

COMMUNICATIONS MANAGEMENT PLAN
PROJECT: SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) – KLHK



PUSAT DATA DAN INFORMASI (PUSDATIN)
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN (KLHK)
GEDUNG MANGGALA WANBAKTI BLOK 1 LT. 2, JL JENDERAL GATOT
SUBROTO-JAKARTA
JAKARTA PUSAT, DKI JAKARTA 10270

22 DESEMBER 2025

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION.....	2
COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH.....	2
COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS.....	3
STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS.....	3
ROLES.....	4
PROJECT TEAM DIRECTORY.....	6
COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES.....	6
COMMUNICATIONS MATRIX.....	8
COMMUNICATION FLOWCHART.....	9
GUIDELINES FOR MEETINGS.....	9
COMMUNICATION STANDARDS.....	10
COMMUNICATION ESCALATION PROCESS.....	11
GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY.....	12

INTRODUCTION

Tujuan dari Communications Management Plan ini adalah untuk menetapkan kebutuhan komunikasi dalam proyek Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta bagaimana informasi akan disampaikan kepada seluruh pihak terkait. Communications Management Plan ini mendefinisikan hal-hal sebagai berikut:

- Informasi apa saja yang akan dikomunikasikan, termasuk tingkat detail dan formatnya.
- Bagaimana informasi disampaikan, baik melalui rapat formal, email, laporan kemajuan, telepon, pesan resmi antar unit, maupun platform komunikasi internal lainnya.
- Kapan informasi akan didistribusikan, termasuk frekuensi komunikasi formal dan informal selama proyek berlangsung.
- Siapa yang bertanggung jawab menyampaikan informasi proyek.
- Kebutuhan komunikasi bagi seluruh stakeholder proyek, termasuk PPK, Pusdatin, unit perizinan, pelaksana teknis, serta pemohon layanan.
- Sumber daya yang dialokasikan untuk kegiatan komunikasi selama proyek.
- Tata cara penyampaian, pengamanan, dan otorisasi informasi sensitif atau rahasia.
- Mekanisme pengelolaan perubahan terkait komunikasi atau proses komunikasi proyek.
- Alur dan aliran informasi antar pihak dalam proyek.
- Kendala internal maupun eksternal yang mempengaruhi komunikasi proyek, seperti durasi pekerjaan yang singkat, jadwal pelaporan resmi, serta ketentuan kontraktual.
- Template, standar dokumen, dan format komunikasi yang wajib digunakan selama proyek.
- Prosedur eskalasi dalam penyelesaian permasalahan atau konflik yang timbul akibat komunikasi.

Communications Management Plan ini menjadi acuan utama dalam pengelolaan komunikasi selama proyek berjalan. Dokumen ini akan diperbarui apabila terjadi perubahan kebutuhan komunikasi. Seluruh peran dan tanggung jawab pihak terkait dijelaskan dengan jelas untuk memastikan koordinasi berjalan efektif. Daftar stakeholder dan tabel komunikasi juga disertakan sebagai dasar perencanaan komunikasi selama pelaksanaan proyek.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH

Sebagian besar waktu Project Manager akan digunakan untuk melakukan aktivitas komunikasi. Komunikasi diperlukan untuk memantau dan melaporkan perkembangan proyek, membaca dan menyusun surat-menyurat, menyampaikan laporan kepada PPK dan Pusdatin, memimpin rapat, memberikan arahan kepada tim teknis, melakukan koordinasi lintas unit, serta memastikan pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai rencana.

Dengan demikian, pendekatan komunikasi yang tepat menjadi penting agar potensi permasalahan selama proyek dapat diminimalkan. Pada bagian ini dijelaskan pendekatan umum dalam pengelolaan komunikasi pada proyek Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Project Manager akan berperan aktif dalam memastikan seluruh proses komunikasi berjalan efektif. Kebutuhan komunikasi proyek telah dijelaskan dalam Communications Matrix pada dokumen ini. Communications Matrix akan menjadi pedoman dalam menentukan:

- Informasi apa yang harus disampaikan,
- Pihak yang bertanggung jawab melakukan komunikasi,
- Waktu dan frekuensi komunikasi, serta
- Kepada siapa informasi disampaikan.

