

USER MANUAL
UNIT TEKNIS
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
SISTEM ONE GATE FEEDBACK SOLUTION



PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN
SEPINGGAN – BALIKPAPAN

2021

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Sistem One Gate Feedback Solution	1
1.2 Jenis Feedback	1
1.3 Login.....	1
II. PROSES.....	3
2.1 Proses Tindak Lanjut Feedback Oleh Unit Teknis	3
2.1.1 Tampilan Dashboard	3
2.1.2 Proses Memberi Tindakan Pada Feedback	5
2.1.3 Proses Print Feedback.....	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.Halaman Login Sistem One Gate Feedback Solution	2
Gambar 1.2.Tampilan Dashboard Akun Unit Teknis.....	3
Gambar 1.3.Tampilan Notifikasi Feedback Unit Teknis	4
Gambar 1.4.Tampilan Laporan Unit Teknis	4
Gambar 1.6.Tampilan Feedback berstatus Open	5
Gambar 1.7.Tampilan Halaman Verifikasi Feedback	5
Gambar 1.8.Tampilan Halaman Pengembalian Feedback ke Admin.....	6
Gambar 1.8.Tampilan keterangan tambahan dari user.....	6
Gambar 1.9.Tampilan pemberian tindakan pada feedback	7
Gambar 1.10.Tampilan Laporan PDF Feedback.....	8

I. PENDAHULUAN

1.1 Sistem One Gate Feedback Solution

Merupakan suatu sistem pelayanan penyampaian feedback (keluhan, saran, dan informasi) dari Komunitas Bandara kepada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan yang berbasis web dan aplikasi, dimana pelapor feedback juga dapat memonitor tindak lanjut penyelesaian feedback melalui akun masing masing.

1.2 Jenis Feedback

Terdapat beberapa jenis data feedback, yaitu keluhan, informasi, dan Saran. Untuk feedback dengan jenis keluhan terdapat beberapa tahap penanganan, yaitu request, open, open level 2, open level 3, complete, dan closed. Sedangkan untuk informasi dan saran feedback akan langsung closed setelah dikirim. Pada saat status dari feedback keluhan adalah Open, feedback tersebut sedang dalam proses menunggu respon dari unit teknis. Feedback dengan jenis keluhan memiliki sistem levelling yang berjalan dalam kurun waktu 1 x 24 jam (keluhan selain urgency feedback) atau 1 x 6 jam (keluhan dengan jenis urgency feedback) apabila feedback belum mendapat respon dari unit teknis.

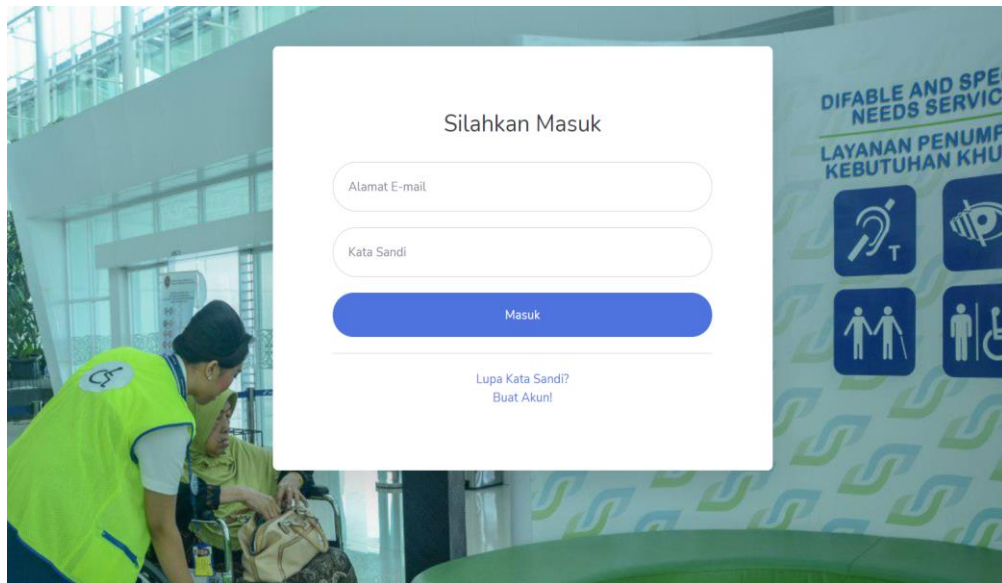
1.3 Login

Halaman login untuk unit teknis bisa diakses pada link berikut

<http://ogfs-bpn.sepinggan-airport.com>

Selanjutnya unit teknis dapat menginput alamat email yang telah didaftarkan melalui admin Customer Service, untuk password yang digunakan adalah alamat email yang didaftarkan. Setelah berhasil login maka unit teknis dapat melakukan perubahan password melalui akun masing masing.

