e-commerce. Pendekatan omnichannel pada sistem e-commerce ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam berbelanja dan mengakses informasi produk yang dibutuhkan. Sehingga mampu meningkatkan penjualan bisnis Anda secara signifikan saat digunakan secara konsisten. Sebagai rekomendasi, Anda bisa menggunakan Barantum Omnichannel yang dapat diintegrasinya pada berbagai saluran komunikasi. Sebagai inovasi Barantum ke depannya, Anda juga bisa mengintegrasikan saluran komunikasi lainnya, seperti TikTok, Shopee, dan Tokopedia. Sehingga semakin beragam pilihan saluran yang dapat Anda integrasikan.

3. Omnichannel Call Center

Jenis omnichannel pertama, yaitu omnichannel call center. Ini adalah sebuah pusat layanan telepon yang menggunakan pendekatan omnichannel dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan ini, pusat layanan telepon dapat memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Sehingga mampu meningkatkan layanan dan penjualan bisnis. Adanya sistem ini, Anda dapat merekam tiap percakapan antara agen dan pelanggan. Jadi, Anda dapat melakukan evaluasi untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi

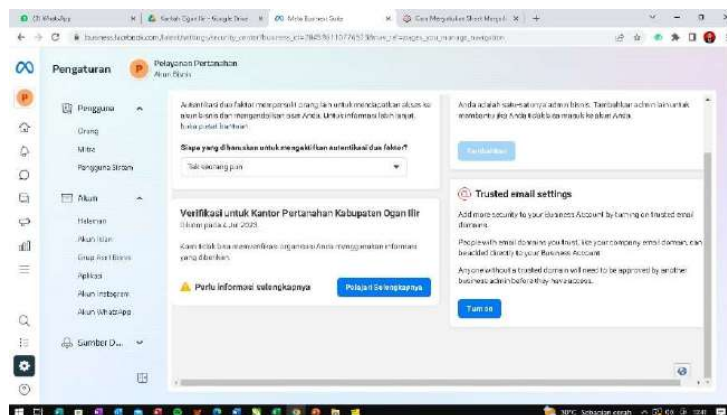
Dan pada awalnya dalam aksi perubahan ini omnichannel yang dipilih adalah omnichannel media sosial, untuk mengaktifkan omnichannel media sosial, harus terlebih dahulu membeli lisensi dari pihak Meta sebagai pemilik lisensi Facebook, Instagram dan WhatsApp. Langkah pertama yang harus dilakukan dalam set Up omnichannel ini adalah membuat FBM (facebook Business Manager) dengan Langkah sebagai berikut:

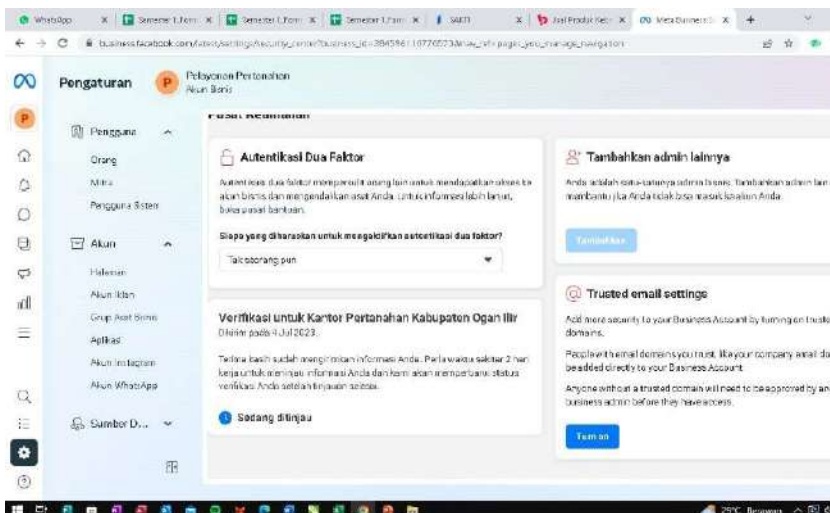
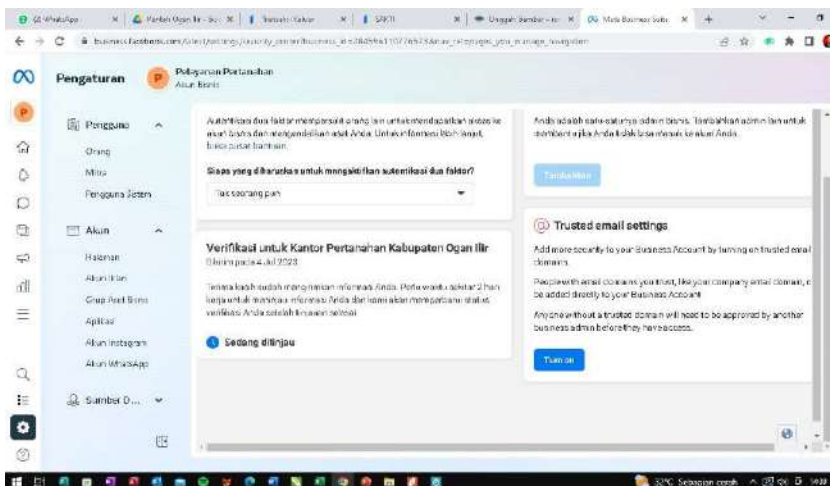
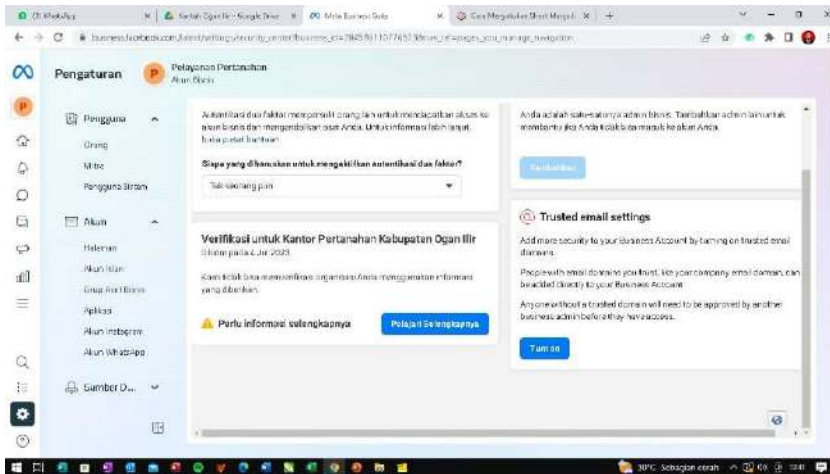
Gambar 16. Pembuatan FBM

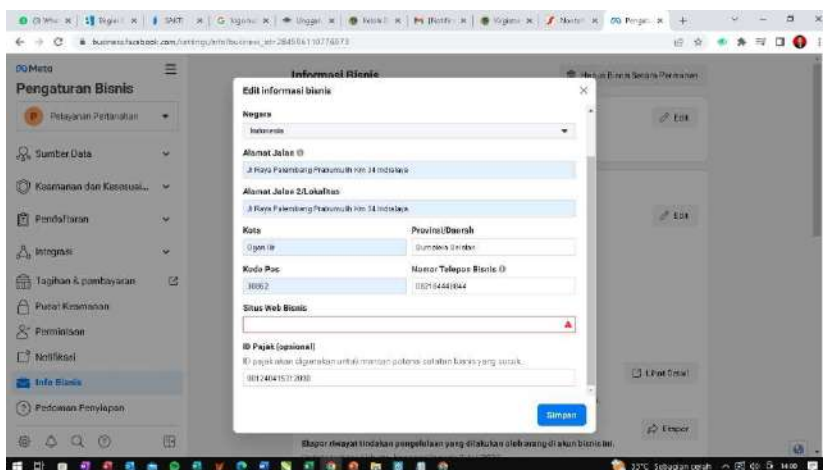
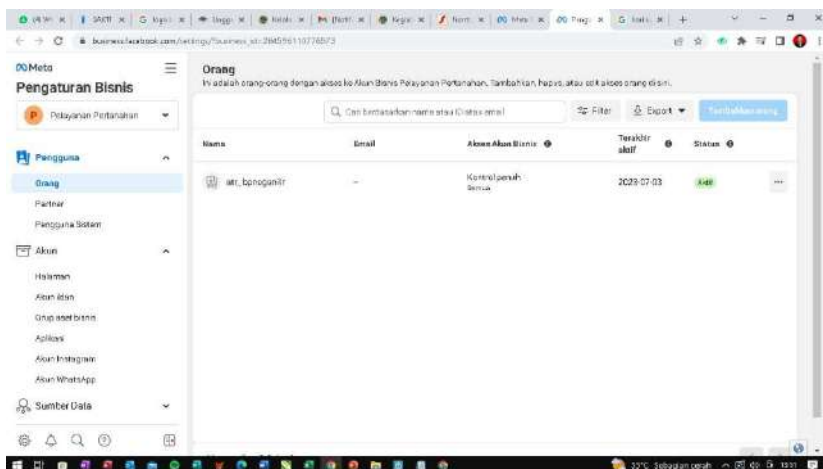
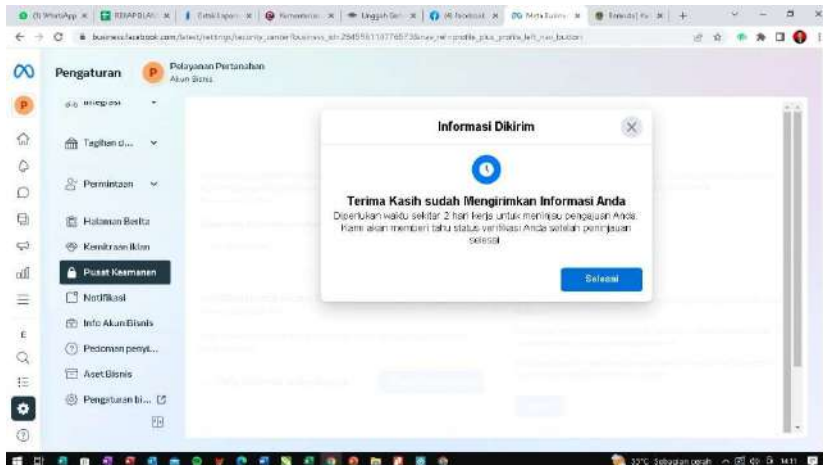