Sebagaimana pada perencanaan proyek lainnya, perubahan atau pembaruan mungkin dibutuhkan selama pelaksanaan proyek berlangsung, baik karena perubahan personel, lingkup pekerjaan, jadwal, kebutuhan teknis, atau keputusan manajemen. Pembaruan juga dapat dilakukan apabila seiring berjalannya proyek terdapat kebutuhan komunikasi tambahan.

Project Manager bertanggung jawab untuk mengelola setiap usulan perubahan dalam rencana komunikasi. Setelah perubahan disetujui, Project Manager akan melakukan pembaruan pada Communications Management Plan dan dokumen pendukungnya, serta memastikan pembaruan tersebut disampaikan kepada seluruh pihak terkait. Prosedur ini sejalan dengan mekanisme Change Management Plan proyek dan memastikan seluruh stakeholder tetap mengetahui dan memahami setiap perubahan yang terjadi dalam proses komunikasi proyek.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS

Setiap proyek memiliki batasan dan kendala yang harus dipatuhi agar tetap berjalan sesuai ruang lingkup, anggaran, jadwal, dan ketersediaan sumber daya. Perencanaan serta dokumentasi komunikasi juga tunduk pada ketentuan tersebut. Selain itu, terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan organisasi, serta kendala teknis yang harus dipatuhi dalam

pelaksanaan komunikasi proyek. Seluruh kendala ini harus dipahami dan disosialisasikan kepada seluruh stakeholder agar pelaksanaan komunikasi berjalan konsisten dan terkelola dengan baik. Seluruh kegiatan komunikasi proyek Pengembangan Sistem Informasi PTSP wajib dilakukan sesuai dengan batasan anggaran yang telah ditetapkan, jadwal pelaksanaan 30 hari kalender, serta pemanfaatan sumber daya internal yang tersedia. Project Manager bertanggung jawab memastikan bahwa aktivitas komunikasi dilakukan oleh tim proyek dan tidak menimbulkan kebutuhan sumber daya eksternal tambahan yang menyebabkan pembengkakan biaya di luar ketentuan.

Seluruh komunikasi harus mengikuti jadwal dan frekuensi yang ditetapkan dalam Communications Management Plan dan Communication Matrix. Setiap penyimpangan terhadap jadwal komunikasi yang dapat berpengaruh pada keterlambatan atau penambahan biaya harus mendapat persetujuan PPK atau atasan yang berwenang. Kebijakan organisasi KLHK mewajibkan penggunaan format, template, serta standar dokumen resmi pada seluruh komunikasi formal, termasuk laporan kemajuan, berita acara rapat, pelaporan awal, pelaporan akhir, serta dokumentasi kegiatan lainnya. Ketentuan ini dijelaskan lebih rinci dalam bagian “Standarisasi Komunikasi” pada dokumen ini.

Selain itu, kebijakan keamanan dan kerahasiaan di lingkungan KLHK mengatur bahwa penyampaian informasi sensitif atau bersifat terbatas hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan otorisasi dari pejabat berwenang (misalnya PPK, pimpinan unit, atau pejabat setingkat sesuai peraturan). Project Manager bertanggung jawab memastikan bahwa persetujuan diperoleh sebelum informasi rahasia atau strategis didistribusikan kepada pihak mana pun.

STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS

Proyek Pengembangan Sistem Informasi PTSP melibatkan berbagai pemangku kepentingan dengan kepentingan, kebutuhan informasi, serta tingkat pengaruh yang berbeda. Oleh karena itu, penting bagi tim proyek untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan komunikasi setiap stakeholder agar pengelolaan ekspektasi, koordinasi, dan dukungan terhadap proyek dapat berlangsung efektif.

Sebagai bagian dari proses identifikasi stakeholder, Project Manager akan melakukan komunikasi awal dengan masing-masing pemangku kepentingan untuk menentukan kebutuhan komunikasi mereka, termasuk metode komunikasi yang diinginkan serta frekuensi pelaporan. Informasi ini akan dicatat dalam Stakeholder Register dan menjadi dasar pengaturan kebutuhan komunikasi selama proyek berlangsung.

