



**KERANGKA ACUAN KERJA PENGELOLAAN CALL CENTER
TAHUN ANGGARAN 2025**

**JL. HR RASUNA SAID KAV C19 KUNINGAN JAKARTA SELATAN 12920
TELP. (021) 2251 3737
FAX. (021) 5296 0906/5296 0908**

KERANGKA ACUAN KERJA / TERM OF REFERENCE

BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2025

A. Latar Belakang

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286).
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104).
- c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 139, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor a899).
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 152, lambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5178).
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 05).
- f. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63).
- g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 94/PMK.0212017 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran.
- h. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Melalui Penyedia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 593).
- i. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang organisasi dan Tata Kerja sekretariat Jenderal ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan sekretaris Jenderal ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal ombudsman Nomor 5

Tahun 2020 tentang organisasi dan Tata Kerja sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

2. Gambaran Umum

Call Center Ombudsman RI merupakan program untuk mengelola komunikasi antara publik (masyarakat) dengan layanan Ombudsman RI yang dioperasikan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan ataupun segala sesuatu terkait pelayanan publik di Indonesia. Pekerjaan Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center pada Ombudsman Republik Indonesia sebagai bentuk optimalisasi penyediaan layanan informasi untuk publik.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, maka diperlukan belanja jasa pengelolaan Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025 sebagai bentuk layanan pengawasan aduan pada Ombudsman Republik Indonesia.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud kegiatan ini adalah untuk melakukan pengadaan belanja jasa pengelolaan Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025.

2. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah tersedianya jasa pengelolaan Call Center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025.

C. PENERIMA MANFAAT

Penerima manfaat dari pelaksanaan kegiatan ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan dan Ombudsman RI sebagai pemberi layanan yang menyelenggarakan fungsi pengawasan.

D. STRATEGI PENCAPAIAN KELUARAN

Untuk mencapai keluaran (*output*) yang dimaksud tersebut, strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. METODE PELAKSANAAN

Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center menggunakan anggaran DIPA Tahun Anggaran 2025 dengan metode pelaksanaan pengadaan barang/jasa tender sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. TAHAP PELAKSANAAN RENCANA DAN KEGIATAN

- a. Setelah mendapatkan pagu tetap dan DIPA Ombudsman Republik Indonesia seluruh pejabat dan staf merumuskan tindak lanjut realisasi dan pelaksanaan rencana kegiatan / program melalui rapat awal tahun.
- b. Menyusun jadwal realisasi anggaran (RUP).
- c. Merumuskan kebijakan-kebijakan alternatif terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan.
- d. Melaksanakan proses pengadaan jasa *Call Center* yang teralokasikan.
- e. Menyusun laporan hasil realisasi kegiatan belanja jasa pengelolaan *Call Center*.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan pekerjaan dimulai dari tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

F. SUMBER DANA DAN PERKIRAAN BIAYA

Biaya yang dianggarkan untuk belanja jasa pengelolaan call center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025 adalah sebesar Rp 903.600.000 (Sembilan Ratus Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) dengan pagu Mata Anggaran 5094.EBA.994.002.K (Operasional dan Pemeliharaan Kantor) yang dibebankan pada DIPA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2025.

G. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

1. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan solusi Call Center Ombudsman RI sesuai persyaratan unyuk melayani masyarakat di seluruh Indonesia.
2. Penyedia Menyediakan & mengelola layanan Call Center khususnya Ombudsman RI yang berlokasi kantor Ombudsman RI
3. Menyediakan Tenaga Alih Daya sebanyak 3 orang Dedicated Call Center :
 - 1) Melayani dan membuat laporan seluruh informasi dan pengaduan pelanggan/Masyarakat yang masuk kelayanan Call Center Ombudsman RI
 - 2) Menginput data laporan ke sistem aplikasi CRM dengan jenis pengaduan, informasi, dan lainnya ;
 - 3) Memberikan laporan kepada Team Leader Call Center atau kepala divisi apabila terdapat hal-hal di luar kewenangan penanganan complain.
 - 4) Dengan kualifikasi pendidikan minimal Diploma III (D3) semua jurusan, berpengalaman minimal 1 tahun sebagai Operator Call Center dengan menyertakan surat referensi pengalaman kerja.
4. Menyediakan Tenaga Alih Daya sebanyak 1 orang Dedicated Agent Media Sosial Ombudsman dengan spesifikasi untuk melayani pengaduan dan konsultasi pelayanan publik melalui media sosial, web chat, dan whatsapp business serta kemudian mencatat ke dalam aplikasi SIMPEL serta CRM. Agen media sosial dengan persyaratan :
 - 1) Melayani dan membuat laporan seluruh informasi dan pengaduan pelanggan/Masyarakat yang masuk pelayanan Whatsapp Ombudsman RI
 - 2) Menginput data laporan ke sistem aplikasi CRM dengan jenis pengaduan, informasi, dan lainnya ;

