



SPESIFIKASI TEKNIS
PENGELOLAAN CONTACT CENTER
TAHUN ANGGARAN 2026

JL. HR RASUNA SAID KAV C19 KUNINGAN JAKARTA SELATAN 12920

TELP. (021) 2251 3737

SPESIFIKASI TEKNIS
BELANJA JASA PENGELOLA *CONTACT CENTER*
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN ANGGARAN 2026

A. LATAR BELAKANG

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaga 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, tambahan 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.02/2017 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

Contact 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 *Contact 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 *Contact 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 *Contact Center* Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026.

2. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah tersedianya jasa pengelolaan *Contact Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026.

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 *Contact Center* menggunakan anggaran DIPA Tahun Anggaran 2026 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 *Contact Center* yang teralokasikan.
- e) Menyusun laporan hasil realisasi kegiatan belanja jasa pengelolaan *Contact Center*.

E. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

a. Petugas *Contact Center*

1. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan solusi *Contact Center* Ombudsman RI sesuai persyaratan unyuk melayani masyarakat di seluruh Indonesia.
2. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan *Contact Center* khususnya Ombudsman RI.
3. Penyedia memiliki standar layanan ISO 9001:2015 dan 27001:2022.
4. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk *Contact Center* Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk agen layanan *Contact Center* (agent inbound *Contact Center*) dengan persyaratan:
 - Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan *Contact 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. Manage Service Layanan *Contact Center*

1. *Aplikasi Telepony System Penyedia memiliki kemampuan berbasis Cloud Based dan berada di Indonesia serta dapat beroperasi secara optimal (High Availability) dengan SLA 99,8% (dibuktikan dengan surat pernyataan penyedia).*
2. *Aplikasi *Contact Center* Terdiri dari Telepony System (PABX) dan CRM System*

Omnichannel yang terintegrasi dalam 1 (Satu) *frame*.

3. 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 Contact Center* dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan Contact 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 :
 - Private Branch Exchange terintegrasi ACD.
 - *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* dan *external flow*.
 - *Private Branch Exchange* dapat menampilkan identitas penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi terkait, seperti IVR, CTI, voice recording, ataupun sistem Contact Center lainnya.
 - *Private Branch Exchange* mendukung interkoneksi dengan perangkat aplikasi Contact Center seperti CTI, IVR, voice recording,
 - *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.
 - *Private Branch Exchange* dapat dihubungkan dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog, telepon digital, *IP softphone* serta *IP*

hardphone.

- Private Branch Exchange memiliki tingkat realibilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable uninterrupted power supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam.

6) Automatic Call Distribution (ACD)

- *Automatic Call Distributions* yang digunakan merupakan aplikasi "*free seating*" dan setiap agen dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan *Contact Center*.
- *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau *call flow*, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan.
- *Automatic Call Distributions* 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.
- *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.

4. *Announcer IVR*

Announcer merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan *Contact Center*. Sehingga penelpon akan mendengarkan *announcer IVR* sebelum memulai percakapan dengan agen.

5. *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*).

6. *Voice Recording*

- 1) Voice Recording dapat merekam pembicaraan dalam format digital (*format mp3 atau wav*) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung.
- 2) Voice Recording mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan pesawat IP, digital maupun analog serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal.
- 3) 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.

- 4) 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).
- 5) Voice Recording Backup dapat dilakukan secara reguler setiap minggu.
- 6) 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.

7. *Call Management System (CMS)*

- 1) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap *staff time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time, wrap- up time* dan aktivitas lain yang terkait.
- 2) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan terhadap *calls offered, answered, queue, drop, abandoned* serta memberikan laporan service level dan abandon rate.
- 3) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas Contact Center dan agen secara realtime dengan interval (*refresh time*) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
- 4) *Call Management System/Reporting* mampu melakukan *customized reporting* dan melakukan *set threshold* terhadap beberapa parameter penting seperti *abandon call, time allocation, dan service level*.
- 5) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas Contact Center dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
- 6) *Call Management System/Reporting* mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks.
- 7) Laporan performa *Contact Center* dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler.
- 8) Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas *Contact 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.

9) Forward dan Conference Call

- Mampu melakukan *Forward Call* ke unit terkait di Internal Ombudsman RI.
- Tersedianya fitur *Conference Call* ke unit terkait di Internal Ombudsman RI.