Komunikasi standar proyek akan mengikuti ketentuan yang tercantum dalam Communication Matrix. Namun demikian, komunikasi individual tambahan dapat dilakukan apabila dibutuhkan, sepanjang masih berada dalam batas kewenangan, jadwal, dan sumber daya yang ditetapkan dalam proyek.

Selain menentukan kebutuhan komunikasi, proses ini juga memastikan bahwa setiap stakeholder memiliki akses terhadap saluran komunikasi proyek. Jika penyampaian informasi menggunakan akses terbatas, jaringan internal, atau media komunikasi resmi instansi pemerintah, maka seluruh stakeholder baik internal maupun eksternal harus dipastikan memiliki akses agar tidak terjadi hambatan distribusi informasi.

Setelah seluruh stakeholder teridentifikasi dan kebutuhan komunikasinya ditetapkan, informasi tersebut akan dipelihara dan diperbarui dalam Stakeholder Register. Dokumen ini, bersama dengan Communication Matrix, akan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan komunikasi proyek selama masa pembangunan Sistem Informasi

ROLES

Project Sponsor

Project Sponsor adalah pihak yang memberikan otorisasi dan pendanaan atas pelaksanaan proyek dengan menandatangani Project Charter. Sponsor memiliki tanggung jawab tertinggi terhadap keberhasilan proyek dan memantau pelaksanaannya di tingkat strategis. Komunikasi kepada Project Sponsor harus bersifat ringkas, fokus pada informasi eksekutif seperti progres utama, risiko utama, pencapaian deliverables, dan kebutuhan keputusan strategis, kecuali apabila Project Sponsor meminta detail tambahan.

Program Manager

Program Manager merupakan pejabat yang bertanggung jawab mengawasi proyek pada tingkat program atau unit kerja yang menaungi proyek. Dalam konteks proyek ini, peran Program Manager dijalankan oleh Kepala Pusat Data dan Informasi KLHK yang memiliki tanggung jawab pengelolaan sumber daya dan strategi pelaksanaan program digitalisasi. Program Manager menerima komunikasi yang lebih detail dibanding Sponsor, karena memiliki kewenangan operasional dalam memastikan kegiatan proyek berjalan sesuai arah strategis instansi.

Project Manager

Project Manager bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan proyek sehari-hari, termasuk pengelolaan waktu, ruang lingkup, biaya, kualitas, risiko, serta seluruh komunikasi proyek. Project Manager menjadi pusat distribusi informasi dan memastikan semua komunikasi dilakukan sesuai Communications Management Plan. Project Manager juga bertanggung jawab memperbarui dokumen komunikasi bila terjadi perubahan rencana.

Key Stakeholders

Key Stakeholders mencakup pihak-pihak yang memiliki kepentingan penting terhadap proyek, meskipun tidak terlibat langsung dalam pelaksanaannya. Dalam proyek ini, Key Stakeholders meliputi pimpinan unit kerja KLHK, perwakilan pemohon layanan, dan unit terkait pada proses integrasi. Mereka berhak menerima komunikasi mengenai status proyek, perubahan besar, dan informasi yang berpotensi memengaruhi kebijakan atau layanan yang mereka kelola.

Change/Approval Authority (PPK)

PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) bertindak sebagai pihak yang memiliki kewenangan menyetujui perubahan yang berdampak pada ruang lingkup, biaya, kontrak, penggunaan anggaran, atau pelaporan formal. PPK juga berwenang mengesahkan penyampaian informasi strategis atau rahasia yang memerlukan otorisasi sebelum didistribusikan. Dokumentasi perubahan, berita acara, maupun laporan formal harus mendapatkan persetujuan PPK sebelum berlaku.

Customer

Dalam proyek ini, pengguna akhir sistem adalah masyarakat dan pelaku usaha yang mengajukan perizinan serta unit internal KLHK yang mengelola proses layanan. Stakeholder ini akan menerima informasi terkait perubahan fitur, ketersediaan layanan, serta panduan penggunaan. Komunikasi dilakukan melalui saluran resmi seperti pengumuman sistem, helpdesk, pelatihan, serta dokumentasi pengguna.