- 3) Memberikan laporan kepada Team Leader Call Center atau kepala Divisi apabila terdapat hal-hal di luar kewenangan penanganan complain.
 - 4) Dengan kualifikasi pendidikan minimal Diploma III (D3) semua jurusan, berpengalaman minimal 1 tahun sebagai Operator Call Center dan sejenisnya dengan menyertakan surat referensi pengalaman kerja.
5. Aplikasi Penyedia memiliki kemampuan menyediakan Fasilitas Call Center berbasis Cloud Based dan dapat beroperasi secara optimal (*High Availability*) dengan SLA 99,8% (*dibuktikan dengan surat pernyataan penyedia*)
 6. *Aplikasi Contact Center Terdiri dari Telephony System (PABX) dan CRM System Omnichannel*
 7. Aplikasi Telephony System harus memiliki fungsi dan keunggulan sebagai berikut :
 - 1) Dapat terintegrasi dengan nomor akses 137 baik untuk akses telepon masuk (inbound) ataupun akses telepon keluar (outbound);
 - 2) Dapat terintegrasi dengan Chanel Whatsapp, Email, Webchat dan Chatbot
 - 3) Dapat melakukan recording pembicaraan masuk dan keluar;
 - 4) Sistem memiliki fitur Automatic Call Distribution (ACD) dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - Memiliki fitur “free setting” dan setiap Dedicated Operator Call Center dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan Call Center;
 - Dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau call flow, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan;
 - Dapat terintegrasi dengan IP PBX, Data Base, Recording;
 - Dilengkapi dengan fasilitas “announcement”, baik untuk keperluan “welcome greeting” maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian; Automatic Call Distributions memberikan prioritas kepada caller ID tertentu yang telah ditetapkan, seperti membedakan prioritas bagi penelepon yang menggunakan telepon selular atau telepon fixed line;
 - Dilengkapi aplikasi web-phone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agent;
- 5) Aplikasi PABX memiliki fungsi sebagai berikut :
 - i. Private Branch Exchange terintegrasi ACD.
 - ii. Private Branch Exchange memiliki fasilitas standar seperti transfer call, conference call, flash/hold, after call work time, automatic answer, call pickup, forward agent to agent & external flow.
 - iii. Private Branch Exchange dapat menampilkan identitas penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi terkait, seperti IVR, CTI, voice recording, ataupun sistem Call Center lainnya.
 - iv. Private Branch Exchange mendukung interkoneksi dengan perangkat aplikasi Call Center seperti CTI, IVR, voice recording,
 - v. Private Branch Exchange dilengkapi dengan perangkat sistem yang dapat mencatat sejumlah pemakaian komunikasi telepon secara

akurat dan dapat diakses secara online realtime melalui aplikasi berbasis web.

- vi. Private Branch Exchange dapat dihubungkan dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog, telepon digital, IP softphone serta IP hardphone.
- vii. Private Branch Exchange memiliki tingkat realibilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable uninterrupted power supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam.
- Automatic Call Distribution (ACD)
 - i. Automatic Call Distributions yang digunakan merupakan aplikasi "free seating" dan setiap agen dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan Call Center.
 - ii. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau call flow, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan.
 - iii. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan fasilitas "announcement", baik untuk keperluan "welcome greeting" maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian.
 - iv. Automatic Call Distributions memberikan prioritas kepada caller ID tertentu yang telah ditetapkan, seperti membedakan prioritas bagi penelepon yang menggunakan telepon selular atau telepon fixed line.
 - v. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan kode yang dapat dimasukkan oleh agen melalui pesawat telepon (hard-phone) atau aplikasi softphone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agen.
- Announcer IVR
Announcer merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan Call Center. Sehingga penelpon akan mendengarkan announcer IVR sebelum memulai percakapan dengan agen.
- Computer Telephony Integration (CTI)
CTI server dan CTI database adalah suatu perangkat yang mengintegrasikan interface antara IVR, PABX, Email, Web Chat, SMS, Fax, dan panggilan ke dalam satu kesatuan yang terintegrasi pada CRM, kemudian menampilkan pesan dalam layar monitor agen (pop up screen).
- Voice Recording
 - i. Voice Recording dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung.
 - ii. Voice Recording mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan pesawat IP, digital maupun analog serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal.
 - iii. Voice Recording mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC/laptop yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan

- pembicaraan/rekaman secara real time maupun yang dipilih, secara remote melalui telepon.
- iv. Voice Recording dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman, nama agen atau jenis pelayanan yang diberikan: recording, monitoring dan playback dapat dijalankan dari semua PC yang terhubung ke jaringan LAN (fungsi ini hanya dapat dilakukan oleh supervisor/manager yang dilengkapi dengan password).
 - v. Voice Recording Backup dapat dilakukan secara reguler setiap minggu.
 - vi. Voice Recording Backup dapat tersimpan selama 1 (satu) tahun dalam media penyimpanan seperti tape, DVD-R, dll. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.
- Call Management System (CMS)
 - i. Call Management System/Reporting mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time, wrap-up time dan aktivitas lain yang terkait.
 - ii. Call Management System/Reporting mampu memonitoring dan melaporkan terhadap calls offered, answered, queue, drop, abandoned serta memberikan laporan service level dan abandon rate.
 - iii. Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara realtime dengan interval (refresh time) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - iv. Call Management System/Reporting mampu melakukan customized reporting dan melakukan set threshold terhadap beberapa parameter penting seperti abandon call, time allocation, dan service level.
 - v. Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - vi. Call Management System/Reporting mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks.
 - vii. Laporan performa Call Center dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler.
 - viii. Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas Call Center, calls offered, answered, queue, abandoned, drop, serta memberikan laporan service level. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau di layar wallboard.
- 6) Sistem dapat menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Computer Telephony Integration (CTI)
- 7) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan

menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Voice Recording dengan fitur sebagai berikut:

- a. Dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung;
- b. Mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan IP Phone dan digital serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal;
- c. Mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara live/real time maupun yang dipilih, secara remote melalui telepon;
- d. Dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman dan user ID;
- e. Voice Recording Backup dilakukan secara reguler setiap minggu;
- f. Voice Recording Backup data dapat tersimpan selama 6 (enam) bulan dalam media penyimpanan eksternal harddisk. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.
- g. Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki CMS (Call Management System)
- h. Mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas Dedicated Operator Call Center terhadap staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time dan aktivitas lain yang terkait;
- i. Mampu memonitoring dan melaporkan terhadap calls offered, answered, queue, drop, abandoned serta memberikan laporan service level dan abandon rate;
- j. Mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan Dedicated Operator Call Center secara realtime dengan interval (refresh time) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- k. Mampu melakukan customized reporting dan melakukan set threshold terhadap beberapa parameter penting seperti abandon call, time allocation, dan service level;
- l. Mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan Dedicated Operator Call Center secara historical dengan interval waktu paling lama 30 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- m. Mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks;
- n. Dapat menampilkan performance Call Center pada wallboard atau TV yang ter-update secara regular; Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas Dedicated Operator Call Center, aktivitas Call Center, calls offered, answered, queue, abandoned, drop serta memberikan informasi service level. Informasi yang ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau dilayar wallboard.