Gambar 1.1. Halaman Login Sistem One Gate Feedback Solution



II. PROSES


2.1 Proses Tindak Lanjut Feedback Oleh Unit Teknis

2.1.1 Tampilan Dashboard



Login sebagai Unit Teknis, kemudian pilih menu “Feedback”

Gambar 1.2.Tampilan Dashboard Akun Unit Teknis

No Aduan	Jenis	Departemen	Unit	Perihal	Status	Level	Lakukan
167	Keluhan	Service Test	TES 1	AC	Open	4	
168	Keluhan	Service Test	TES 1	Konsleting Listrik	Open	4	
171	Keluhan	Service Test	TES 1	AC BOCOR	Closed	1	
172	Keluhan	Service Test	TES 1	Jaringan Internet	Closed	1	

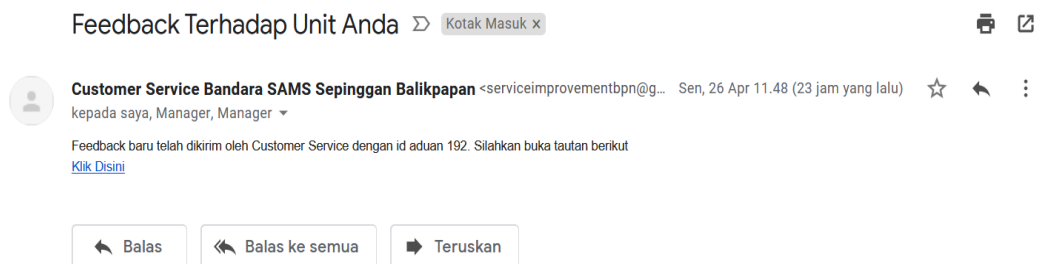
Pada sidebar feedback  angka pada menu feedback menggambarkan jumlah feedback baru yang masuk dan belum mendapat respons.

Terdapat beberapa keterangan warna pada sidebar feedback, pada keterangan perihal dengan warna merah **Konsleting Listrik** menggambarkan bahwa feedback tersebut bersifat “urgent” , apabila tidak menerima respons tindakan dari unit teknis maka feedback tersebut akan memberikan notifikasi kepada level diatas PIC dalam kurun waktu setiap 6 x 24 jam.

Sedangkan warna pada menu status menggambarkan status feedback yaitu Open  apabila feedback belum mendapat tindakan dan Closed  apabila status sudah selesai ditindaklanjuti.

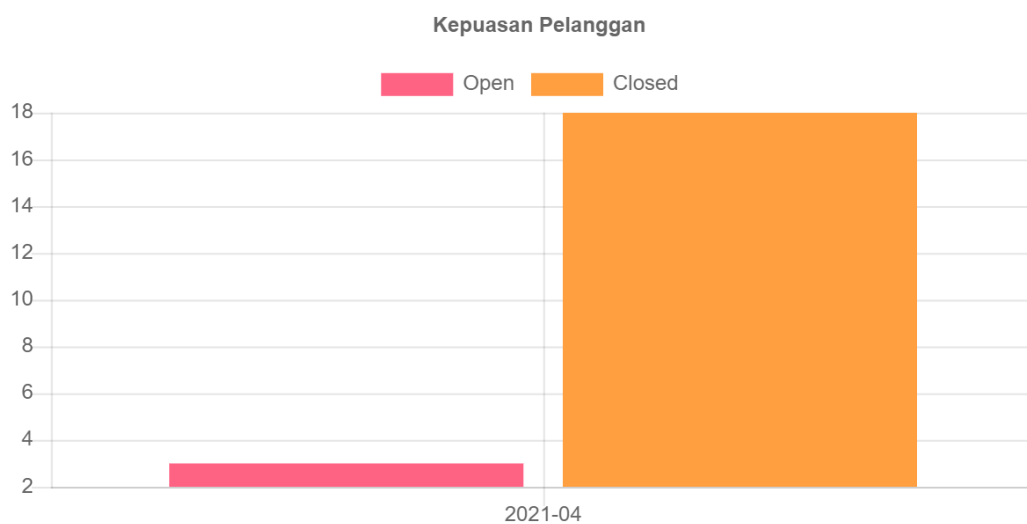
Pada menu level terdapat angka dan warna dimana angka tersebut menggambarkan proses levelling berjalan dengan tahapan penerimaan notifikasi oleh PIC Unit Teknis pada level **1** dilanjut ke Manager, Senior Manager, AOCB sampai dengan General Manager pada level **4**

Gambar 1.3. Tampilan Notifikasi Feedback Unit Teknis



Sedangkan pada Sidebar **Laporan** unit teknis dapat memantau laporan penanganan feedback unit dalam bentuk grafik atau bar.

Gambar 1.4. Tampilan Laporan Unit Teknis



2.1.2 Proses Memberi Tindakan Pada Feedback

Login sebagai Unit Teknis, kemudian pilih menu “Feedback”.