10) Sistem dapat menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu

jenis antarmuka (interface) memiliki *Computer Telephony Integration (CTI)*

- 11) 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:
- Dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung;
 - Mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan *IP Phone* dan digital serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal;
 - 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;
 - Dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman dan user ID;
 - Voice Recording Backup dilakukan secara reguler setiap minggu;
 - Voice Recording Backup data dapat tersimpan selama 6 (enam) bulan dalam media penyimpanan eksternal harddisk. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.
- 12) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (*interface*) memiliki *CMS (Call Management System)* Mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas *Dedicated Operator Contact Center* terhadap *staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time* dan aktivitas lain yang terkait;
- 13) Mampu memonitoring dan melaporkan terhadap *calls offered, answered, queue, drop, abandoned* serta memberikan laporan *service level* dan *abandon rate*;
- 14) Mampu menampilkan informasi aktivitas *Contact Center* dan *Dedicated Operator Contact Center* secara realtime dengan interval (*refresh time*) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- 15) Mampu melakukan *customized reporting* dan melakukan set *threshold* terhadap beberapa parameter penting seperti *abandon call, time allocation, dan service level*;
- 16) Mampu menampilkan informasi aktivitas *Contact Center* dan *Dedicated Operator Contact Center* secara historical dengan interval waktu paling lama 30 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- 17) Mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi
-

grafik dan teks;

- 18) Dapat menampilkan performance Contact Center pada wallboard atau TV yang ter-update secara regular; Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas Dedicated Operator Contact Center, aktivitas Contact 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.
 - 19) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Aplikasi Contact Center/CRM
 - 20) Mencatat dan menyimpan isi percakapan berupa text menjadi tiket.
 - 21) Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - 22) Mampu mencatatkan waktu login dan waktu *logoff Dedicated Operator Contact Center*.
 - 23) Mampu mencatatkan status *presence Dedicated Operator Contact Center* ke system IP PABX.
 - 24) Mampu mengirimkan dispatch berupa ticket pengaduan ke *backroom Dedicated Operator Contact Center* internal Ombudsman.
 - 25) Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
8. Sistem dashboard monitoring *Contact Center* :
- 1) Dapat memonitor traffic panggilan inbound dan outbond;
 - 2) Dapat memonitor interaksi yang masuk ke kontak poin Layanan Contact Center (Whatsapp, Webchat, & Telepon);
 - 3) Aplikasi LMS (Learning Management System)
 - 4) Aplikasi untuk peningkatan kompetensi tenaga teknis pendukung Layanan Contact Center Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Menyediakan Perangkat Kerja Komputer Desktop sebanyak & Headset 2 unit dengan spesifikasi sebagai berikut ;
- 1) Prosesor Core i5
 - 2) RAM minimal 4 GB
 - 3) SSD minimal 512 TB
 - 4) Layar monitor minimal 14 inch
 - 5) Dilengkapi Mouse & Keyboard Wireless
 - 6) Windows 10 Pro Original
 - 7) Headset usb dual stereo with mic noise canceling

c. Omnichannel Platform

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*
- a. Menyediakan 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:
- 1) Mengintegrasikan beberapa channel seperti (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat & Chatbot) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan. Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.
 - 2) Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - 3) Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff agen.
 - 4) Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
 - 5) Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom Ombudsman RI.
 - 6) Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
 - 7) Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial.
 - 8) 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.
- b. Memiliki Fitur Livechat internal, untuk kebutuhan komunikasi secara internal antara Agent, Team Leader, PIC dan Tim layer 2
- c. Memiliki tampilan (interface) yang user friendly dan dapat di gunakan secara mudah oleh agent.
- d. Memiliki detail report yang dapat mengakomodir kebutuhan user
- e. Aplikasi Telepony memiliki kemampuan Forward dan Conference Call
- 1) Penyedia mampu menyediakan fitur forward call ke unit terkait di internal Ombudsman.
 - 2) Penyedia mampu menyediakan fitur conference call ke unit terkait di internal Ombudsman
- f. Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas Contact Center dengan sistem yang sudah tersedia di Ombudsman RI.
- g. Penyedia menyediakan dan mengelola chatbot
- Chatbot* yang didukung untuk menyelesaikan tugas yang lebih kompleks daripada
-

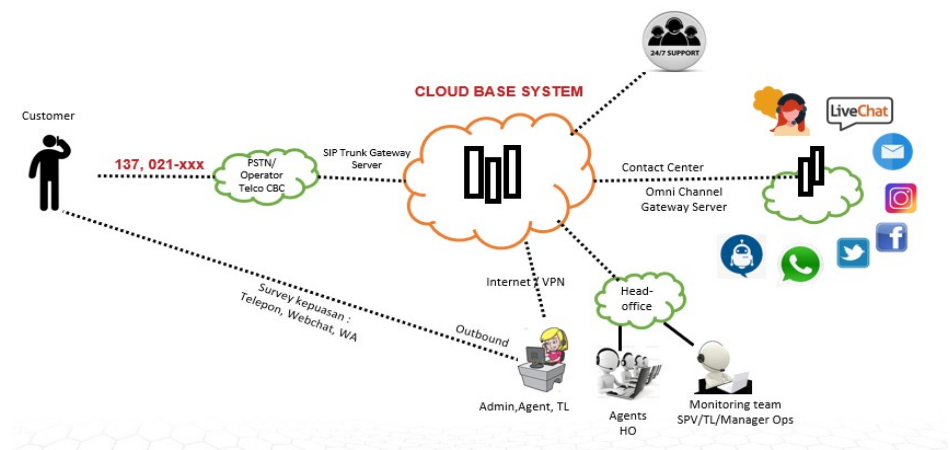
Rule Based Chatbot. Jenis *chatbot* ini pada umumnya lebih canggih, interaktif, mampu belajar dari pola dan pengalaman sebelumnya. Kelebihan chatbot adalah sebagai berikut:

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

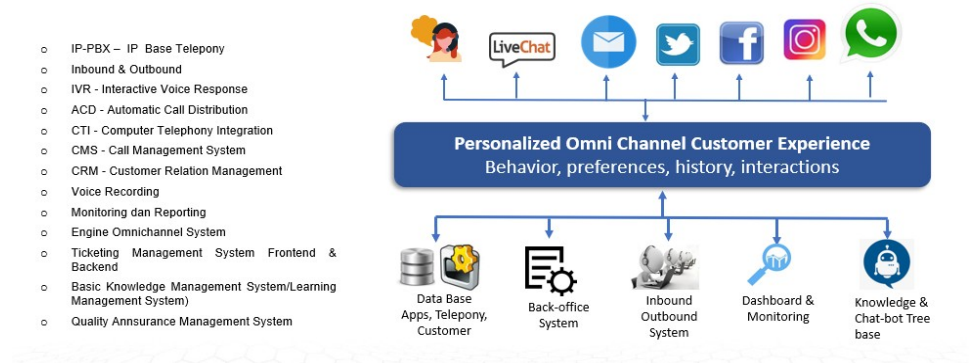
d. Abodemen Usage Layanan Free to Call dan Click to Call

- a. Layanan **Click to Call** memudahkan masyarakat untuk menghubungi Ombudsman Republik Indonesia secara langsung melalui website resmi. Cukup dengan satu klik, Anda dapat terhubung dengan petugas Ombudsman tanpa perlu menetik nomor telepon. Layanan ini dirancang untuk memberikan akses komunikasi yang cepat, praktis, dan efisien bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi, menyampaikan pertanyaan, atau memperoleh informasi terkait pelayanan public.
 - b. Layanan **Free to Call** memungkinkan masyarakat menghubungi Ombudsman Republik Indonesia **tanpa dikenakan biaya panggilan**. Melalui layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan, pengaduan, maupun permintaan informasi terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan ini merupakan wujud komitmen Ombudsman RI dalam memberikan akses pengaduan yang inklusif, mudah, dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - 1) Click to Call dan Free to Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur Call Center yang disediakan oleh penyedia.
 - 2) Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan Contact Center Ombudsman RI terdiri dari:
 - 3) Contact Center akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
 - 4) Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
 - 5) Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen Contact Center.
 - c. Kegiatan operasional layanan *Contact Center* Ombudsman RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia dan Ombudsman.
-

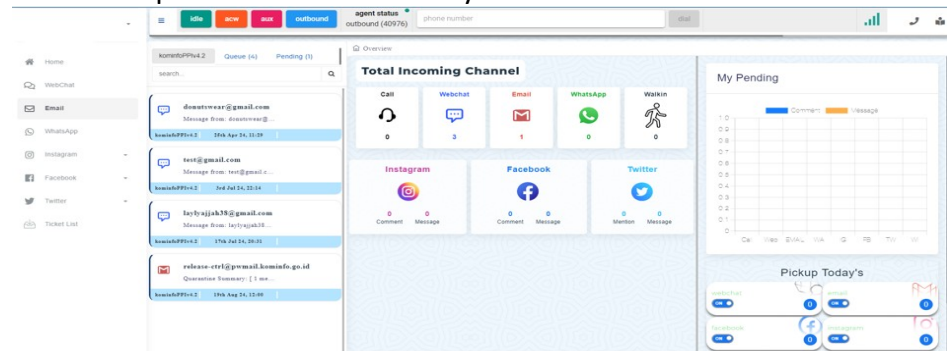
- 1) Membuat berita acara penggantian petugas agen Contact Center jika diperlukan.
 - Kontrak kerja sama penyediaan dan pengelolaan layanan Contact Center selama 12 (dua belas) bulan dengan mekanisme pekerjaan terhitung mulai 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Desember 2026.
 - Jam kerja agen jam 08.00-17.00, di luar jam tersebut penyedia menyediakan sistem untuk menjawab otomatis.
 - Melakukan survei kepuasan layanan secara berkala. Berikut merupakan topologi arsitektur untuk Contact Center:



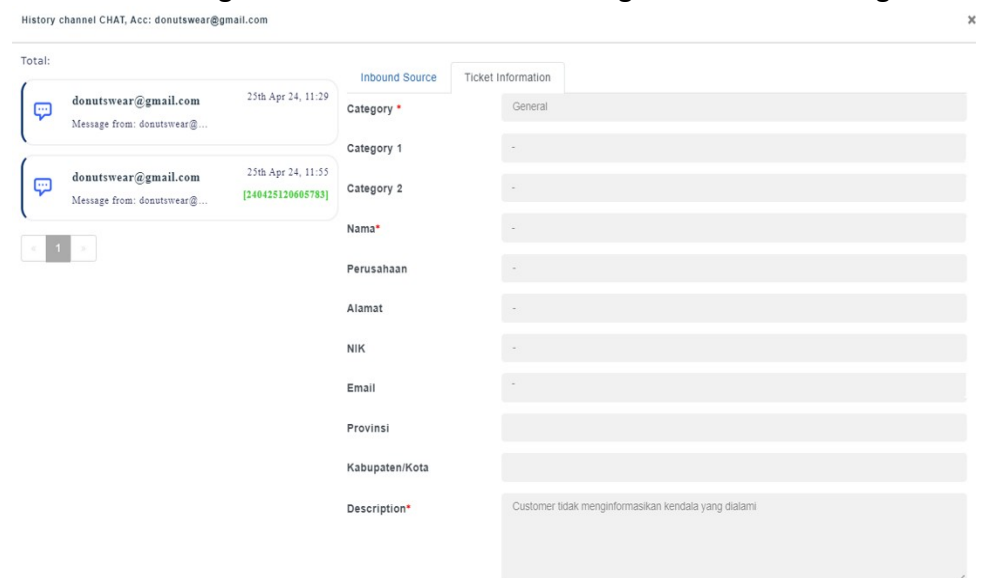
- Aplikasi Contact Center System :



- 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.



d. Setiap masyarakat yang sudah berinteraksi dengan layanan *Contact 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:

1) *Compatibility*

Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI

2) *Virtual*

Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI

3) *Fleksibel*

Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah *apabila*

4) *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.

e. Laporan

Laporan performa contact center merupakan dokumen evaluatif yang memuat gambaran menyeluruh mengenai kinerja penyelenggaraan layanan contact center dalam periode pelaporan tertentu. Laporan ini berisikan informasi tentang profil dan operasional contact center, meliputi jam layanan, sumber daya manusia, serta sistem dan infrastruktur pendukung. Selain itu, laporan menyajikan capaian indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) seperti volume interaksi layanan, tingkat layanan (service level), waktu respon, tingkat penyelesaian laporan sesuai standar layanan (SLA), kualitas penanganan oleh agen, serta tingkat kepuasan pengguna layanan. Laporan performa juga dilengkapi dengan analisis tren kinerja, beban kerja, dan produktivitas agen, serta menguraikan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan layanan beserta upaya perbaikan dan inovasi yang dilakukan. Sebagai penutup, laporan ini memuat kesimpulan dan rekomendasi strategis sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan contact center di periode berikutnya.

F. WAKTU PELAKSANAAN

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

G. SUMBER DANA DAN PERKIRAAN BIAYA

Biaya yang dianggarkan untuk belanja jasa pengelolaan *Contact Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 adalah sebesar **Rp. 399.933.000 (tiga ratus sembilan puluh sembilan juta Sembilan ratus tiga puluh tiga ribu rupiah)** dengan pagu Mata Anggaran 5094.EBA.994.002.K (Operasional dan Pemeliharaan Kantor) yang dibebankan pada DIPA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2025.

H. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Teknis Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan *Contact 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, 23 Desember 2025

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

#

Dodi Wahyugi

HARGA PERKIRAAN SEMENTARA
JASA PENGELOLAAN CONTACT CENTER
2026

No	Jenis Barang/Jasa	Satuan/Unit	Vol	Harga Satuan	Total Harga
1	Biaya Personil				
a	Biaya Petugas Contact center (2 orang x 12 bulan)	Orang/ bulan	24	7.000.000	168.000.000
b	Manage Service Layanan Contact Center (1 paket x 12 bulan)	paket/ bulan	12	8.000.000	96.000.000
c	Chatbot Live 24 Jam				
2	Biaya Non Personil				
a	Omnichannel Platform untuk mengelola sosial media, email, website, call center, feedback layanan pelanggan percakapan whatsapp dan sosial media dan laporan untuk semua aktivitas sosial media dan percakapan (chat). (1 paket x 12 bulan)	paket/bulan	12	5.500.000	66.000.000
b	Abodemen Usage Layanan Free to Call dan Click to Call (1 paket x 12 bulan)	paket/bulan	12	2.500.000	30.000.000
c	Laporan	laporan	1	300.000	300.000
SUB TOTAL					360.300.000
Pajak 11%					39.633.000
TOTAL					399.933.000