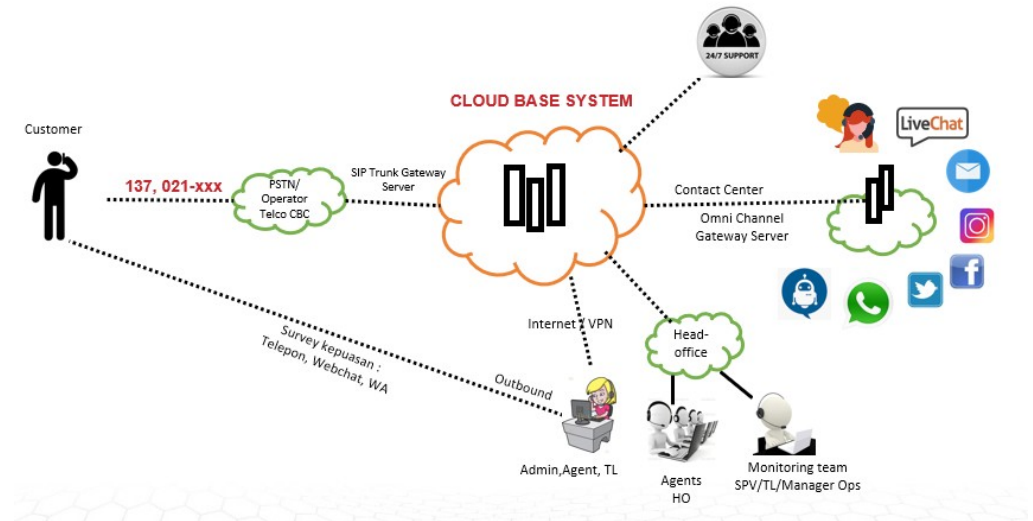
- o. Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Aplikasi Contact Center/CRM
 - p. Mencatat dan menyimpan isi percakapan berupa text menjadi tiket.
 - q. Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - r. Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff Dedicated Operator Call Center.
 - s. Mampu mencatatkan status presence Dedicated Operator Call Center ke system IP PABX.
 - t. Mampu mengirimkan dispatch berupa ticket pengaduan ke backroom Dedicated Operator Call Center internal Ombudsman.
 - u. Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
 - v. Sistem dashboard monitoring Call Center :
 - w. Dapat memonitor traffic panggilan inbound dan outbond;
 - x. Dapat memonitor interaksi yang masuk ke kontak poin Layanan Call Center (Whatsapp, Webchat, & Telepon);
 - y. Aplikasi LMS (Learning Management System)
 - z. Aplikasi untuk peningkatan kompetensi tenaga teknis pendukung Layanan Call Center Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 8) Menyediakan Perangkat Kerja Komputer Desktop/Laptop sebanyak & Headset 4 unit dengan spesifikasi sebagai berikut ;
- a. Prosesor Core i5 atau i7
 - b. RAM minimal 6 GB
 - c. SSD minimal 1 TB
 - d. Layar monitor minimal 21 inch
 - e. Dilengkapi Mouse & Keyboard
 - f. Windows 10 Pro Original
 - g. Dilengkapi Antivirus Avast Premium
 - h. Headset usb dual stereo with mic noise canceling
- 9) Penyedia Menyediakan Perangkat Jaringan dan Internet
- Perangkat yang dimaksudkan di atas adalah meliputi perangkat router dan perangkat switch serta Jaringan LAN sebagai pendukung perangkat komputer desktop/Laptop. Internet yang dimaksud, penyedia menyediakan Internet dengan kapasitas 1:1 dengan jumlah Bandwith sesuai kebutuhan layanan Call Center Ombudsman
- 10) Penyedia menyediaka Aplikasi Contact Center berbasis Webbased dan dapat diakses dari mana saja selama terkoneksi dengan internet.
- Aplikasi contact center/CRM merupakan software yang berfungsi sebagai berikut:
- a. Mengintegrasikan beberapa channel seperti (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat & Chatbot) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan.
 - b. Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.