Project Team

Project Team adalah tim inti yang menjalankan pekerjaan teknis proyek, terdiri dari:

- Project Manager
- Analis Sistem dan UI/UX Specialist
- Programmer
- Technical Engineer / Database Specialist

Tim proyek membutuhkan komunikasi yang detail dan berkelanjutan untuk memastikan seluruh pekerjaan berjalan sesuai Work Breakdown Structure (WBS), jadwal, dan standar teknis.

Komunikasi dilakukan melalui rapat mingguan, koordinasi harian, dan dokumentasi progres internal.

Steering Committee

Pada lingkungan organisasi pemerintah, fungsi Steering Committee dijalankan oleh pimpinan instansi yang memiliki tanggung jawab pengawasan strategis atas proyek. Komite ini menerima komunikasi yang berhubungan dengan perubahan besar, dampak organisasi, dan keputusan strategis. Bila perubahan ruang lingkup proyek mempengaruhi struktur layanan, Steering Committee akan memutuskan tindak lanjut berdasarkan kajian Project Manager dan PPK.

Technical Lead

Technical Lead adalah personel yang bertanggung jawab memastikan bahwa implementasi teknis sesuai standar, arsitektur, dan kebutuhan sistem. Technical Lead memimpin perancangan spesifikasi teknis, pengembangan, pengujian, integrasi, dan dokumentasi teknis. Komunikasi dengan Technical Lead dilakukan secara intensif melalui rapat teknis berkala dan koordinasi harian dengan Project Manager dan tim pengembang.

PROJECT TEAM DIRECTORY

Tabel berikut memuat informasi kontak seluruh pihak yang terlibat dalam Communications Management Plan ini. Informasi email dan nomor telepon digunakan sebagai saluran komunikasi resmi selama pelaksanaan proyek.

Role	Name	Title	Organization/ Department	Email	Phone
Project Sponsor	Pusat Data dan Informasi KLHK	Executive Sponsor	KLHK	pdklhk@gmail.com	(555) 555-1212
Program Manager	Kepala Pusat Data dan Informasi KLHK	Program Manager	KLHK	kpdklhk@gmail.com	(555) 555-1221
Change Approval Authority / PPK	Herman Firdaus	Pejabat Pembuat Komitmen	KLHK	hermanfirdaus@gmail.com	(555) 555-1313
Steering Committee	Pejabat Struktural Terkait di KLHK	Steering	KLHK	scklhk@gmail.com	(555) 555-1331
Project Manager	Mochammad Fery Ardiansyah	Project Manager	Sains Data	ardifery003@gmail.com	085604106902
Project Stakeholders	-	-	-	-	-
Customer	Pemohon Layanan PTSP (Masyarakat & Pelaku Usaha)	Service Users	Eksternal	-	-
Project Team	Aura Aulia A.H.P	System Analyst / Developer	Sains Data	auraauliaan@gmail.com	082334412171
Project Team	Novita Chelsea Lodar	Developer	Sains Data	chelsealodar11@gmail.com	082197511680
Project Team/Technical Lead	Jonathan Manggiring Panggabean	Technical Engineer / Database	Sains Data	jojomangiring@gmail.com	08813219709
Key Stakeholders	Lihat Stakeholder Register	-	-	-	-

COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES

Metode dan teknologi komunikasi memiliki peran penting dalam memastikan informasi proyek disampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan secara tepat, akurat, dan dapat diakses.

Dalam proyek Pengembangan Sistem Informasi PTSP, setiap stakeholder dapat memiliki

kemampuan teknologi dan media komunikasi yang berbeda, sehingga pemilihan metode komunikasi harus mempertimbangkan aksesibilitas, kemudahan penggunaan, serta standar organisasi yang berlaku.

Metode dan teknologi komunikasi yang digunakan akan ditentukan berdasarkan beberapa faktor utama, antara lain: kebutuhan komunikasi stakeholder, ketersediaan sarana komunikasi internal instansi, sistem informasi yang digunakan, serta regulasi dan kebijakan organisasi terkait dokumentasi dan pelaporan.