Langkah langkah memberi tindakan pada feedback sebagai berikut :


1. Pilih feedback yang berstatus Open dan akan dilakukan tindakan

Gambar 1.5.Tampilan Feedback berstatus Open

Table Feedback

Show entries
Search:


No Aduan	Jenis	Departemen	Unit	Perihal	Status	Level	Lakukan
<input type="text" value="Search No Aduan"/>	<input type="text" value="Search Jenis"/>	<input type="text" value="Search Departeme"/>	<input type="text" value="Search Unit"/>	<input type="text" value="Search Perihal"/>	<input type="text" value="Search Status"/>	<input type="text" value="Search Level"/>	
192	Keluhan	Service Test	TES 1	AC Bocor	Open	2	0
No Aduan	Jenis	Departemen	Unit	Perihal	Status	Level	Lakukan

2. Lakukan verifikasi feedback dan kelengkapan data sebelum melakukan tindakan dengan klik tombol 

Gambar 1.6.Tampilan Halaman Verifikasi Feedback

Detail Feedback

Jenis	Keluhan
Departemen	Service Test
Unit	TES 1
Pelapor	Tenant
Email Pelapor	
Lokasi	Smooking room tenant maju
Detail Lokasi	Ruang Tunggu Gate 4
Keterangan	AC menetes di smooking room tenant maju

3. Pilih tindakan setelah melakukan verifikasi, apabila unit teknis membutuhkan tambahan data atau ingin mengembalikan feedback ke Admin maka pilih  [Kembalikan ke CS](#) dengan menambahkan keterangan.

Gambar 1.7. Tampilan Halaman Pengembalian Feedback ke Admin

Mengembalikan Keluhan ke CS

×

Pilih Keterangan.

Kurang Data


▼

Tambahkan Penjelasan.

Membutuhkan data nomor kursi

Batal

Kirim

4. Unit teknis dapat melihat keterangan tambahan pada tombol  apabila terdapat tambahan keterangan atau dokumentasi yang diminta oleh Admin kepada user.

Gambar 1.8. Tampilan keterangan tambahan dari user

Keterangan Tambahan

×

tolong lokasi diperjelas

Lihat gambar




ac di dekat SCP

lokasi kurang jelas

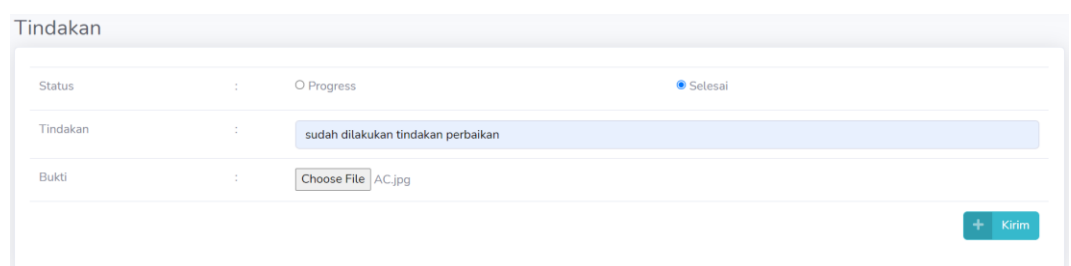
Lihat gambar

dekat herbe


Keluar

5. Lakukan tindakan apabila feedback tersebut telah lengkap dengan klik tombol  dan memilih progress apabila feedback masih memerlukan tindakan, apabila feedback dapat langsung ditindaklanjuti maka unit teknis dapat memilih menu  **Selesai** dan menambahkan keterangan pada tindakan serta dokumentasi hasil tindak lanjut dan klik .


Gambar 1.9. Tampilan pemberian tindakan pada feedback



Tindakan	
Status	<input type="radio"/> Progress <input checked="" type="radio"/> Selesai
Tindakan	<input type="text" value="sudah dilakukan tindakan perbaikan"/>
Bukti	<input type="button" value="Choose File"/> AC.jpg
<input type="button" value="+ Kirim"/>	

6. Apabila feedback masih mendapat tindakan progress, maka feedback akan berstatus  selama belum dilakukan tindakan selesai. Feedback yang telah diberikan tindakan progress tidak akan naik ke level selanjutnya sampai dengan feedback berstatus closed.

2.1.3 Proses Print Feedback

Unit teknis dapat melakukan print proses penanganan feedback dalam bentuk laporan PDF dengan memilih tombol .

Gambar 1.10. Tampilan Laporan PDF Feedback

Id Aduan 192

BPN - Bandara Udara SAMS Sepinggan
Angkasa Pura 1

Kategori	Keluhan	Nama Kontak	Tidak Diketahui
Lokasi	Smooking room tenant maju	Email	Tidak Diketahui
Detail Lokasi	Ruang Tunggu Gate 4	Contact	Tidak Diketahui
Departemen	Service Test	Nama Perusahaan	Tidak Diketahui
Unit	TES 1		
Keterangan	AC menetes di smooking room		
Status	open open maju		

Gambar



Tindakan

2021-04-26 12:49:55	Customer Service Operational 1 Diteruskan ke unit
2021-04-27 13:32:20	PIC unit teknis Trial Feedback direspons oleh unit dengan keterangan pencarian titik