- c. Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - d. Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff agen.
 - e. Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
 - f. Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom Ombudsman RI.
 - g. Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
 - h. Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial.
 - i. Memiliki Fitur Quality Assurance pada aplikasi yang dapat diakses secara mudah, serta memiliki form penilaian terhadap kualitas agent dalam melayani melalui channel – channel yang terintegrasi.
 - j. Memiliki Fitur Livechat internal, untuk kebutuhan komunikasi secara internal antara Agent, Team Leader, PIC dan Tim layer 2
 - k. Memiliki tampilan (interface) yang user friendly dan dapat di gunakan secara mudah oleh agent.
 - l. Memiliki detail report yang dapat mengakomodir kebutuhan user
- 11) Aplikasi Telepony memiliki kemampuan Forward dan Conference Call
- i. Penyedia mampu menyediakan fitur forward call ke unit terkait di internal Ombudsman.
 - ii. Penyedia mampu menyediakan fitur conference call ke unit terkait di internal Ombudsman
- 12) Toll Free Access
- i. Penyedia mampu memberikan kode akses toll free untuk kanal tambahan lain bagi penelpon yang akan mengakses ke Ombudsman RI untuk berkonsultasi.
 - ii. Penyedia juga dapat menyediakan click to call berupa widget yang dapat terintegrasi dengan website Ombudsman RI sebagai jalur alternatif lain untuk melayani konsultasi dan pengaduan ke Ombudsman yang dapat diterima oleh agen Call Center selain live chat yang telah tersedia di Ombudsman RI.
- 13) Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas Call Center dengan sistem yang sudah tersedia di Ombudsman RI.
- a. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk Call Center Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk agen layanan Call Center (agent inbound call center) dengan persyaratan:
 - Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan Call Center minimal satu tahun instansi pemerintah atau swasta.
 - Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam bahasa Indonesia dengan baik, jelas, ramah, dan sopan
 - Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint
 - Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang

- tinggi dan memiliki kemampuan berempati
 - Mampu mengoperasikan komputer dan internet
 - Mampu bekerja sama dalam tim
- b. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk Call Center Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk melayani pengaduan dan konsultasi pelayanan publik melalui media sosial, web chat, dan whatsapp business serta kemudian mencatat ke dalam aplikasi SIMPEL. Agen media sosial dengan persyaratan:
- Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan Call Center minimal satu tahun instansi pemerintah atau swasta.
 - Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam bahasa Indonesia dengan baik, jelas, ramah, dan sopan.
 - Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint.
 - Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati.
 - Mampu mengoperasikan komputer dan internet.
 - Mampu bekerja sama dengan tim
- 14) Kebutuhan operasional layanan Call Center sesuai dengan jam operasional kantor Ombudsman RI, dengan jumlah SDM sebanyak 4 orang untuk call center, whatsapp, web chat, dan media sosial.
- 15) Penyedia menyediakan fasilitas pelatihan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan dan mengelola layanan Call Center Ombudsman RI.
- a. Penyedia mengelola nomor akses tunggal, yang unik, mudah diingat, dan sedapat mungkin merepresentasikan Ombudsman RI.
- 16) Penyedia membuat rencana kegiatan dan jadwal pelaksanaan implementasi dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh Ombudsman RI.
- 17) Ombudsman RI akan membangun dan mengembangkan layanan Call Center Ombudsman RI untuk layanan inbound dengan mekanisme sewa.
- a. Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur Call Center yang disediakan oleh penyedia.
- b. Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan Call Center Ombudsman RI terdiri dari:
- Call Center akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
 - Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
 - Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen Call Center.
- 18) Selain menangani Inbound Call, layanan Call Center Ombudsman RI juga akan menangani permintaan informasi serta pengaduan/keluhan yang disampaikan melalui akun media sosial (Whatsapp Business) resmi yang

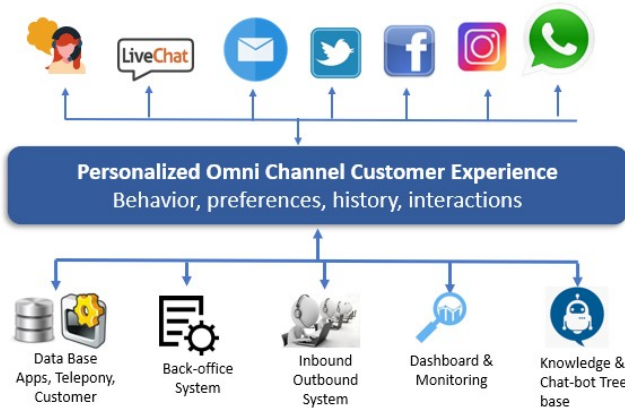
dimiliki dan dikelola oleh Ombudsman RI atau video conference untuk keperluan tatap muka seperti loket virtual.