Dalam proyek ini, beberapa media dan metode komunikasi yang digunakan meliputi:

1. Rapat Tatap Muka / Zoom Meeting / Video Conference
Digunakan untuk koordinasi formal, pembahasan teknis, klarifikasi kebutuhan, serta pelaporan kemajuan proyek. Rapat ini dijadwalkan secara berkala sesuai Communication Matrix.
2. Email Resmi dan Surat Dinas
Menjadi media komunikasi utama untuk penyampaian pemberitahuan, dokumentasi pelaporan, konfirmasi, dan korespondensi formal antar unit.
3. Dokumentasi Elektronik (File Sharing Internal)
Laporan mingguan, laporan pendahuluan, laporan akhir, notulen, berita acara, dan dokumen teknis akan disimpan pada sistem penyimpanan internal KLHK sesuai standar keamanan dan struktur direktori instansi.
4. Aplikasi PTSP dan Sistem Internal KLHK
Perkembangan teknis, perubahan layanan, dan integrasi sistem dapat dikomunikasikan melalui fitur notifikasi atau dashboard informasi apabila dibutuhkan setelah implementasi.
5. Group WhatsApp atau Media Pesan Cepat Internal
Digunakan untuk koordinasi operasional dan komunikasi teknis harian antar anggota tim agar pelaksanaan pekerjaan berjalan efisien.
6. Website / Portal Informasi Layanan (Jika Dibutuhkan)
Untuk menyampaikan informasi publik kepada pemohon layanan dan masyarakat, termasuk pengumuman sistem, panduan penggunaan, atau perubahan alur layanan.

Project Manager bertanggung jawab memastikan bahwa setiap pemangku kepentingan memiliki akses terhadap media komunikasi yang relevan. Jika terdapat stakeholder yang tidak memiliki akses terhadap media tertentu, Project Manager harus menyediakan alternatif saluran komunikasi agar distribusi informasi tetap merata dan tidak menimbulkan hambatan.

Seluruh dokumentasi dan komunikasi proyek akan diarsipkan menggunakan standar penamaan folder dan dokumen sesuai prosedur internal KLHK, sehingga mudah ditelusuri, diaudit, dan dipertanggungjawabkan.

COMMUNICATIONS MATRIX

Tabel berikut menjelaskan kebutuhan komunikasi pada proyek dan mekanisme pelaksanaannya.

