



**TATA CARA PELAKSANAAN
UJI COBA *CALL CENTER* PPATK
DENGAN SISTEM PIKET**

PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN

AGUSTUS 2017

TATA CARA PELAKSANAAN UJI COBA

CALL CENTER PPATK DENGAN SISTEM PIKET

Call Center PPATK merupakan layanan bantuan 1 (satu) pintu melalui telepon yang disediakan guna melayani pertanyaan, tanggapan atau informasi yang disampaikan oleh Pihak Pelapor maupun Masyarakat. Dalam implementasinya, *Call Center* PPATK akan dilaksanakan terlebih dahulu melalui uji coba dengan sistem piket dengan penugasan staf unit kerja terkait sebagai petugas piket harian. Sistem piket ini dilaksanakan sampai terdapat petugas khusus *Call Center* PPATK dan tercipta kondisi ideal untuk layanan *Call Center* PPATK. Pelaksanaan uji coba ini akan dievaluasi dan disempurnakan guna mengetahui efektivitas pelaksanaan *Call Center* PPATK tersebut dan kelemahan-kelemahan yang perlu disempurnakan, termasuk penyediaan sarana/prasarana.

1. Jadwal Pelaksanaan.

Uji coba *Call Center* PPATK dengan sistem piket akan dimulai pelaksanaannya pada hari Senin, tanggal 21 Agustus 2017 pukul 07:00 WIB. Petugas *Call Center* PPATK akan melayani telepon dari Pihak Pelapor dan Masyarakat dimulai pada hari Senin s.d. Jumat setiap minggunya, kecuali pada hari libur Nasional atau libur bersama.

2. Sumber Daya Manusia (SDM).

SDM yang akan berperan sebagai petugas piket pada Uji Coba *Call Center* PPATK terdiri dari:

- a. Direktorat Kerjasama dan Humas (1 orang petugas);
- b. Direktorat Pelaporan (2 orang petugas); dan
- c. Pusat Teknologi Informasi (1 orang petugas).

3. Jam Layanan.

Call Center PPATK melayani telepon dari Pihak Pelapor dan Masyarakat mulai pada pukul 07:00 WIB s.d. 17:00 WIB. Adapun pada waktu istirahat yaitu pada pukul 12:00 WIB-13:00 WIB (hari Senin s.d. Kamis) dan pukul 11:30 WIB – 13:30 WIB (hari Jumat) petugas piket diwajibkan untuk tetap melayani telepon. Setiap petugas dari masing-masing direktorat wajib mempersiapkan petugas pengganti dari masing-masing direktorat yang akan menggantikan dalam melayani telepon

selama waktu istirahat tersebut, atau apabila petugas berhalangan hadir pada waktu piket yang ditentukan.

4. Ruangan.

Call Center PPATK dilaksanakan pada Ruangan Layanan Bantuan di Lantai 2 Gedung PPATK.

5. Mekanisme Pelaksanaan.

- a. Daftar nama petugas piket yang akan ditugaskan setiap minggu (Senin s.d. Jumat) wajib disampaikan melalui *e-mail* kepada sdri. Ayu Utami (ayu.utami@ppatk.go.id). Penyampaian nama tersebut wajib dilakukan 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan piket. Apabila terdapat perubahan piket petugas disebabkan perjalanan dinas / cuti / sakit / keperluan mendesak lainnya, wajib segera diinformasikan nama petugas piket yang akan menggantikan.
- b. Setiap petugas piket diwajibkan untuk mengisi Rekapitulasi Telepon Harian dan disampaikan melalui *e-mail* kepada Sdri. Ayu Utami (ayu.utami@ppatk.go.id) paling lambat 1 (satu) hari setelah pelaksanaan piket. Format Rekapitulasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1.
- c. Dalam melayani telepon, petugas piket wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
 - i. Petugas piket mampu memberikan solusi bagi pertanyaan atau masalah yang disampaikan oleh penelepon, dan wajib membekali diri dengan pengetahuan sesuai tugas dan fungsi direktoratnya sebelum pelaksanaan piket dimulai.
 - ii. Mengucapkan salam (Selamat Pagi/Selamat Siang/Selamat Sore) pada awal pembicaraan dan dilanjutkan dengan kalimat “Call Center PPATK dengan [menyebutkan nama petugas], ada yang bisa kami bantu?”.
Contoh:
“Selamat Pagi, Call Center PPATK dengan Ayu, ada yang bisa kami bantu?”
 - iii. Setiap petugas piket wajib untuk mengisi dan mendokumentasikan rekapitulasi harian penerimaan telepon dengan informasi sebagai berikut:
 - Nama Penelepon;
 - Nama Pihak Pelapor atau Nama lembaga/instansi untuk non Pihak Pelapor;
 - Nomor kontak yang bisa dihubungi; dan