- 19) Permintaan informasi serta pengaduan atau keluhan yang masuk melalui inbound call, kanal whatsapp business untuk dicatat dalam SIMPEL dan khusus laporan pengaduan meneruskan kepada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (KU Dumas) dalam bentuk formulir penerimaan laporan.
- 20) Tindak lanjut agen untuk setiap pengaduan atau keluhan yang diterima adalah dengan melakukan pengisian formulir laporan pada aplikasi CRM/Call Center yang sudah disediakan.
- 21) Kegiatan operasional layanan Call Center Ombudsman RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia dan Ombudsman.
- 22) Penyedia menyediakan tenaga agen untuk Call Center, yang memiliki job desc sebagai berikut
 - Sebagai operator Call Center Ombudsman menerima layanan melalui : telepon (137, 021 22513737, 52960894- 95), Whatsapp Business (082137373737), tol free akses 0- 800-1 -137-137 web chat, email, dan media sosial
- 23) Mendistribusikan telepon kepada pihak-pihak yang dituju melalui (extension). Jika dibutuhkan.
- 24) Memberikan informasi terkait laporan/pengaduan masyarakat dan mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
- 25) Menerima laporan pengaduan masyarakat dan mencatat dalam formulir penerimaan laporan serta mendistribusikannya ke Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
- 26) Merespons konsultasi, permintaan informasi, dan laporan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, web chat, dan media sosial serta mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
- 27) Menjadi penghubung antara KU Dumas dengan pelapor dalam hal pemberian informasi dan permintaan kelengkapan data melalui whatsapp, web chat, dan kanalkanal pendukung lain.
- 28) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait di internal Ombudsman RI mengenai pertanyaan yang bersifat khusus.
- 29) Mendokumentasikan pertanyaan dan jawaban yang bersifat khusus.
- 30) Membuat berita acara penggantian petugas agen Call Center jika diperlukan.
 - a. Kontrak kerja sama penyediaan dan pengelolaan layanan Call Center selama 12 (dua belas) dengan mekanisme pekerjaan terhitung mulai 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.
 - b. Jam kerja agen jam 08.00-17 .00, di luar jam tersebut penyedia menyediakan sistem untuk menjawab otomatis.
 - c. Melakukan survei kepuasan layanan secara berkala. Berikut merupakan topologi arsitektur untuk call center:

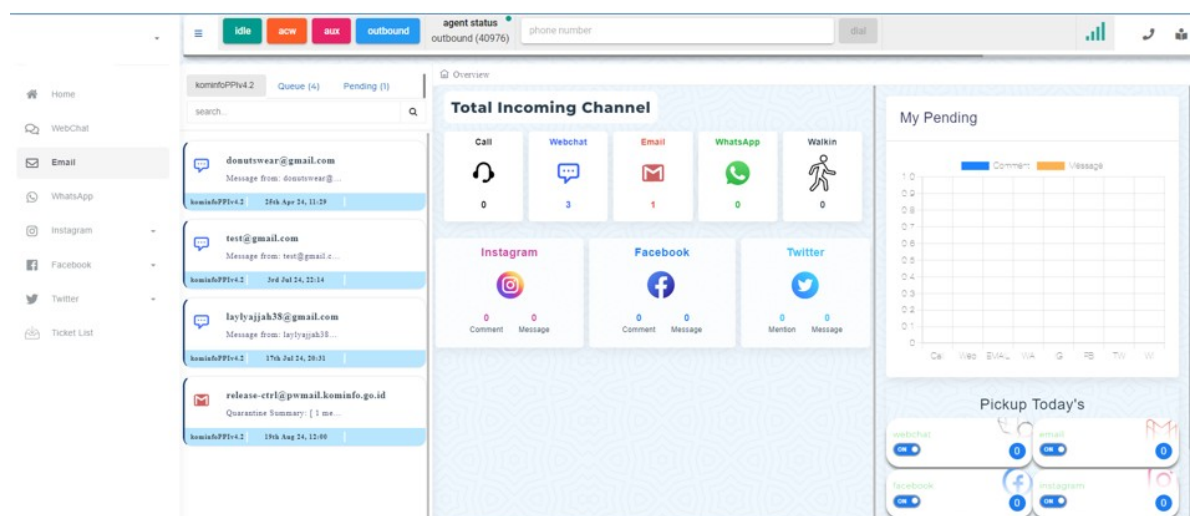


Aplikasi Contact Center System :