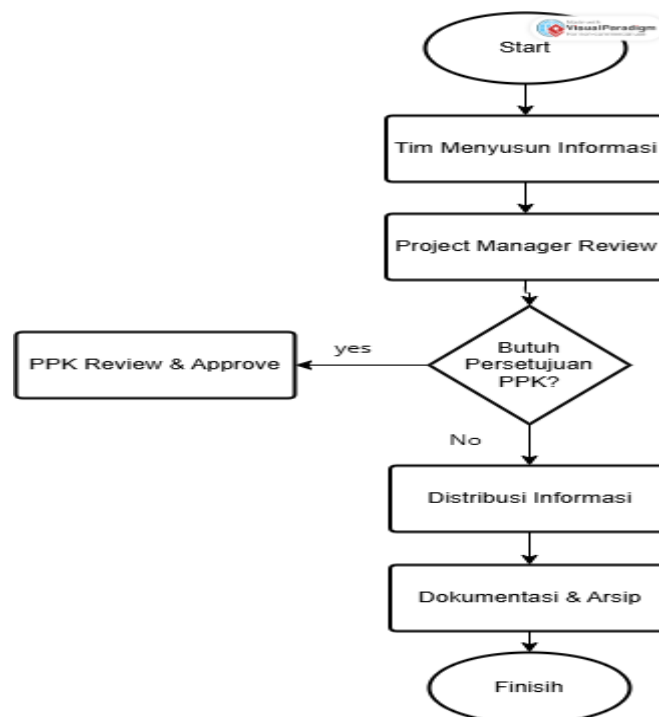
Communication Type	Objective of Communication	Medium	Frequency	Audience	Owner	Deliverable	Format
Kickoff Meeting	Memperkenalkan tim proyek, ruang lingkup, tujuan, jadwal, pendekatan kerja, serta ekspektasi pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap muka / Video Conference 	Satu kali di awal proyek	<ul style="list-style-type: none"> • Project Sponsor • Program Manager • PPK • Project Team • Stakeholders 	Project Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Notulen Rapat 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy disimpan pada direktori proyek internal KLHK
Project Team Coordination Meeting	Membahas progres, kendala teknis, penugasan mingguan, serta tindak lanjut pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap muka • Video Conference • Group WhatsApp Internal 	Mingguan	<ul style="list-style-type: none"> • Project Team 	Project Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Notulen Rapat • Update jadwal kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy dalam penyimpanan proyek
Technical Design Meetings	Membahas rancangan teknis, arsitektur sistem, perubahan teknis, dan solusi implementasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap muka • Video Conference 	Sesuai Kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Technical Lead • Developer • System Analyst 	Technical Lead	<ul style="list-style-type: none"> • Notulensi dan update teknis 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy disimpan dalam direktori teknis
PPK / Steering Review Meeting	Pelaporan perkembangan proyek, kebutuhan keputusan strategis, serta persetujuan perubahan ruang lingkup atau anggaran	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap Muka • Video Conference 	Sesuai kebutuhan atau minimal satu kali dalam laporan formal	<ul style="list-style-type: none"> • PPK • Steering Committee • Program Manager 	Project Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan perkembangan • Bahan presentasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy terdokumentasi pada folder resmi proyek
Project Status Reports	Pelaporan resmi progres pekerjaan, output yang dicapai, hambatan, risiko, dan rencana tindak lanjut	<ul style="list-style-type: none"> • Email Resmi • Surat Dinas 	Mingguan atau sesuai jadwal pelaporan resmi	<ul style="list-style-type: none"> • Project Sponsor • PPK • Program Manager • Unit Terkait 	Project Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan status proyek 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy terdokumentasi dalam folder laporan
User / Customer Communication	Menginformasikan perubahan layanan, panduan penggunaan, status layanan, atau informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> • Website • Pengumuman Sistem • Email Publik 	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon layanan PTSP • Publik pengguna sistem 	Unit layanan / Administrator	<ul style="list-style-type: none"> • Pengumuman • Panduan layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Dipublikasikan pada media resmi layanan
Completion Reports	Pelaporan hasil akhir pelaksanaan proyek, kesesuaian deliverables, dan hasil implementasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap muka • Presentasi • Email / Surat Dinas 	Di akhir proyek	<ul style="list-style-type: none"> • Project Sponsor • PPK • Program Manager • Stakeholders 	Project Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Akhir • Bahan Presentasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Soft copy dalam direktori proyek internal KLHK

COMMUNICATION FLOWCHART

Flowchart komunikasi digunakan sebagai representasi visual bagaimana informasi proyek PTSP mengalir dari pengirim ke penerima, termasuk titik keputusan, otorisasi, dan saluran distribusi. Hal ini penting mengingat proyek melibatkan banyak pihak dengan tingkat kewenangan yang berbeda, sehingga proses komunikasi harus jelas, terstruktur, dan terdokumentasi.

Proses komunikasi pada proyek ini mengikuti langkah umum sebagai berikut:

1. Informasi atau laporan proyek disusun oleh pihak yang bertanggung jawab (Project Manager, Technical Lead, atau anggota tim).
2. Informasi diverifikasi terlebih dahulu oleh Project Manager.
3. Jika informasi bersifat strategis, memerlukan persetujuan, atau mengandung hal yang berdampak pada ruang lingkup, biaya, atau kebijakan, maka perlu diajukan untuk persetujuan PPK atau pejabat berwenang.
4. Setelah disetujui, informasi disampaikan kepada stakeholder sesuai media yang ditentukan (rapat, email, laporan resmi, sistem internal, dsb.).
5. Informasi disimpan dalam repositori dokumentasi resmi sesuai standar KLHK.