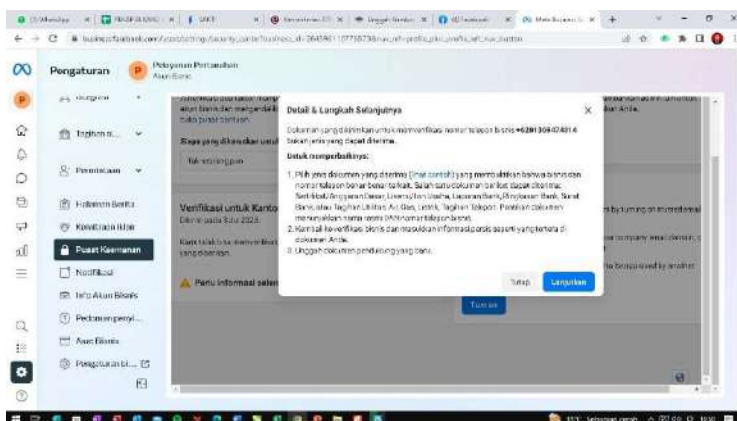
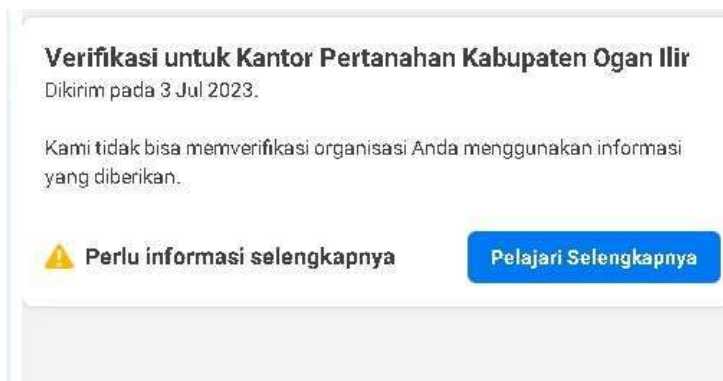
Set Up FBM tidak dapat menggunakan akun dengan domain @atrbtn.go.id karena pembatasan user oleh Pusdatin untuk alasan keamanan, sebagai Langkah alternatif: Membuat FBM Baru dengan Format berbeda dengan mengajukan dokumn yang tersedia dan setelah menunggu 2 hari pengajuan ditolak, Kami diajukan Kembali dengan menggunakan Dokumen berbeda dan Kembali ditolak karena dokumen yang menjadi persyaratan tidak dapat menverifikasi nomor yang digunakan Kantor Pertanian Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 17. Penolakan Verifikasi Pertama FBM









Mencoba mengajukan Kembali dengan menggunakan Dokumen berbeda dan Kembali ditolak karena dokumen yang menjadi persyaratan tidak dapat memverifikasi nomor yang digunakan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Mencari alternatif lain, Kembali ke manual dengan menggunakan Whatapp tanpa terhubung dengan omnichannel dengan mngubah WA regular menjadi WA Bussines dengan mengaktifkan WA chatbot.

Sembari melakukan Set Up FBM, Publikasi mulai dilakukan dengan menyebarkan nomor melalui media sosial maupun banned dan spanduk.

Gambar 18. Publikasi Melalui Media Sosial



ATR/BPN
KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN OGAN ILIR
melita dan mandala

BerAKHLAK
ASEAN
2013

CTBA

CONTACT US

- 082184448844
- 082184448844
- Kantor Pertanahan Ogan Ilir
- @atr_bpnojanilir
- kantahoganilir
- kantorpertanahan.ol@gmail.com



ATR/BPN
KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN OGAN ILIR
melita dan mandala

BerAKHLAK
ASEAN
2013

CTBA

CUSTOMER CARE
LAYANAN PERTANAHAN
0821 8444 8844

- Telephone calls
- Social media
- SMS / Text
- Chatbots
- Konsultasi langsung

Gambar 19. Publikasi Melalui X Banner dan Spanduk





Memperiapkan ruang khusus konsultasi dan Petugas, sebelumnya setiap ada pengguna layanan yang memerlukan bantuan konsultasi maupun support admin selalu dilakukan di ruang kerja pegawai, hal ini membuat ruangan kantor menjadi tidak steril dimana seharusnya Back Office itu hanya untuk petugas untuk menghindari pencurian dan mengganggu konsentrasi kerja pegawai lainnya. Bersama Kassubag Tata Usaha membuat ruangan Khusus Konsultasi layanan pertanahan di Locket, yang diharapkan seluruh konsultasi dapat terakomodir dengan baik tanpa mengganggu back office yang sengaja di desain terbuka untuk menghindari pungli dan percaloan.

Gambar 20. Ruang Konsultasi



Setelah beberapa kali pengajuan set up FBM ditolak walaupun sudah menggunakan berbagai evidence yang dibutuhkan pihak meta, namun hingga minggu ke delapan pihak meta masih Menolak permohonan FBM sehingga projectleader memutuskan untuk menghentikan program Omnichanel Sosial Media dan Beralih ke Omnichanel Call Center dengan tahapan yang lebih mudah dan tidak memerlukan Verifikasi dari Meta.

Gambar 21. Omnichanel Call Center

Barantum
Customer Service & Call Center

Raih Kepuasan Pelanggan dan Efisiensikan Pelayanan Customer Services dengan Aplikasi **Barantum CRM**

[Hubungi Sales](#)

Barantum
Customer Service

CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Customer Service

Penggunaan Barantum CRM mampu mengoptimalkan pelayanan dengan mampu menjawab seluruh kendala pelanggan di berbagai saluran komunikasi (*omnichannel*) hanya di satu halaman. **Produktivitas tim customer service** Anda dapat **meningkat 85% - 90%** sehingga berdampak pada kenaikan kepercayaan pelanggan bisnis Anda.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum
Customer Service

CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Apakah Bisnis Anda Mengalami Hal Ini?

Banyak pesan atau telepon pelanggan tidak terjawab sehingga bisnis Anda mengalami penurunan pelanggan.

Energi tiap customer service tidak merata sehingga pelayanan terhadap pelanggan berbeda-beda sehingga sulit mengukur KPI.

Tidak mengetahui secara pasti bagaimana cara berkomunikasi customer service Anda dengan pelanggan.

Membutuhkan waktu lama melayani pesan pelanggan karena perlu membuka seluruh berbagai saluran komunikasi bisnis yang berbeda.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Manfaat Barantum CRM untuk Customer Service

- Memusatkan dan mengorganisasi informasi pelanggan.
- Melacak seluruh riwayat percakapan dengan pelanggan.
- Merespons pelanggan lebih cepat karena semua dapat diakses dari satu halaman.
- Meningkatkan kinerja tim support dan agen customer service.
- Mengotomatiskan dalam mengukur dan melihat laporan kinerja tim support.
- Terintegrasi dengan banyak saluran komunikasi (omnichannel).

35% - 40% mempermudah pelatihan karyawan baru yang diunduh berdasarkan data rekaman percakapan (recording), database kendala pelanggan, dan survey.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Ratusan Tim Customer Service di Indonesia Telah Menggunakan Barantum CRM untuk Memaksimalkan Pelayanan Pelanggan

* Apabila dibutuhkan, kami akan mengirimkan testimoni dan use case kebutuhan sesuai industri.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Proses Alur Bisnis Customer Service dengan CRM Barantum

```

    graph LR
      A[OMNICHANNEL] --> B[Customer Service]
      B --> C[Create Ticket]
      C --> D[Aktivitas Manager Monitor Penyelesaian Ticket]
      subgraph D [Aktivitas Manager Monitor Penyelesaian Ticket]
        D1[Penugasan ke Divisi internal] --> D2[Cek Ticket]
        D2 --> D3[Submit Ticket]
        D2 --> D4[Close Ticket]
        D2 --> D5[Open Ticket]
      end
  
```

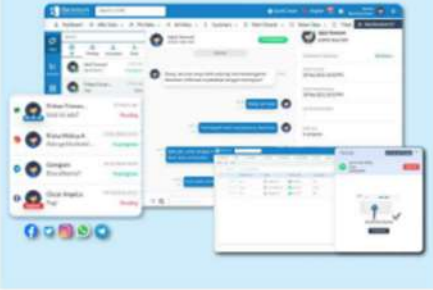
© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan **Proses Alur Bisnis** Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Panggilan dan Pesan pelanggan masuk:
Customer service Anda dapat membatasi seluruh pesan pelanggan dari berbagai saluran komunikasi hanya dalam satu halaman sehingga meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan bisnis.

- Mudah mengintegrasikan seluruh saluran komunikasi bisnis, seperti Instagram, Facebook, Telegram, Line, dll hanya dalam satu platform.
- Praktis dan cepat menjawab telepon pelanggan dengan adanya fitur Round Robin yang mampu mengotomatiskan panggilan ke agen customer service yang tersedia.

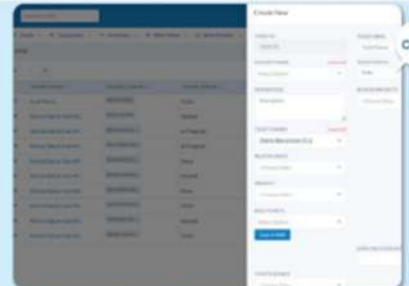
100%
mengikuti pesan atau telepon pelanggan yang masuk melalui platform apa saja sehingga dapat terdapat dengan rapi.



© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan **Proses Alur Bisnis** Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Create Ticket:
Agen customer service Anda mudah mendata seluruh kendala pelanggan di satu platform sehingga data tidak hilang akibat menyimpannya di berbagai file/dokumen.



- Adanya nomor Ticket yang berbeda di tiap kendala pelanggan memudahkan agen customer service melihat informasi progres penyelesaian kendala tersebut.
- Progres penyelesaian kendala dapat terpantau sehingga memaksimalkan dalam penanganannya.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan karena agen customer service Anda cepat mencari informasi terkait kendala pelanggan.

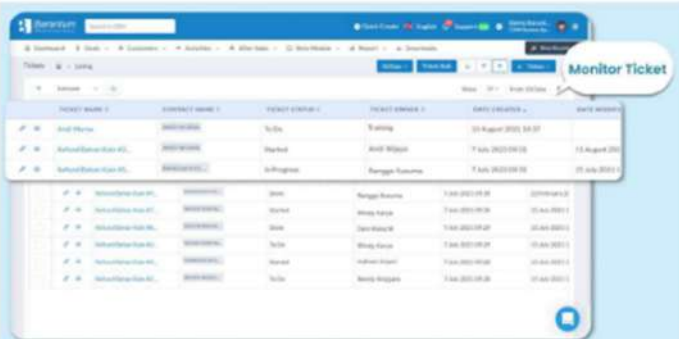
100%
mengidentifikasi kendala pelanggan yang masuk sehingga keseluruhan kendala pelanggan dapat dipantau.

Anda dapat menentukan skala prioritas penanganan kendala pelanggan sehingga kendala yang sangat gawat/penting bisa diprioritaskan terlebih dahulu.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan **Proses Alur Bisnis** Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Cek Ticket:
Anda dapat memonitor perkembangan penyelesaian kendala pelanggan secara real-time.

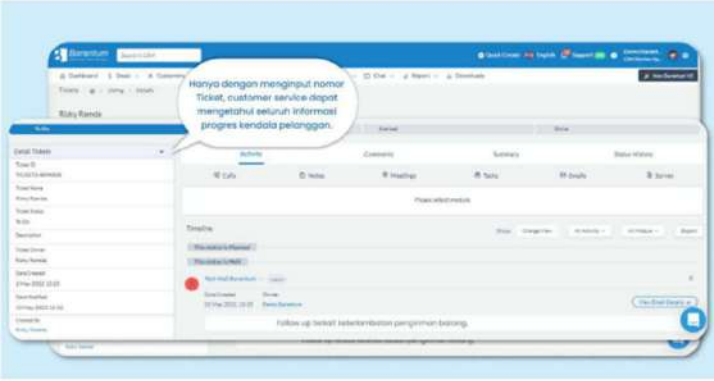


- Ketahui kendala pelanggan yang masih dalam proses dan yang sudah selesai dengan mudah.
- Praktis memantau perkembangan progres penyelesaian kendala pelanggan.
- Mudah meng-update perkembangan penyelesaian kendala secara real-time dari riwayat aktivitas pelanggan.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan **Proses Alur Bisnis** Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Follow up Ticket:
 Agen customer service mudah melakukan konfirmasi kepada pelanggan terkait penyelesaian kendala yang dihadapi pelanggan sampai kendala berhasil diatasi.