- o IP-PBX – IP Base Telephony
- o Inbound & Outbound
- o IVR - Interactive Voice Response
- o ACD - Automatic Call Distribution
- o CTI - Computer Telephony Integration
- o CMS - Call Management System
- o CRM - Customer Relation Management
- o Voice Recording
- o Monitoring dan Reporting
- o Engine Omnichannel System
- o Ticketing Management System Frontend & Backend
- o Basic Knowledge Management System/Learning Management System)
- o Quality Assurance Management System



Interface Aplikasi Contact Center System :



Aplikasi CRM bersifat Single Sign On, dan terintegrasi dari seluruh layanan Channel. Setiap Masyarakat yang menghubungi layanan Ombudsman melalui channel : Telepon, Whatsapp, Webchat, Email dan Sosmed. Akan muncul di dalam 1 interface aplikasi, sehingga memudahkan Agent dalam melakukan handling secara multitasking.

History channel CHAT, Acc: donutswear@gmail.com

Total:

donutswear@gmail.com 25th Apr 24, 11:29

Message from: donutswear@...

donutswear@gmail.com 25th Apr 24, 11:55

Message from: donutswear@... [240425120605783]

Inbound Source

Ticket Information

Category *

Category 1

Category 2

Nama *

Perusahaan

Alamat

NIK

Email

Provinsi

Kabupaten/Kota

Description *

General

-

-

-

-

-

-

-

-

Customer tidak menginformasikan kendala yang dialami

Setiap masyarakat yang sudah berinteraksi dengan layanan call center memiliki interaction history yang berisi waktu, channel interaksi/bagian, bahkan isi pesan interaksi. Data-data interaksi kemudian disimpan di dalam database. History interaction dapat disimpan secara berkala dan diekstrak ke dalam file excel. Sistem yang dimaksudkan di atas, harus memiliki kemampuan-kemampuan umum sebagai berikut:

- **Compatibility**
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
- **Virtual**
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
- **Fleksibel**
Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila
- **User Friendly**
Sistem harus mampu dimengerti dan dioperasikan oleh setiap personil yang ada di Ombudsman RI termasuk juga di dalamnya adalah pada proses pemeliharaan sistemnya.

Omnichannel memungkinkan pelanggan untuk memilih saluran yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Sehingga memberikan fleksibilitas dan kenyamanan. Informasi pelanggan juga diintegrasikan di seluruh saluran. Sehingga Ombudsman dapat memberikan pengalaman

yang personal dan relevan. Omnichannel bermanfaat untuk:

- Mengatasi pertanyaan atau masalah pelanggan dengan cepat
- Isi pesan yang dapat dipersonalisasi
- Meningkatkan produktivitas dan efisiensi *Customer Service*

Penyedia menyediakan dan mengelola chatbot AI

Chatbot yang didukung oleh AI mampu menyelesaikan tugas yang lebih kompleks daripada *Rule Based Chatbot*. Jenis *chatbot* ini pada umumnya lebih canggih, interaktif, mampu belajar dari pola dan pengalaman sebelumnya. Kelebihan chatbot AI adalah sebagai berikut:

- Chatbot dapat memahami kesalahan ketik dan kesalahan tata bahasa, sehingga masih dapat menjawab pertanyaan dengan baik.
- Chatbot jenis ini akan terus berubah atau meningkat tanpa banyak bantuan lebih lanjut.
- Percakapan dengan pelanggan akan terasa jauh lebih alami dan seperti manusia. Manfaat dari chatbot AI:
 - Selalu Siap Sedia Selama 24 Jam Nonstop
 - Keamanan Data dan Pelaporan Pelanggan
 - Dapat Meningkatkan Kualitas Customer Experience
 - Mampu Menghemat Waktu Pelanggan

H. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Teknis Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center ini disusun, agar dapat menjadi panduan bagi Penyedia. Hal-hal lain yang belum diatur dan/atau belum cukup diatur dalam Kerangka Acuan Kerja Teknis ini akan diatur lebih lanjut dalam dokumen kontrak (SSKK dan SSUK).

Jakarta, 20 September 2024

Penanggung Jawab Kegiatan,
Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan
Teknologi Informasi,

#

Dodi Wahyugi

**RINCIAN ANGGARAN BIAYA BELANJA
JASA PENGELOLAAN CALL CENTER
2025**

[illegible]