GUIDELINES FOR MEETINGS

Meeting Agenda

Agenda rapat dibagikan minimal 3–5 hari kerja sebelum rapat dilaksanakan. Agenda harus berisi daftar topik pembahasan, penanggung jawab tiap topik, dan batas waktu penjelasan. Agenda rapat selalu dimulai dengan peninjauan action item dari rapat sebelumnya.

Meeting Minutes

Notulen rapat dikirim maksimal 1–2 hari kerja setelah rapat selesai. Notulen berisi rangkuman pembahasan, status setiap poin agenda, keputusan rapat, serta daftar action item baru.

Action Items

Action item dicatat dalam agenda dan notulen rapat. Tiap action item harus mencantumkan penanggung jawab (PIC).

Rapat harus:

- Dibuka dengan review action item rapat sebelumnya
- Ditutup dengan menyusun dan menegaskan action item baru berikut penanggung jawabnya.

Meeting Chair Person

Biasanya Chair Person adalah Project Manager yang bertugas:

- Mengirim agenda rapat
- Memimpin rapat
- Memastikan rapat berjalan sesuai waktu
- Membagikan notulen setelah rapat

Note Taker

Note Taker bertugas mencatat seluruh proses rapat, termasuk daftar action item dan daftar *Parking Lot*. Catatan kemudian diserahkan ke Chair Person sebagai dasar pembuatan notulen.

Time Keeper

Time Keeper memastikan setiap pembicara mengikuti alokasi waktu yang ditetapkan.

Bisa dilakukan dengan isyarat sederhana seperti:

- “sisa 5 menit”
- “waktu selesai”

Parking Lot

Parking Lot digunakan untuk mencatat topik yang tidak termasuk agenda namun perlu dibahas di waktu lain atau melalui forum berbeda. Setiap item Parking Lot harus memiliki penanggung jawab agar tindak lanjutnya jelas. Daftar Parking Lot harus dicantumkan dalam notulen rapat.

COMMUNICATION STANDARDS

Standarisasi komunikasi merupakan cara yang terbukti efektif untuk menyederhanakan proses komunikasi dalam manajemen proyek. Dengan penggunaan format, template, dan prosedur baku, seluruh pihak yang terlibat dalam proyek dapat memiliki pemahaman yang sama terhadap alur komunikasi yang berlaku, sehingga informasi dapat tersampaikan secara konsisten, mudah dipahami, dan lebih efisien.

Dalam proyek-proyek pemerintahan seperti pengembangan sistem PTSP, standarisasi dapat berlaku pada:

- Format laporan
- Format risalah rapat
- Format surat disposisi atau surat dinas
- Template presentasi
- Format notulen dan daftar tindak lanjut
- Konvensi penamaan file dan penyimpanan dokumen
- Media penyimpanan dan distribusi komunikasi (Sistem Informasi Internal, Share Drive, aplikasi pemerintah, email resmi, dll.)

Selain itu, organisasi juga dapat menerapkan kebijakan standar terkait:

- Penggunaan sistem berbasis jaringan internal untuk berbagi dokumen
- Penentuan lokasi penyimpanan arsip

- Format penamaan dokumen proyek agar mudah dilacak
- Aturan akses dan klasifikasi dokumen sesuai tingkat kerahasiaan

Untuk proyek ini, seluruh komunikasi formal akan mengikuti format baku dan template yang berlaku di lingkungan instansi. Standar ini berlaku untuk:

1. Kickoff Meeting
 - Agenda dan notulen rapat mengikuti template resmi instansi
 - Jika menggunakan presentasi, format slide mengikuti template yang berlaku
2. Rapat Tim Proyek
 - Agenda dan notulen rapat mengikuti template standar
 - Dokumen rapat diunggah dan diarsipkan pada repositori sistem internal
3. Rapat Teknis / Technical Design Meeting
 - Menggunakan template standar rapat teknis
 - Dokumen desain, rekomendasi, dan risalah teknis disimpan pada direktori proyek
4. Rapat Evaluasi Bulanan / Project Status Meeting
 - Menggunakan format laporan status proyek baku
 - Materi presentasi progres mengikuti format yang telah ditetapkan unit/instansi
5. Laporan Progres Proyek (Project Status Report)
 - Menggunakan format laporan status resmi yang tersedia pada share drive / sistem dokumen instansi
 - Memuat status terkini, kendala, capaian, rencana tindak lanjut, dan kebutuhan keputusan jika ada

Sementara itu, komunikasi informal seperti diskusi melalui koordinasi harian, atau komunikasi tidak wajib mengikuti template namun tetap harus profesional, jelas, dan terdokumentasi jika terkait keputusan penting.