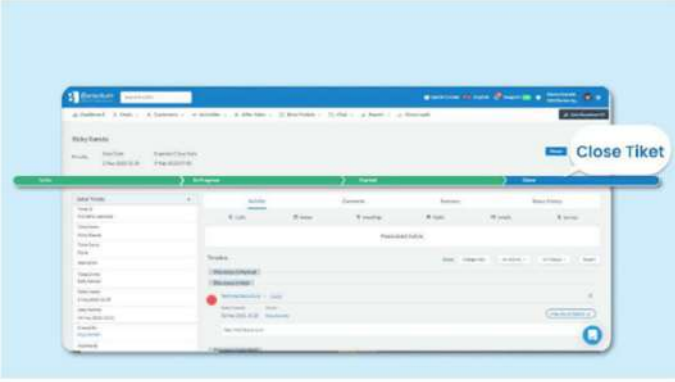


- Mampu memantau seluruh riwayat aktivitas penyelesaian kendala pelanggan sehingga mudah mengetahui penyebab jika ada penyelesaian kendala yang terhambat.
- Praktis melihat detail informasi kendala pelanggan sehingga mudah melakukan follow up.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan **Proses Alur Bisnis** Fitur [Hubungi Tim Sales](#)

Close Ticket:
 Agen customer service Anda dapat melihat informasi penyelesaian ticket kendala pelanggan sehingga dapat menjadi pembelajaran jika ada kasus yang serupa.



- Menyederhanakan data informasi penyelesaian kendala pelanggan.
- Informasi yang tercantum hanya dalam satu platform mempermudah agen customer service Anda mempelajari dan mengevaluasi cara penyelesaian masalah pelanggan.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Fitur CRM Barantum

Optimalkan Pelayanan Customer Service

Robocall & Chatbot



Recording



Sales Script



Survey



Database Pelanggan



CSAT



© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Mudah, Praktis, dan Cepat Memberi Solusi Pelanggan dengan Fitur Telepon



Spy Call

Mendengarkan secara diam-diam ke extension yang sedang aktif.



Whisper Call

Bergabung dengan agen Anda saat menerima telepon. Anda dapat berbicara dengan agen, tapi pelanggan tidak dapat mendengarkan suara Anda.



Join Calls

Anda dapat bergabung ke dalam percakapan dengan agen dan pelanggan (3-way).



Conference Room

Memungkinkan sekelompok orang untuk berpartisipasi dalam panggilan telepon dengan jumlah partisipan yang dapat Anda atur sesuai kebutuhan.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Recording

Memberikan solusi pencatatan perusahaan secara menyeluruh untuk membantu meningkatkan penerapan *compliance* dan pengelolaan interaksi dengan pelanggan.

- Sales manajer dapat memonitor interaksi agen dengan pelanggan sehingga mengetahui kemampuan apa yang harus ditingkatkan dari masing-masing agen.
- Sales manajer dapat membuat rencana tepat bagi masing-masing agen agar mereka mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- Recording dapat membantu perusahaan meningkatkan penerapan *compliance* pada operasionalnya dan terhindar dari segala tuntutan yang merugikan.
- Membantu perusahaan memiliki data yang berasal dari seluruh riwayat perjalanan (*journey*) pelanggan dari berbagai saluran komunikasi.



© 2022 Barantum. All rights reserved.

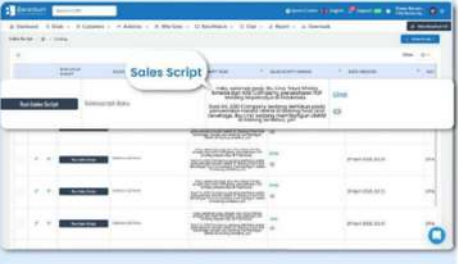
Barantum CRM Customer Service

Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Sales Script

Sebagai pagangan materi yang perlu dibahas sebagai SOP tim customer service sehingga mempermudah dan memaksimalkan komunikasi dengan pelanggan dalam menyelesaikan kendala pelanggan.

- Memudahkan tim sales dalam melakukan penjualan dengan mengetahui informasi yang perlu disampaikan.
- Meminimalisasi kesalahan atau kekurangan informasi saat melakukan penawaran.
- Meningkatkan kepercayaan pelanggan karena sales dapat memberikan informasi dengan detail sesuai yang sudah ditetapkan.



© 2022 Barantum. All rights reserved.

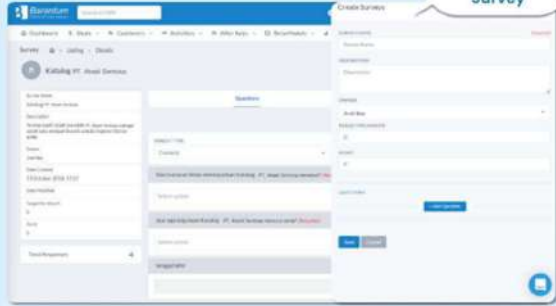
Barantum CRM Customer Service

Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Survey

Membuat Survey

- Mencatat detail kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh pelanggan langsung ke dalam sistem secara *real-time*.
- Sebagai acuan evaluasi dalam pelayanan pelanggan sehingga bisnis semakin lebih dipercaya dan berkembang.
- Membantu menganalisis strategi pelayanan pelanggan untuk memaksimalkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.



© 2022 Barantum. All rights reserved.

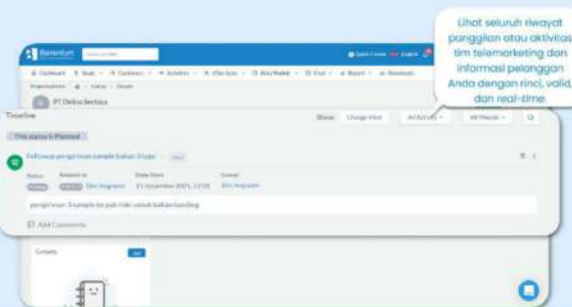
Barantum CRM Customer Service

Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Database Pelanggan

Penggunaan CRM mempermudah Anda dalam memantau proses bisnis Anda sehingga menghasilkan *leads*. Dengan begitu, Anda bisa menentukan strategi yang tepat untuk agen customer service.

Lihat seluruh riwayat panggilan atau aktivitas tim telemarketing dan informasi pelanggan Anda dengan rinci, valid, dan *real-time*



35% - 40% menurunkan *churn rate* (persentase kehilangan pelanggan).

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM & Customer Service

CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Customer Satisfaction Score (CSAT)

Customer satisfaction score (CSAT) digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari pengalaman yang diberikan bisnis. Dari analisis CSAT, bisnis dapat mengidentifikasi apa yang diharapkan pelanggan.

Adanya CSAT, bisnis Anda mampu untuk:

- Mencegah kenaikan *churn rate* pelanggan dan membantu tim Anda untuk menjual produk sesuai kebutuhan pelanggan.
- Membantu Anda memantau kebutuhan mereka dan memberi tahu Anda siapa yang puas dengan produk Anda dan siapa yang menghadapi kendala dengan produk Anda.
- Mendorong pelanggan untuk menyampaikan kepuasan atas layanan atau produk yang ditawarkan sehingga hasil evaluasi CSAT ini, bisnis dapat meningkatkan layanannya untuk menciptakan pengalaman pelanggan lebih baik.

20% - 25% menaikkan penjualan bisnis Anda.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Barantum CRM & Customer Service

CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Data Roles

Anda bisa membatasi akses terhadap data pada sebuah tim sesuai dengan hirarki dan akses roles, baik anggota yang hanya bisa melihat data, mengedit, atau menghapus data.

© 2022 Barantum. All rights reserved.

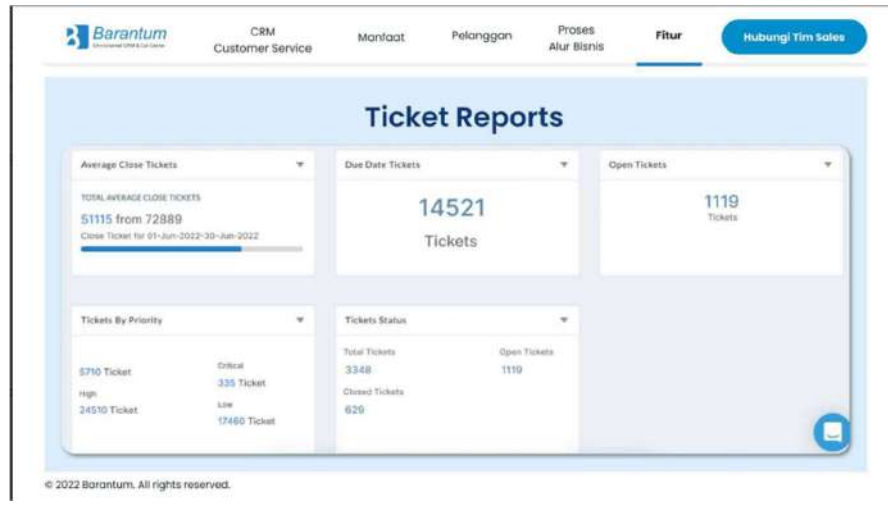
Barantum CRM & Customer Service

CRM Customer Service Manfaat Pelanggan Proses Alur Bisnis **Fitur** [Hubungi Tim Sales](#)

Reports

Frequency	Value	Target	Progress
Weekly	992140	992000	100%
Monthly	15000	15000	100%
Daily	180	180	100%

© 2022 Barantum. All rights reserved.