- Pertanyaan/informasi/masalah yang ingin disampaikan oleh Penelepon.
- iv. Setiap petugas piket, sebelum mengakhiri telepon, wajib mengucapkan “Apakah penjelasan kami sudah cukup? Atau masih ada hal lain yang ingin ditanyakan?”.
- v. Setiap petugas piket dalam menutup telepon, wajib mengucapkan “Terima kasih telah menghubungi Call Center PPATK dan selamat Pagi/Siang/Sore (d disesuaikan menurut waktunya)”.
- vi. Setiap petugas piket wajib melayani penelepon dengan menggunakan bahasa yang sopan.
- vii. Petugas piket hanya melayani pertanyaan yang bersifat tidak rahasia. Apabila terdapat pertanyaan yang bersifat rahasia atau dalam hal petugas piket tidak memiliki kewenangan untuk menjawab hal tersebut, petugas piket wajib menyampaikan kepada penelepon untuk menyampaikan pertanyaan/masalah yang dihadapi melalui sarana layanan bantuan lain (*e-mail* PIC terkait / *mailing list* / aplikasi PLB / surat kepada Kepala PPATK / datang langsung ke PPATK) disesuaikan dengan jenis pertanyaan/masalah dan kewenangan direktorat terkait.
- viii. Apabila terdapat penelepon yang menyampaikan pertanyaan terkait DAT dan DPR, petugas piket *Call Center* PPATK dan Operator wajib untuk mencatat dan meneruskan kepada PIC di DAT dan DPR melalui *e-mail* untuk ditindaklanjuti sesuai tugas dan kewenangan DAT dan DPR.
- ix. Petugas piket hanya wajib menanggapi pertanyaan Pihak Pelapor dan Masyarakat sesuai dengan fungsi direktoratnya masing-masing. Apabila terdapat pertanyaan yang tidak sesuai, wajib mencatat kemudian menyampaikan kepada petugas berwenang di tiap direktorat terkait.
- x. Masing-masing petugas piket dapat melakukan eskalasi telepon kepada staf yang ada pada direktoratnya masing-masing apabila terdapat pertanyaan yang perlu diekskalasi guna memperoleh jawaban.
- xi. Apabila terdapat Penelepon yang salah memilih menu, maka petugas piket di ruang Layanan Bantuan wajib melakukan *forward* kepada pegawai yang ada di Ruang Layanan Bantuan.
Sebagai contoh: Penelepon ingin berbicara dengan petugas DP, namun menekan menu 2 sehingga yang menerima telepon tersebut adalah Mas Salahudin. Selanjutnya mas Salahudin dapat melakukan *forward* telepon tersebut kepada Petugas DP yang ada di Lantai 2.

- xii. Dalam hal terdapat Penelepon yang salah menekan menu 0 dan terhubung ke Operator (resepsionis PPATK), maka Operator wajib melakukan *forward* kepada pegawai yang ada di Ruang Layanan Bantuan Lantai 2 sesuai dengan jenis permasalahannya.

Sebagai contoh: Penelepon ingin berbicara dengan petugas PTI, namun menekan menu 0 sehingga yang menerima telepon tersebut adalah Resepsionis PPATK. Maka Resepsionis wajib melakukan *forward* telepon tersebut kepada Petugas PTI yang ada di Lantai 2.

- xiii. Petugas piket wajib berupaya untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan sampai tuntas dengan berpedoman pada *FAQ*, Ketentuan yang telah disediakan.

6. Jenis Pertanyaan yang Dilayani dan Menu Telepon.

- a. Direktorat Kerjasama dan Humas (menu 3):
- Pertanyaan terkait Kehumasan;
 - Pengaduan Masyarakat;
 - Pertanyaan terkait *E-Learning* PPATK;
 - Pertanyaan terkait PPID; dan
 - Pertanyaan lain sesuai tugas dan fungsi Direktorat Kerjasama dan Humas.
- b. Direktorat Pelaporan (menu 1):
- Registrasi GRIPS;
 - Tata Cara Pelaporan (LTKM, LTKT, LTKL, SIPESAT, LT, LPUTLB);
 - Ketentuan Bagi Pihak Pelapor (Peraturan Kepala/SE PPATK dan ketentuan lainnya);
 - Mailing List Newsletter*;
 - Pelatihan bagi Pihak Pelapor;
 - Narasumber Pelatihan;
 - Penundaan Transaksi; dan
 - Pertanyaan lain sesuai tugas dan fungsi Direktorat Pelaporan.
- c. Pusat Teknologi Informasi (menu 2):
- Teknis aplikasi pelaporan;
 - Permasalahan jaringan; dan
 - Pertanyaan lain sesuai tugas dan fungsi Pusat Teknologi Informasi.

LAMPIRAN 1.

FORMAT REKAPITULASI HARIAN

NAMA PETUGAS :

UNIT KERJA :

Hari Piket :

Tanggal Piket :

No.	Nama Penelepon	Jam		Permasalahan	Keterangan
		Diterima	Selesai		
1.	Contoh: Bapak ABC, dari PJK DEF, No kontak: 081xxxxx / 021xxxx abcemail@def.com	Contoh 07.00	Contoh 07.05	Contoh Registrasi GRIPS: perubahan user.	Contoh Tuntas
2.					
3.					
dst					