Dengan penerapan standar ini, komunikasi proyek menjadi lebih terstruktur, konsisten, dapat ditelusuri, dan mendukung akuntabilitas dalam proses pembangunan sistem PTSP.

COMMUNICATION ESCALATION PROCESS

Dalam pelaksanaan proyek, tidak menutup kemungkinan muncul kendala, perbedaan pandangan, atau perselisihan terkait komunikasi yang tidak dapat diselesaikan hanya di tingkat tim proyek. Karena proyek melibatkan banyak pemangku kepentingan dengan kepentingan berbeda, perlu ada proses eskalasi yang terdokumentasi dan disepakati agar penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan cepat, objektif, dan tidak mengganggu progres proyek.

Komunikasi yang cepat, tepat, dan efektif merupakan kunci keberhasilan penyelesaian proyek. Oleh karena itu, setiap permasalahan komunikasi harus ditangani secepat mungkin agar:

- Informasi yang disampaikan tetap valid
- Jadwal proyek tidak terganggu
- Kesalahan, miskomunikasi, atau konflik tidak berlarut
- Tidak berdampak pada pengambilan keputusan yang lebih luas

Proyek pembangunan sistem PTSP akan menggunakan model standar eskalasi yang diterapkan di lingkungan instansi. Rincian tingkat prioritas, kewenangan pengambilan keputusan, dan batas waktu penyelesaian dirangkum dalam tabel berikut:

Priority	Definition	Decision Authority	Timeframe for Resolution
Prioritas 1	Dampak besar terhadap kelangsungan proyek, operasional, atau pelayanan. Jika tidak segera ditangani dapat mengganggu jadwal, capaian penting, atau keputusan strategis.	Pejabat Eselon II / Pimpinan Tertinggi yang ditunjuk	Maksimal 4 jam
Prioritas 2	Dampak sedang terhadap jadwal proyek atau kegiatan operasional, berpotensi menunda deliverable tertentu namun dampak masih terkendali.	Project Sponsor / Kuasa Pengguna Anggaran (KPA/PPK)	Maksimal 1 hari kerja
Prioritas 3	Dampak ringan terhadap jadwal proyek, tidak mengganggu operasional namun memerlukan perhatian agar tidak membesar.	Project Manager	Maksimal 2 hari kerja

Prioritas 4	Tidak berdampak pada capaian proyek namun terdapat alternatif yang lebih baik atau efisien.	Project Manager	Proyek tetap berjalan, rekomendasi diarahkan melalui proses Change Request
-------------	---	-----------------	--

Catatan:

Setiap komunikasi yang memuat informasi sensitif, terbatas, atau bersifat rahasia harus naik ke tingkat pejabat berwenang (misal PPK atau pimpinan instansi) untuk mendapatkan persetujuan sebelum disampaikan kepada pihak eksternal.

GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY

Term	Definition
Komunikasi	Proses pengiriman dan penerimaan informasi secara efektif. Pengirim bertanggung jawab memastikan pesan diterima sebagaimana dimaksud.
Stakeholder	Individu atau kelompok yang terlibat atau memiliki kepentingan atas hasil, pelaksanaan, atau dampak proyek.
Communications Management Plan	Dokumen dalam rencana manajemen proyek yang menjelaskan bagaimana komunikasi dilakukan, pihak yang terlibat, frekuensi penyampaian, saluran komunikasi, serta mekanisme distribusi informasi.
Eskalasi	Proses pengalihan isu atau konflik ke tingkat manajemen yang lebih tinggi untuk mendapatkan keputusan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

SPONSOR ACCEPTANCE

Approved by the Project Sponsor:

Date: 23/11/2025

Eko Wahyu Tyas D, S.Kom., MBA SI
Pimpinan Pusat Data dan Teknologi Informasi