Report Email Customer Service

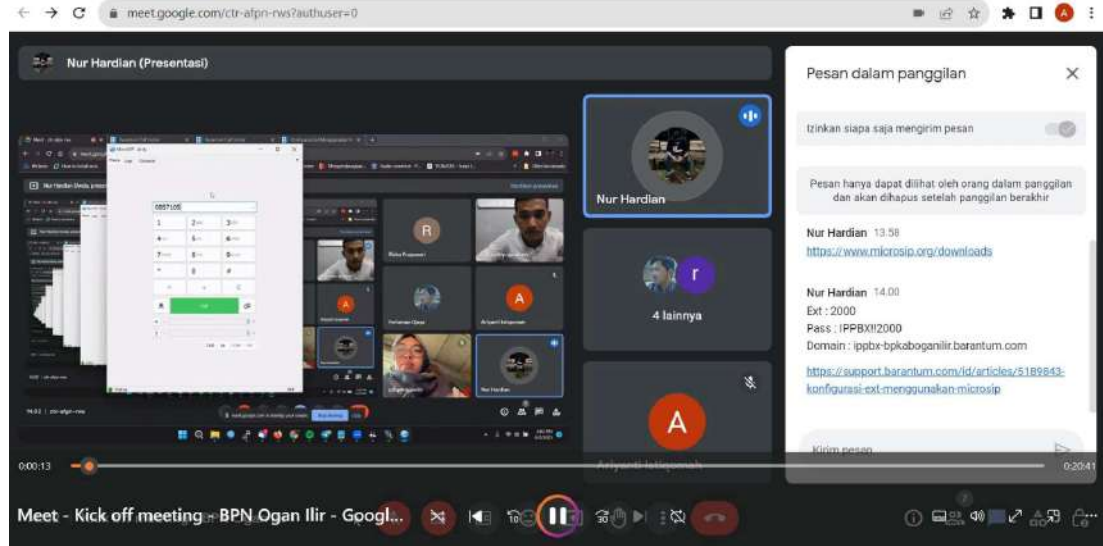
OUTGOING REPORT

User Name	Ext	Total Calls	Outgoing Durations	Average Durations	Longest Durations	Total Answered Calls	Total Busy Calls	Total Failed Calls	Total Unanswered Calls
Jandy	110	4	00:13:18	00:04:26	00:08:14	3	0	0	1
Loki	188	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Bucky	191	8	00:16:33	00:07:46	00:04:37	6	0	0	2
Herjan	353	27	01:12:51	00:30:24	00:35:31	7	0	9	21
Topimindy	175	17	01:10:42	00:07:51	01:00:00	9	0	0	8
Alongg	176	6	00:18:47	00:06:16	00:11:01	3	0	0	3
Tein Hoag	231	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Amrul	201	22	00:42:22	00:03:51	00:13:47	11	0	0	11
Badrul	208	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Rubin	119	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	0	0	0
Alex	189	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Miko	210	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Akmal	230	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
Korim	172	3	00:04:29	00:02:15	00:03:24	2	0	0	1
Kyle	128	1	00:02:33	00:02:33	00:02:33	1	0	0	0
Buzi	166	29	00:20:57	00:01:34	00:03:42	17	0	4	8

© 2022 Barantum. All rights reserved.

Kembali dilakukan Negosiasi dan Klarifikasi Teknis dan Harga hingga disepakati nilai kontrak sebagai berikut:

Gambar 22. Negosiasi dan Klarifikasi Teknis dan Harga Call Center



Tabel 9. Penawaran Call Center Barantum

Hari & Tanggal	Selasa, 28 Juli 2023			
Dibuatkan kepada	Anita Dwiastari			
Nama Perusahaan	Kantor Perwakilan Kabupaten Ogan Ilir			
Business Development	Arpani Istikomah (Ars)			

Paket Barantum Omnichannel				
Paket Omnichannel	Harga/City/Bulan	Jumlah	Total	Keterangan
Paket Barantum Cloud Call Center Standard - license extension - Penambahan extension Rp299.000./extension Benefit cloud call center standar: - Nomor extension untuk telusur dan bilangan call - Interactive Voice Recording untuk Autoresponder/teknisi masuk - Transfer call (Silakan), Conference Call, Spy Call, Whisper Call, & Join Call - Akses Open API Call standard (5 panggilan API per detik) - Module Recording dengan penyimpanan 1GB/user dan tambahan Call Recording Storage 10 GB - Support Standard hari kerja.	Rp 861.000	1 paket	Rp 861.000	Pembayaran 1 bulan
Berlangganan jika telepon per paket 1 jalur	Rp 625.000	1 paket 5 jalur	Rp 625.000	Bulanan
Saldo penggunaan nomor WSP (non premium): - Minimum tagihan pemakaian Rp100.000,-/bulan - Pembelian saldo per panggilan Rp100.000,- - Saldo berlaku selama 1 tahun sejak pembayarannya dan hangus apabila tidak digunakan - Saldo bisa pembebanan akan ditagihkan di bulan berikutnya - Saldo dapat digunakan untuk: a. Panggilan telepon keluar ke Rp15,-/detik b. Panggilan telepon masuk ke Rp10,-/detik	Rp 500.000	1 paket/saldo	Rp 500.000	Casual penggunaan
Implementasi				
Setup, Training dan implementasi, termasuk: - Instal setup Call Center dan perangkat main unitnya - Diffyopy pemantauan penggunaan - Online meeting setup bulat (selalu setup hari Kamis) - Layanan pelanggan melalui telepon, chat, dan email/pada jam kerja - Servis dan pemeliharaan sistem seluruh siklus	Rp 2.300.000	3 paket	Rp 6.900.000	lata kali bayar
			Total	
			Rp 8.022.000	
			Pembayaran awal/money (Bulan Barantum) (lata standar dan implementasi) 2 paket	
			Rp 4.307.000	
			Total	
			Rp 3.125.000	Pembayaran Bulat
			PPN 11%	Perfektiva
			Rp 340.750	
			PPN 2,2%	
			Rp 68.500	
			Grand Total	
			Rp 3.531.250	

*Rata bulat = 0 Jan bulat

Untuk efisiensi waktu yang telah banyak terbuang beberapa tahapan dilaksanakan sekaligus, yakni Set Up Call Center yang memakan waktu 3 hari, Training Admin dan Publikasi Nomor baru karena untuk alasan sebagai berikut nomor yang sudah

terpublikasi sebelumnya tidak dapat digunakan sebagai nomor yang digunakan untuk Call Center:

1. untuk menggunakan nomor gsm dirubah ke call center, itu harus ada perangkat tambahan yg harus di pasang dan itu tidak disediakan oleh Vendor sehingga harus membeli sendiri dengan harga yang cukup mahal, dan pemasangan harus dilakukan langsung oleh tim vendor, tidak dapat dilakukan secara Hibrid, sehingga akan memakan waktu dan biaya lebih untuk perjalanan dan akomodasi teknisi vendor yang berlokasi di Jakarta.
2. secara teknis nomor Gsm ter-enkripsi hanya 1 panggilan, jadi saat ada 3 customers menghubungi diwaktu yang sama, hanya 1 nomor yang dapat tersambung dan admin lain tidak dapat menjawab panggilan lain.
3. mengharuskan kantor pertanahan kabupaten ogan ilir untuk memiliki router dengan menggunakan ISP yang memiliki IP public static, dimana penyedia jaringan di kabupaten ogan ilir belum ada yang memiliki IP Public Static.

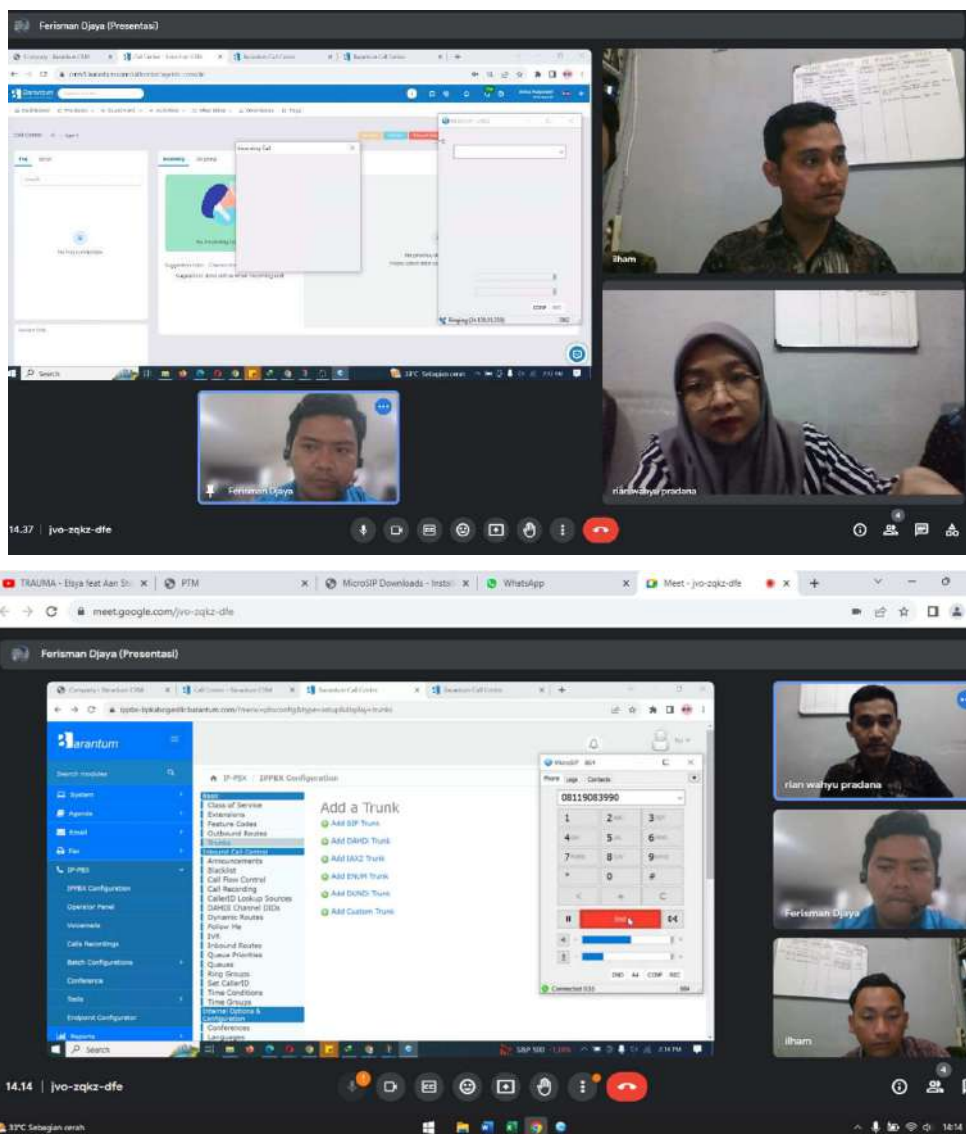
Gambar 23. Publikasi Nomor Baru

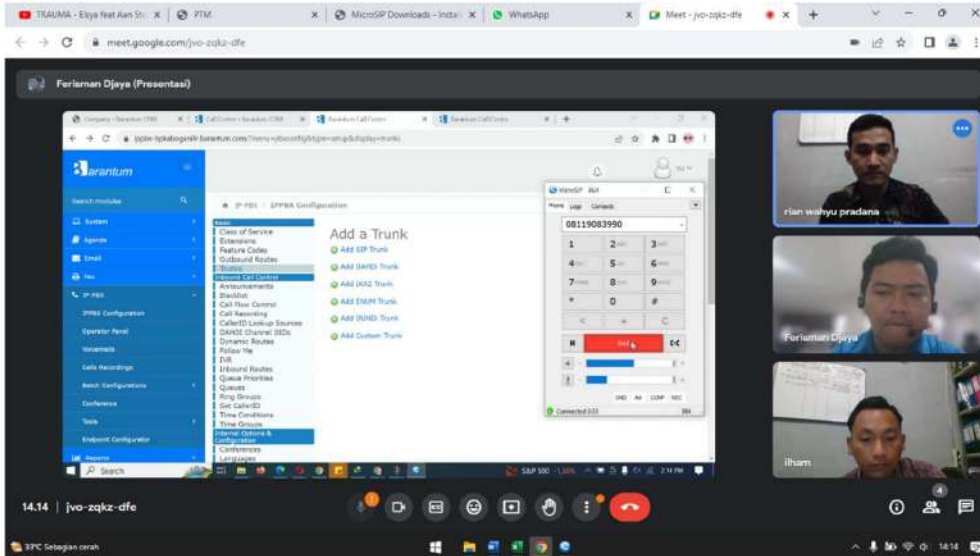




Set Up dan Training Admin

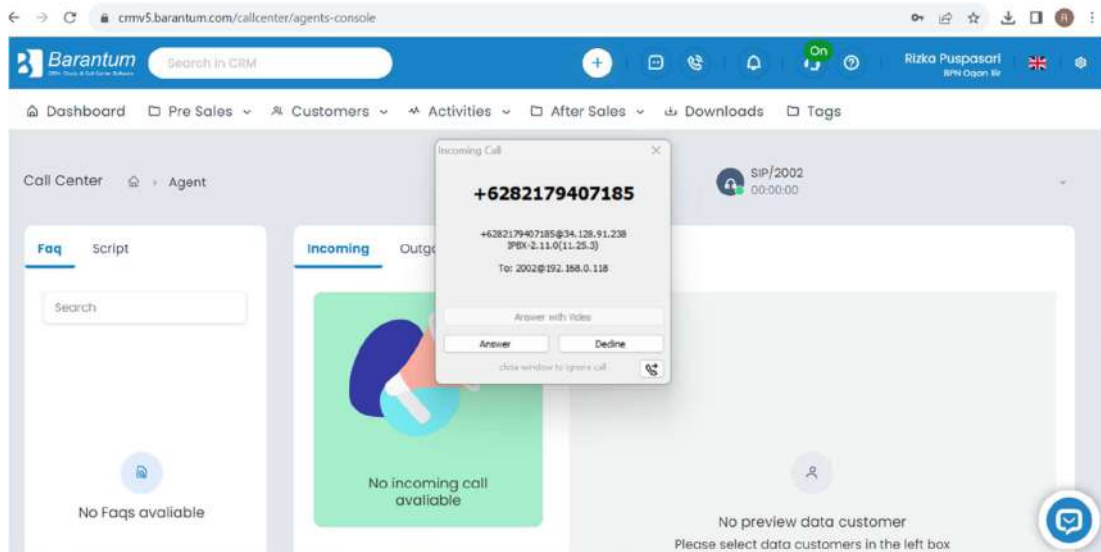
Gambar 24. Training Online

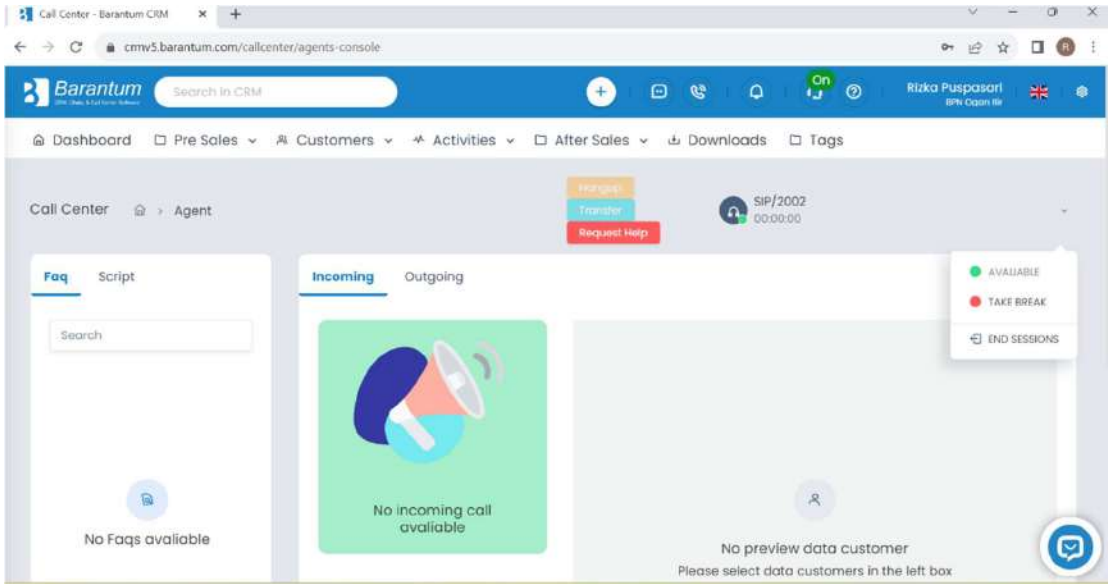




Fitur yang ada dalam Omnichannel Call Center ini adalah sebagai berikut:
 Panggilan Inbound dan Out Bound.

Gambar 25. Panggilan Inbound and Outbound

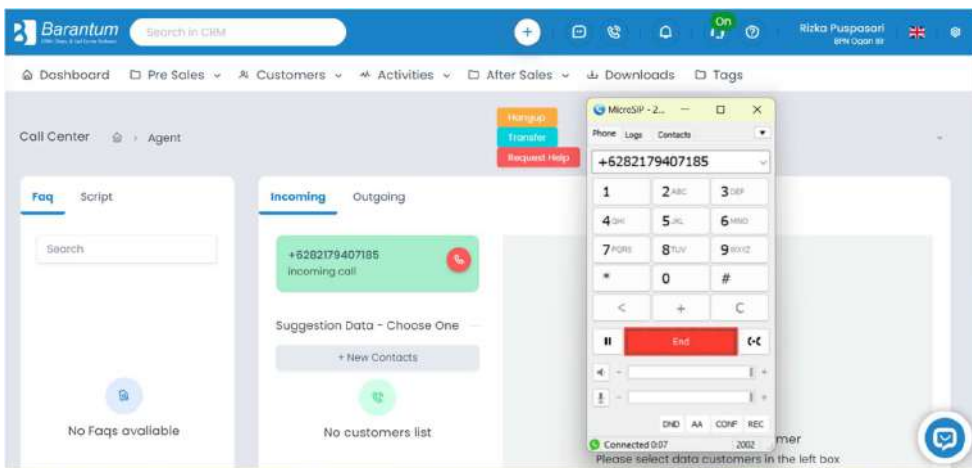




Gambar

26.Sound

Recording



Gambar

27.

penyimpanan

log

Name	Number	Time	Duration	Info
+6282179407185	+6282179407185	00:33:51		
+622129520200	+622129520200	04/08/2023 08:34:41	0:21	Call Ended
+6285269669750	+6285269669750	03/08/2023 15:22:59	0:21	Call Ended
+6285269669750	+6285269669750	03/08/2023 15:21:20		Canceled
+6285269669750	+6285269669750	03/08/2023 15:18:08	0:26	Call Ended
+6285269669750	+6285269669750	03/08/2023 15:17:09	0:14	Call Ended
+6285269669750	+6285269669750	03/08/2023 15:16:42		Canceled

Tabel 10. Pembuatan Data Base Kebutuhan Customers yang telah disesuaikan

The image displays three screenshots of the Barantum CRM interface, illustrating the process of creating and viewing customer data.

Top Screenshot: 'Create New' Form
 This screenshot shows the 'Create New' form for a customer. The form includes the following fields:

- DESA: Desa
- KECAMATAN: Kecamatan
- NAMA LENGKAP (required): Nama Lengkap
- ALAMAT LENGKAP: Input Location (with a 'See Map' link)
- KOTA/KABUPATEN: Kota/Kabupaten
- PROVINSI: Provinsi
- KODE POS: Kode Pos
- EMAIL (email): Email
- DESCRIPTION: Description
- ORGANIZATION: Select Option
- JOB TITLE: Job Title
- DEPARTMENT: Department
- CONTACTS SOURCE: --Choose Data--
- HOME PHONE: Home Phone

Middle Screenshot: 'Create New' Form (Continued)
 This screenshot shows the continuation of the 'Create New' form:

- JOB TITLE: Job Title
- DEPARTMENT: Department
- CONTACTS SOURCE: --Choose Data--
- HOME PHONE: Home Phone
- MOBILE PHONE: +6282179407185
- WORK PHONE: Work Phone
- COUNTRY: Country
- CONTACT OWNER: Rizka Puspasari
- RELATED KEYWORD: Related Keyword
- Add Documents: Choose File | No file chosen

 At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Bottom Screenshot: Customer Profile View
 This screenshot shows the customer profile view for 'rizka' (+6282179407185). The profile includes:

- Customer Name: rizka
- Phone Home: +6282179407185
- Phone Mobile: +6282179407185
- Phone Work: +6282179407185
- Fax: -
- Email: -
- Department: -
- Jabatan: -

 The 'Tickets' section shows:

- TICKET ID: Ticket ID
- JENIS LAYANAN: --Choose Data--
- TICKET STATUS (required): To Do
- JENIS CALL: --Choose Data--
- TICKET NAME (required): Automatic Create Calls : +62821
- DESCRIPTION: Description

incoming call

rizka
 Phone Home : +6282179407185
 Phone Mobile : +6282179407185
 Phone Work : +6282179407185
 Fax : -
 Email : -
 Department : -
 Jabatan : -
 Contacts

TKZKA
+6282179407185

Tickets Notes

TICKET ID: Ticket ID

JENIS CALL: --Choose Data--

Panduan
 Pengaduan
Informasi Selected
 Bantuan/Support
 Konsultasi
 Lainnya Press Enter To Select

JENIS LAYANAN: Pertimbangan Teknis / Pertanahan

TICKET NAME: Automatic Create Calls : +62821 (required)

Barantum Search in CRM

Dashboard Pre Sales Customers Activities After Sales Downloads Tags

Mr. Feri djaya Incoming 03-08-2023 14:59
 Mr. Feri djaya Incoming 03-08-2023 14:59

RELATED DEALS: --Search Data--

PRIORITY: --Choose Data--

Low
Medi Press Enter To Remove
 High
 None
 Critical

EXPECTED CLOSE DATE

REASON: Reason

TICKETS SOURCE: --Choose Data--

TAGS

cmv5.barantum.com/callcenter/agents-console

Barantum Search in CRM

Dashboard Pre Sales Customers Activities After Sales Downloads Tags

Search

+6282179407185 incoming call

rizka
 Phone Home : +6282179407185
 Phone Mobile : +6282179407185
 Phone Work : +6282179407185
 Fax : -
 Email : -
 Department : -
 Jabatan : -
 Contacts

TKZKA
+6282179407185

Tickets Notes

TICKET ID: Ticket ID

JENIS CALL: Informasi

JENIS LAYANAN: Pertimbangan Teknis / Pertanahan

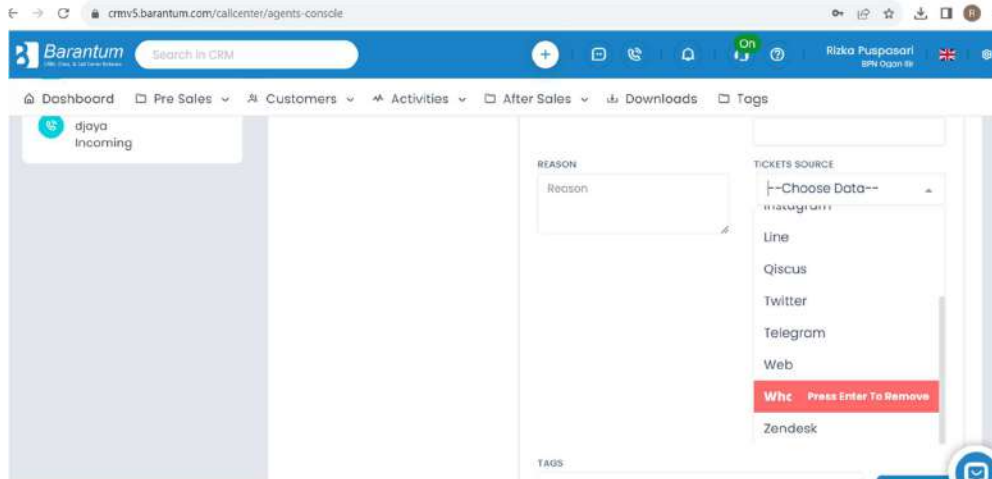
TICKET NAME: Automatic Create Calls : +62821 (required)

TICKET STATUS: To Do (required)

DESCRIPTION: informasi lokasi apakah terentang LBS

TICKET OWNER: Rizka Puspasari (required)

RELATED PROJECTS: --Search Data--



Tabel 11. E-Ticket

tickets - TICKETS-11401964 - Automatic Create Calls : +6282179407185
 Status : Held

2023-08-04 17:40:23 Owner Rizka Puspasari

informasi lokasi apakah terkena LBS

Add Comment

calls - Automatic Create From Call Center +6282179407185
 Status : Held

2023-08-04 17:34:02 Owner Rizka Puspasari

Add Comment

crm5.barantum.com/tickets

Barantum

Dashboard Pre Sales Customers

Tickets Listing

Everyone Search Tags

COMPLETE TIME

0 DAY: 00 H

OVERDUE

0 DAY: 00 H

OVERDUE

0 DAY: 00 H

Previous Next

Quick Preview

Go to details

Pinned Actions

Automatic Create Calls : +6282179407185

Status TO DO

Expected Close Date 05 August 2023 00:40

Owner Rizka Puspasari

Details Activity Comments Change Log Add Contacts Status History

Basic information

Ticket ID TICKETS-11401964

Ticket Name Automatic Create Calls : +6282179407185

Description informasi lokasi apakah terkena LBS

Ticket Status To Do

Ticket Owner Rizka Puspasari

https://crm5.barantum.com/tickets#quick-listcontacts-just

Quick Preview

Basic Information

Ticket ID TICKETS-11401964

Ticket Name Automatic Create Calls : +6282179407185

Description informasi lokasi apakah terkena LBS

Ticket Status To Do

Ticket Owner Rizka Puspasari

Priority ★ Medium

Channel Type Agent Console

Close Date

Expected Close Date 05 August 2023 00:40

Tickets Source Whatsapp

Reason uji coba

Contact Name RIZKA

Teams Owner

Tickets Info

Tickets Info	
Date Created	05 August 2023 00:40
Created By	Rizka Puspasari
Date Modified	
Modified By	
Last Module	
Last Date	
Related Projects	
Related Deals	
Bulk Tickets	
First Respon	
Last Workflow	
Last Workflow Description	
Last Activity	

Data Custom	
Jenis Call	Informasi
Jenis Layanan	Pertimbangan Teknis Pertanahan

Call Center - Barantum CRM

cmv5.barantum.com/callcenter/agents-console

Barantum Search in CRM

Rizka Puspasari SIP/2002 00:00:00

Dashboard Pre Sales Customers Activities After Sales Downloads Tags

Call Center Agent

Transfer Request Help

Faq Script

Incoming Outgoing

No Faqs available

Choose Customer

Tickets - Barantum CRM

cmv5.barantum.com/tickets

Barantum Search in CRM

Rizka Puspasari SIP/2002 00:00:00

Dashboard Pre Sales Customers Activities After Sales Downloads Tags

Tickets Listing

Tickets Bulk

Everyone Search Tags All Data Approval Show 15

		COMPLETE TIME	TICKET NAME	CONTACT NAME	TICKET STATUS	
<input type="checkbox"/>		0 DAY : 00 HRS : 00 MIN : 00 SEC	Automatic Create CaL...	FERI DJAYA	To Do	33m
<input type="checkbox"/>		0 DAY : 00 HRS : 00 MIN : 00 SEC	Automatic Create CaL...	FERI DJAYA	To Do	33m

Previous Next

Template standar call center

Untuk menjawab permasalahan yang mungkin dipertanyakan secara normative diperlukan template dan pembagian alur serta level jawab. Selain informasi biaya, prosedur dan jangka waktu Permasalahan yang mungkin disampaikan dalam PTP PKKPR CSC dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

- PTP untuk Kegiatan Penerbitan KKPR;
- PTP dalam rangka PKKPR untuk kegiatan berusaha:
- Kategori UMKM/UKM
- Pemisahan kewenangan penerbitan
- Zona Rencana Tata Ruang
- Perutukan yang diizinkan sesuai dengan KUPZ;
- Validasi pasal 181;
- Dan lain sebagainya.

PTP dalam rangka PKKPR untuk kegiatan nonberusaha; kemana dan bagaimana kegiatan KKPR untuk kegiatan nonberusaha meliputi kegiatan pemanfaatan ruang untuk rumah tinggal pribadi, tempat peribadatan, yayasan sosial, yayasan keagamaan, yayasan pendidikan, atau yayasan kemanusiaan, kegiatan pemanfaatan ruang yang tidak bersifat strategis nasional yang dibiayai oleh APBN atau APBD, dan kegiatan pemanfaatan ruang yang merupakan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dibiayai dari perseroan terbatas atau Corporate Social Responsibility (CSR), mengingat hingga saat ini proses KKPR Non Berusaha belum terintegrasi secara elektronik dengan DPM PTSP dan PUPR.

- PTP dalam rangka PKKPR/RKKPR untuk kegiatan yang bersifat strategis nasional
- PTP untuk Kegiatan Penegasan Status dan Rekomendasi Penguasaan Tanah Timbul;
- PTP untuk Kegiatan Penyelenggaraan Kebijakan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah:

Terhadap bidang tanah yang sudah terdaftar, jenis layanan PTP ini dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan Kepala Kantor Pertanahan dalam pelayanan administrasi pertanahan yang meliputi Perpanjangan/Pembaruan Hak, Perubahan Hak, Peralihan Hak dan Pemecahan Bidang Tanah. Bagaimana perubahan penggunaan tanah dari pertanian ke non pertanian?

Terhadap bidang tanah yang belum terdaftar, jenis layanan PTP ini dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan Kepala Kantor Pertanahan dalam rangka Pendaftaran Tanah pertama kali.

Template pesan customer service adalah serangkaian instruksi yang akan digunakan *operator* saat berkomunikasi dengan Pengguna Layanan di berbagai skenario. Dikenal sebagai *template* siap pakai, tim *customer service* akan mampu membantu menjawab pertanyaan dari Pengguna Layanan; Tujuan dari *template customer service* adalah membantu *operator customer service* dalam merespons

dengan cepat atau efektif untuk menangani percakapan dari berbagai jenis situasi. *operator* dapat mengurangi kesalahan umum dan memandu Pengguna Layanan secara akurat saat menggunakan contoh *template customer service*.

1. *Template* Pesan Sambutan atau Salam Kepada Pengguna Layanan

Operator customer service harus menyambut Pengguna Layanan dengan pesan yang sopan dan ramah, baik dalam obrolan langsung atau melalui telepon. Ini adalah salah satu strategi keterlibatan Pengguna Layanan yang baik untuk menyapa semua orang tanpa membedakan apakah mereka Pengguna Layanan yang telah mendaftarkan permohonannya maupun belum mendaftarkan permohonannya. Sehingga operator harus memberikan kesan positif di *template* pesan menyapa Pengguna Layanan dengan lebih baik dan mengatur nada untuk percakapan yang menarik.

Template salam selamat datang untuk Pengguna Layanan:

"Selamat pagi/siang/sore! Selamat datang di PTP KKPR *Contact Center*. Nama saya [Nama Admin]. Ada yang bisa saya bantu?"

"Halo selamat pagi/siang/sore! Bapak/ibu terhubung ke [Nama Admin] di PTP KKPR *Contact Center*. Bagaimana saya bisa membantu Bapak/ibu?"

2. *Template* Pesan untuk Menghargai Keluhan Pengguna Layanan

Mengucapkan terima kasih kepada Pengguna Layanan karena keluhan telah disampaikan kepada kantor pertanahan langsung, tidak langsung memberikan penilaian buruk dan menyebarkan testimoni buruk terkait produk dan layanan kantor pertanahan. Dengan demikian, Operator *Contact Center* dapat mengirim pesan yang baik kepada Pengguna Layanan tentang betapa berharganya kritik dan saran mereka bagi perbaikan layanan kantor pertanahan. Selain itu, mengucapkan terima kasih kepada Pengguna Layanan adalah salah satu praktik *komunikasi* paling efektif yang harus diikuti oleh setiap *Admin*.

Template pesan sambutan atau salam kepada Pengguna Layanan:

"Halo. Terima kasih telah menggunakan PTP KKPR *Contact Center*, Ada yang bisa saya bantu?"

"Hai, [Nama Pengguna Layanan]! Selamat datang kembali di PTP KKPR *Contact Center*. Apakah Bapak/ibu mengalami kendala dalam kegiatan PTP KKPR?"

"terimakasih sudah menyampaikan keluhan Bapak/ibu . Kami akan mencari solusi terbaik untuk Bapak/ibu ."

"Terima kasih telah memperhatikan ini dan memberi tahu kami. Kami akan segera memperbaikinya."

3. *Template* Pesan untuk Menanyakan Informasi Lebih Lanjut dari Pengguna Layanan

Untuk dapat memberikan layanan panggilan terbaik, operator harus mengetahui detail permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan secara lengkap. Jika informasi yang diperlukan tidak lengkap akan sulit untuk mencari solusi dari permasalahan. Oleh karena itu, operator harus meminta informasi lebih lanjut dari Pengguna Layanan.

Template pesan untuk menanyakan informasi tambahan kepada Pengguna Layanan:

“maaf bapak/ibu, bisa disebutkan nomor berkasnya jika sudah didaftarkan? tanggal berapa didaftarkan? apakah permasalahan bapak/ibu ada di OSS? Di laman OSS sudah sampai mana perjalanan berkas bapa/ibu? Sudah berapa lama berkas tersebut berada diposisi tersebut? Sudahkah bapak ibu menghubungi validator di DPM PTSP / PUPR? ”

“Bisakah Bapak/ibu mengkonfirmasi nama pemohon-desa/nomor berkas Bapak/ibu ?”

“Sebelumnya saya minta maaf Bapak/ibu harus mengalami masalah ini. Bisakah Bapak/ibu menjelaskan sedikit lebih detail agar saya bisa mengetahuinya dengan lebih baik? ”

4. *Template* Pesan untuk Meminta Pengguna Layanan Menunggu

Untuk pertanyaan yang sulit dijawab dan memerlukan data lebih, Operator dapat meminta pengguna layanan untuk menunggu, namun agar pengguna layanan harus memahami terlebih dahulu mengapa mereka harus menunggu. Operator perlu meminta izin dan memberi tahu alasan yang tepat sehingga Pengguna Layanan dapat menerima situasi dengan mudah, Operator harus selalu berusaha menjaga waktu tunggu serendah mungkin. Berikut contoh *template* pesan untuk memahami bagaimana customer service mengelola situasi dengan baik.

Template pesan untuk meminta Pengguna Layanan menunggu:

“Hai [Nama Pengguna Layanan], mungkin saya perlu waktu untuk mendapatkan kembali informasi yang Bapak/ibu cari. Apakah bapak berkenan menunggu? ataukah bapak berkenan menelfon Kembali beberapa menit lagi? ”

“Terima kasih, laporan permasalahannya sudah kami terima. Namun, saya perlu memeriksa lebih detail untuk memberitahu Bapak/ibu tentang hal ini lebih lanjut. Bisakah bapak/ibu menunggu di sana selama beberapa saat?

“Kami dapat mengerti permasalahan ini. Jafung/Kasi kami akan lebih memahami masalah yang bapak/ibu alami. Apakah bapak/ibu keberatan menunggu sementara kami menghubungkan Bapak/ibu dengan orang yang tepat?”

5. *Template* Pesan untuk Meminta Maaf Kepada Pengguna Layanan

Sebagaimana pelayanan publik, sulit untuk menghindari Pengguna Layanan yang tidak puas terhadap layanan yang telah diberikan. Hal tersebut tidak dapat dihindari, bahkan jika pelayanan terbaik sudah diberikan sesuai SOP namun Pengguna Layanan tetap merasa tidak puas karena begitu banyak hal yang tidak dapat dikendalikan dan mengganggu layanan publik lainnya. Namun,

untuk situasi seperti ini, hal yang terbaik yang dapat Operator lakukan adalah mengakui kesalahan dan meminta maaf untuk meredakan kemarahan sampai batas tertentu.

Template pesan/*script* untuk meminta maaf kepada Pengguna Layanan:

“selamat pagi Bapak/Ibu [Nama Pengguna Layanan], kami dengan tulus meminta maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/ibu alami. Akan kami perbaiki masalah ini segera.”

“selamat pagi Bapak/Ibu [Nama Pengguna Layanan], kami merasa tidak enak atas pengalaman tidak menyenangkan yang harus Bapak/ibu alami. Kami mohon maaf dan kami akan memberikan solusi untuk masalah Bapak/ibu .”

6. *Template* Pesan/*Script* Untuk Mengatakan 'Tidak' Kepada Pengguna Layanan

Tidak semua permohonan dan keinginan dari pengguna yanana dapat dipenuhi, operator harus dapat menolak permintaan dan mengatakan tidak kepada Pengguna Layanan tanpa mengkhawatirkan konsekuensinya. Namun, penolakan tidak boleh tiba-tiba atau terdengar singkat; juga perlu memastikan bahwa mengatakan ‘tidak’ harus disertai dengan pembenaran yang relevan. Tim *customer service* harus mengetahui bagaimana menolak permintaan Pengguna Layanan dengan sopan.

Template pesan untuk mengatakan tidak kepada Pengguna Layanan:

“Kami memahami masalah Bapak/ibu . Namun, pada saat ini, kami tidak dapat memenuhi permintaan Bapak/ibu .”

“Saya dapat memahami masalah yang Bapak/ibu hadapi. Tetapi kebijakan internal kami tidak memiliki klausul apa pun untuk masalah ini. Mohon maaf.”

“Maaf, tetapi kami tidak akan dapat banyak membantu Bapak/ibu dalam hal itu. Untuk hal lainnya, Bapak/ibu selalu dapat menghubungi kami.”

7. *Template* Pesan Untuk Pengguna Layanan Yang Marah

Menangani Pengguna Layanan yang marah selalu menjadi tantangan besar bagi tim pendukung. Kita tidak pernah tau Batasan emosional masing-masing pengguna layanan dan apa perlu di lakukan untuk menenangkannya. Oleh karena itu, perlu lebih berhati-hati memahami setiap permasalahan dan membingkai tanggapannya. Strategi terbaik dalam menanggapi Pengguna Layanan yang marah dan menggunakan *template* untuk memberikan tanggapan.

Template pesan untuk Pengguna Layanan yang marah:

“selamat pagi bapak/ibu, kami mohon maaf untuk problem yang terjadi. Izinkan kami memeriksanya dan mencari solusinya ”

9. *Template* Pesan untuk Pengisian Formulir

Formulir dapat membantu Operator mengetahui banyak tentang Pengguna Layanan dan masalah mereka. Jadi, *Operator* harus mengumpulkan lebih banyak informasi sehingga dapat memberikan

solusi terbaik dari analisis data yang lengkap. Operator dapat meminta Pengguna Layanan untuk mengisi formulir.

Template pesan/script untuk pengisian formulir:

“Untuk melayani Bapak/ibu dengan lebih baik, mohon untuk memberikan informasi. dapatkan Bapak/ibu mengisi formulir ini?”

“untuk mengetahui lebih detail keluhan yang Bapak/ibu hadapi. Apakah Bapak/ibu dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi formulir singkat ini?”

10. *Template* Pesan untuk Menutup Percakapan dengan Pengguna Layanan

Mengakhiri percakapan dengan nada positif adalah sesuatu yang penting. Baik dalam mengakhiri sesi konsultasi atau mengakhiri panggilan telepon, Operator harus tetap sopan dan berterima kasih kepada Pengguna Layanan atas percakapan tersebut.

Template pesan untuk menutup percakapan dengan Pengguna Layanan:

“Terima kasih telah menghubungi kami. Kami berharap dapat membantu Bapak/ibu lebih baik lagi kedepannya.”

Template pesan di atas dapat digunakan Operator untuk menghadapi berbagai jenis Pengguna Layanan.

B. Capaian dalam Perbaikan system pelayanan

Capaian dalam perbaikan system pelayanan disajikan dalam table sebagai berikut:

Tabel 12. Capaian dalam perbaikan system pelayanan

No.	Indikator Perbaikan	Sebelum	Sesudah
1	Kemudahan	Pengguna layanan harus datang langsung untuk mendapatkan layanan pertanahan seperti pencarian informasi, Konsultasi dan Admin Support	Pengguna layanan cukup menelfon nomor yang sudah disediakan untuk memperoleh kebutuhannya
2	Efisiensi	Untuk datang langsung ke kantor pertanahan memerlukan waktu khusus dengan	Pencarian informasi, Konsultasi dan Admin Supprot dapat mengurangi waktu, biaya dan

		biaya dan tenaga yang cukup banyak.	tenaga yang dikeluarkan.
3	Integritas	Kontak langsung antara pengguna layanan dan petugas memperbesar kesempatan dalam terjadinya penyimpangan layanan, seperti Pungli dan percaloan.	Dengan Call Center Meminimalisir kontak langsung sehingga turut meminimalisir penyimpangan layanan.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Bagi Project Leader

Aksi perubahan dapat menjadi sarana bagi Project Leader membentuk kepemimpinan melayani dan professional serta membangun jejaring kerja. Aksi ini sebagai solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh project leader dalam memberikan pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Seksi Penataan Pertanahan.

Bagi Unit Kerja dan Instansi

Diharapkan dapat meningkatkan efektifitas Kegiatan, mereduksi waktu proses kegiatan, efisiensi tenaga dan sumberdaya serta perbaikan persepsi publik terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir khususnya dan Kementerian ATR/BPN umumnya.

Bagi Lembaga Pelatihan

Aksi Perubahan ini dapat menjadi tolok ukur tingkat pemahaman peserta pelatihan terhadap materi pelatihan dan bahan evaluasi terhadap kemampuan peserta dalam mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama pelatihan.

Bagi Pengguna Layanan

Dengan Komunikasi yang baik dan lancar diharapkan dapat memberikan solusi terbaik bagi pengguna layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan karena mendapatkan kebutuhan dengan lebih mudah, efisien baik dari segi biaya maupun waktu.

D. Implementasi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan

Dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan, mata pelatihan pilihan yang memiliki peran penting dalam penjelasan dan substansi yang di adopsi/adaptasi/hubungan dan di implementasikan dalam aksi perubahan. Adapun Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan sebagaimana diuraikan dalam table dibawah ini:

Tabel 13. Implementasi pengembangan kompetensi

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	Peningkatan Layanan Pertanahan Melalui Optimalisasi Layanan call center yang Terintegras	Manajemen Pemerintahan	Pembelajaran Mandiri/Online	Meningkatkan pengetahuan penulis terutama dalam hal perencanaan dan manajemen pemerintahan	Modul LAN
2	di pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	Pembangunan Ekonomi Hijau	Pembelajaran Mandiri/Online	Meningkatkan pengetahuan penulis terkait Rencana kerja yang pro ekonomi hijau dan Pertumbuhan berkelanjutan dengan pertumbuhan Gold dan Pertumbuhan Hijau.	Modul LAN
3		Pengadaan Barang dan Jasa	Pembelajaran Mandiri/Online	memahami dan menambah pengetahuan penulis	Modul LAN

				tentang Pengertian, Tujuan, Kebijakan, Prinsip, Etika, Pelaku, dan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan Pengadaan Barang/Jasa	
4.		Transformasi data dan dokumen	Pembelajaran Mandiri/Onli ne	memungkinka n seluruh penuulis dan semua tim yang terlibat dalam pembuatan aksi perubahan ini memiliki kesiapan akses terhadap basis fakta, sumber informasi dan solusi yang terdokumenta si dalam organisasi. Kesiapan akses ini berarti mereka dapat	Modul LAN

				<p>mengatasi tantangan-tantangan dalam navigasi data, literasi data, pelaporan statis, dan inkonsistensi sebagaimana tujuan dari manajemen pengetahuan.</p>	
--	--	--	--	---	--

Mata kuliah Manajemen Pemerintahan memberikan wawasan terkait upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintah, mata kuliah Pembangunan Ekonomi Hijau penulis dapat memahami Green Growth atau pertumbuhan ekonomi hijau merupakan pertumbuhan ekonomi yang tangguh dengan tidak mengesampingkan permasalahan lingkungan, mengedepankan pembangunan rendah karbon serta inklusif secara sosial, dengan mengurangi mobilitas pemohon dapat mengurangi tenaga dan effort yang dikeluarkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi yang sudah massive tersedia. Untuk mata kuliah Transformasi data dan dokumen penulis dapat menggunakan acuan pada proses dan strategi menggunakan teknologi digital untuk secara drastis mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani pelanggan

Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan hasil Penilaian Kompetensi Jabatan Pengawas dan Jabatan Fungsional Setara pada tahun 2022 yang lalu, dengan metode assessment center metode sederhana dengan tujuan penilaian pemetaan kompetensi dalam jabatan diketahui bahwa dari 8 (delapan) Aspek Potensi, penulis masih terdapat kekurangan pada aspek Kemampuan Interpersonal (nilai 2: Kurang) yaitu pada kemampuan interpersonal dimana dinilai penulis sudah berminat untuk melakukan kotak dan ingin membina hubungan yang harmonis dengan lingkungan dimana penulis berada, namun belum menyesuaikan cara pendekatan ke berbagai tipe karakter. Untuk 6 aspek potensi lainnya penulis sudah dinilai cukup, dan untuk aspek Kemampuan menyelesaikan permasalahan (Problem Solving), penulis dinilai mampu mengembangkan penalaran terkait hubungan sebab-akibat multidimensional, dan mencari

berbagai alternatif solusi yang kreatif dan layak diterapkan dalam mengatasi kesulitan, memenuhi rencana dan membuat konklusi yang lebih kompleks.

Tabel 14. Detail nilai potensi

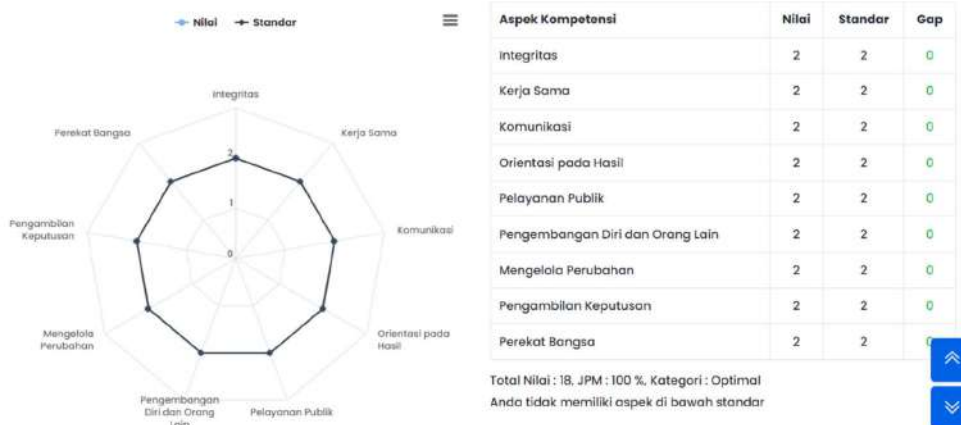
Motivasi dan komitmen (Self)	3	Cukup
Kemampuan belajar cepat dan mengemban tugas diri (Growth Mindset)	3	Cukup
Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient)	3	Cukup
Kemampuan menyelesaikan permasalahan (Problem Solving)	4	Baik
Kemampuan berpikir kritis dan strategis (Critical and Strategic Thinking)	3	Cukup
Kesadaran Diri (Self Awareness)	3	Cukup
Kemampuan interpersonal	3	Cukup
Kemampuan intelektual	3	Cukup
Aspek Potensi	Nilai	Kategori

Detail Nilai Potensi

Untuk aspek kompetensi Manajerial dan sosial kultural dari ke 9 (Sembilan) aspek penulis sudah dianggap mampu dengan nilai total kompetensi 18 dari total 18 atau setara dengan 100.00% Job Personal Match. Dengan Rekomendasi Berdasarkan profil dan uraian diatas maka penulis berada pada kategori Optimal.


Pengembangan non klasikal yang penulis lakukan adalah perluasan pekerjaan: memberikan tanggung jawab lebih banyak untuk memperluas peran pegawai saat ini yaitu dengan menambahkan beban kerja yang lebih banyak, lebih beragam, lebih kompleks dari tugas pokok dan fungsi yang ada saat ini, sebagaimana table terlampir.

Tabel 15. Aspek Kompetensi Manajerial dan Sosil Kultural



Tabel 16. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi

No	Pihak Terdampak	Pengembangan Kompetensi yang dibutuhkan	Cara pengembangan kompetensi Non Klasial
	<p>Seksi Pentaan dan Pemberdayaan Kabupaten Ogan Ilir</p>	<p>perluasan pekerjaan: memberikan tanggung jawab lebih banyak untuk memperluas peran pegawai saat ini (misalnya menambahkan beban kerja yang lebih banyak, lebih beragam, lebih kompleks dari tugas pokok dan fungsi yang ada saat ini)</p>	<p>Pengembangan melalui penugasan atau pembagian tugas baik dalam tugas rutin maupun dalam tim efektif dengan membagi beban kerja sesuai dengan level anggota</p>  <p>Memberikan kepercayaan lebih kepada anggota.</p> 

			 <p>10 suka atr_bpnoganiilir Halo #SobATRBPN</p> <p>Pelaksanaan Kegiatan Pemetaan Sosial Penanganan Akses Reforma Agraria Tahun Pertama di Desa Tanjung Atap Barat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan ini didampingi oleh Kepala Bidang Industri Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Ilir.</p>
		<p>Pengembangan secara mandiri melalui pelatihan secara luring/daring dengan ikut serta dalam berbagai agenda kegiatan baik yang diselenggarakan</p>	<p>Diskusi Bersama dengan PUPR, Dinas Perkimtan dan Dinas terkait lainnya Kabupaten Ogan ilir untuk menyamakan persepsi</p>

oleh Pemda, Akademisi maupun Kementerian ATR/BPN yang telah disediakan oleh PPSDM.



Bekerjasama sekaligus belajar dalam pengembangan kreatifitas dama fotografi produk untuk pemasaran dengan Tim Universitas Sriwijaya.



Mendorong anggota untuk mengikuti sosialisasi, diklat dan pembelajaran dari Pusat maupun yang tersedia di laman PPSDM.



4 suka

atr_bpnoganilir #Repost @ppsdm.atrbpn w

.....

Hai #SobATRBPN PPSDM Kementerian ATR/BPN menyelenggarakan "Pelatihan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Level 1 Angkatan III Tahun 2023" dengan Metode Blended Learning yang dimulai pada tanggal 21 Juni s.d. 5 Juli 2023.



BAB IV

DISEMINASI, PUBLIKASI DAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Penerapan Strategi komunikasi yang telah dilaksanakan oleh Penulis yaitu menjalin komunikasi dan koordinasi terhadap Stakeholder di Kabupaten Ogan Ilir juga melibatkan Stakeholder dalam aksi perubahan ini dengan mengundang dan meminta kesediaan stakeholder dalam rapat koordinasi.

Adapun Teknik-teknik komunikasi yang digunakan penulis dalam aksi perubahan ini adalah:

1. Public Speaking

Dengan teknik berbicara secara langsung yang bertujuan menyampaikan informasi atau pesan kepada banyak orang atau di depan umum, mengenali karakteristik atau profil audience dan mengidentifikasi kebutuhan audience dan pengalaman-pengalaman audience.

Gambar 28. Public Speaking



2. Presentasi

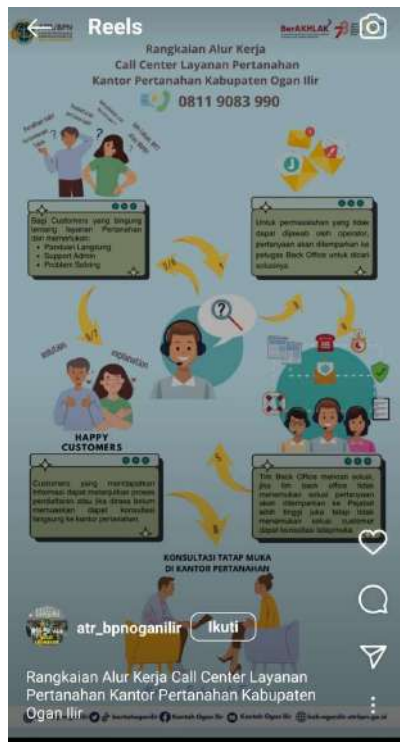
teknik komunikasi publik yang dilakukan secara langsung, cenderung bersifat formal, dan menggunakan media berupa bahan tayang.

Gambar 29. Presentasi



3. Menulis Informasi atau pesan di media massa baik cetak maupun non cetak dan media sosial. menulis artikel tentang suatu kegiatan yang dipublikasikan kepada publik melalui website atau media sosial yang dimiliki oleh instansi sebagai wujud keterbukaan informasi public, dalam hal ini melalui media sosial Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 30. media sosial Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir



4. Mengelola Keluhan (*Complain Handling*).

salah satu prinsip pelayanan publik adalah partisipatif, dimana setiap kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah harus menerapkan partisipasi dari publik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, seperti menerima masukan dan keluhan dari anggota tim efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan ini melalui rapat evaluasi.

Gambar 31. Rapat Evaluasi dan Monitoring Kegiatan Akper



B. Dukungan Adopsi/Replika Aksi Perubahan

Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/replika Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan didapat dari Mentor yaitu Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, para rekan Pengawas, dan Staf serta pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Dukungan dan apresiasi juga disampaikan oleh para Stakeholder yang dilibatkan. Hal itu dibuktikan dengan ditandatanganinya SK No. 297/Kep-16.10.100/IV/2023 Tentang Pembentukan Tim Efektif Pelaksana Aksi Perubahan Tahun 2023 oleh Plh.Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir tanggal 06 Juli 2023.

Gambar 32. SK Tim Efektif



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR**

**KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR
NOMOR :297/KEP-16-10.100/IV/2023
TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF
PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN TAHUN 2023**

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR

- Menimbang : a. Bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengamanatkan Instansi Pemerintah untuk wajib memberikan pendidikan dan pelatihan bagi Pejabat Pengawas;
- b. bahwa berdasarkan Pasal 203 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, pengembangan kompetensi PNS dengan standar kompetensi Jabatan dan rencana pengembangan karier;
- c. bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 655/16.UP.02.03/III/2023 perihal Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang I Angkatan I s.d. Angkatan II Tahun 2023 atas nama Rizka Puspusari, S.ST, S.H. NIP.198508142005022001 Jabatan Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan Kabupaten Ogan Ilir. ;
- d. bahwa sebagai salah satu syarat kelulusan Peserta sebagaimana dimaksud dalam huruf c diwajibkan menyelesaikan Aksi Perubahan dengan Judul Peningkatan layanan pertimbangan teknis pertanahan untuk persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang melalui optimalisasi layanan Contact Center yang terintegrasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang telah diseminarkan pada tanggal 23 Mei 2023 bertempat di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- e. bahwa

-1-

C. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Harus diakui penulis bahwa pelaksanaan aksi kebiatan ini masih jauh dari sempurna, maka untuk Keberlanjutan inovasi pada aksi perubahan akan terus dikembangkan menjadi lebih baik dan akan disertai dengan kegiatan evaluasi dan pemeliharaan (maintenance).

- Jangka menengah (1 tahun): Layanan Call Center dapat menjadi media layanan komunikasi untuk seluruh Produk Pertanahan yang terintegrasi.
- Jangka panjang (2 tahun): Layanan Call Center tersebut terintegrasi dengan App Sentuh Tanahku.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
- Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2009 tentang Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan;
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2004 tentang Penatagunaan Tanah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik;
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 12 tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan;
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 13 tahun 2021 tentang Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
- Badan Pusat Statistik; Kabupaten Ogan Ilir dalam Angka 2022
- <https://dpmpstp.oganilirkab.go.id/storage/files/ppid/Perkin2022.pdf>
- <https://kontrakhukum.com/article/apa-itu-oss/>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Cipta_Kerja
- <https://sumsel.bpk.go.id/2023/02/17/investor-tanam-modal-paling-banyak-di-muara-enim-oki-ogan-ilir-murataradan-oku-timur-meleset-dari-target/>
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20230126/9/1621827/target-investasi-rp1400-triliun-di-2023-kadin-hilirisasi-jadi-strategi>
- <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/4395/optimistis-capaian-investasi-2022?lang=1?lang=1?lang=1>
- <https://accurate.id/bisnis-ukm/contact-center/>
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-dorong-instansi-bentuk-sistem-integritas-asn>
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/pencanangan-zi-kementerian-atr-bpn>