

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama mengikuti program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (*Career Acceleration Program Track 2*) di Bank Indonesia, pemahaman mengenai posisi peserta magang dalam struktur organisasi dan alur kerja menjadi hal yang cukup penting. Dengan memahami hal tersebut, peserta magang tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga dapat melihat gambaran besar bagaimana Bank Indonesia sebagai bank sentral bekerja serta bagaimana koordinasi antar unit dilakukan untuk mendukung tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaannya, peserta magang dituntut untuk mampu beradaptasi dengan budaya kerja profesional yang ada di Bank Indonesia. Selain menjalankan tugas operasional sesuai arahan unit kerja, peserta magang juga terlibat dalam berbagai aktivitas yang membutuhkan kemampuan komunikasi, kerja sama, serta ketelitian. Beberapa kegiatan tersebut meliputi penyiapan dokumen, pengelolaan administrasi dan data, serta dukungan terhadap aktivitas kerja yang dilakukan oleh unit terkait. Oleh karena itu, pemahaman terhadap prosedur kerja, alur koordinasi, serta pentingnya menjaga kerahasiaan informasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan selama menjalani magang.

Bank Indonesia memiliki berbagai unit kerja yang saling mendukung, salah satunya adalah Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF). Departemen ini berperan dalam mendukung kelancaran operasional internal melalui penyediaan dan pengelolaan aset umum serta fasilitas perkantoran. DLAF terdiri dari beberapa kelompok dan tim kerja dengan tugas yang berbeda-beda, mulai dari perencanaan dan pengaturan aset, pemeliharaan fasilitas, layanan pendukung, pengadaan barang dan jasa, hingga pengelolaan arsip dan pengamanan.

Dalam program magang *Career Acceleration Program Track 2* ini, mahasiswa ditempatkan pada Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum,

Layanan, dan Fasilitas (KPPA) yang berada di bawah DLAF. Selama magang, kegiatan yang dilakukan antara lain membantu proses perencanaan dan pengaturan layanan aset dan fasilitas, menata dan mengelola dokumen administratif, serta mendukung koordinasi dengan unit kerja lain. Selain itu, peserta magang juga terlibat dalam kegiatan digitalisasi layanan, khususnya dalam pengembangan aplikasi *Helpdesk OK-LAF!* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan DLAF. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan dengan mengikuti SOP yang berlaku serta tetap memperhatikan prinsip tata kelola yang baik.

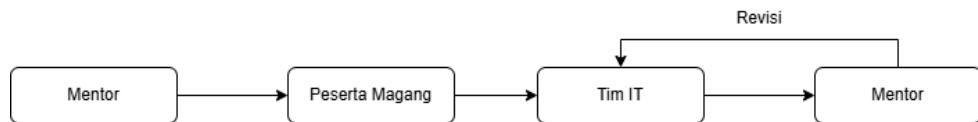
- **Kedudukan**

Kedudukan selama pelaksanaan program magang adalah sebagai mahasiswa magang (intern) di Bank Indonesia, tepatnya pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum, Layanan, dan Fasilitas (KPPA). Dalam struktur organisasi, pelaksanaan kegiatan magang berada di bawah koordinasi unit KPPA dan dilaksanakan sesuai dengan arahan pembimbing lapangan serta atasan unit kerja terkait. Kedudukan tersebut menempatkan kegiatan magang sebagai bagian dari tim pendukung operasional yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan perencanaan layanan, pengelolaan administrasi, serta pengembangan dan pendukung digitalisasi layanan, khususnya pada aplikasi OK-LAF!. Melalui posisi tersebut, diperoleh pemahaman mengenai alur kerja, mekanisme koordinasi, serta peran masing-masing unit dalam mendukung operasional dan layanan internal Bank Indonesia.

- **Koordinasi**

Koordinasi pekerjaan selama pelaksanaan magang dilakukan secara langsung antara peserta magang dan mentor di unit kerja. Alur koordinasi pada gambar 3.1 dimulai ketika mentor memberikan penugasan kepada peserta magang sesuai dengan kebutuhan dan rencana kerja unit. Setelah menerima tugas, peserta magang melakukan diskusi dengan mentor untuk memahami tujuan, ruang lingkup, serta *output* yang diharapkan dari tugas

tersebut. Selanjutnya, peserta magang mengerjakan tugas sesuai arahan yang telah disepakati.



Gambar 3. 1 Alur Koordinasi

Setelah pekerjaan selesai, hasil pekerjaan disampaikan kepada mentor untuk dilakukan pemeriksaan dan evaluasi. Apabila terdapat catatan atau revisi, peserta magang kembali melakukan diskusi dengan mentor dan melakukan perbaikan sesuai masukan yang diberikan. Proses ini dapat berlangsung beberapa kali hingga hasil pekerjaan dinyatakan sesuai dan tidak memerlukan revisi lanjutan. Setelah tugas dinyatakan selesai, peserta magang dapat melanjutkan ke penugasan berikutnya. Alur koordinasi ini membantu memastikan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar kerja unit serta mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan magang di Bank Indonesia.

### 3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama pelaksanaan program magang di Bank Indonesia yang berlangsung dari **1 Agustus hingga 28 November**, kegiatan magang mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan dukungan layanan dan transformasi digital pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), khususnya di Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum, Layanan, dan Fasilitas (KPPA). Tugas yang dilaksanakan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup keterlibatan langsung dalam pengembangan, dokumentasi, dan penyempurnaan aplikasi **Helpdesk OK-LAF!**.

Dalam pelaksanaannya, dilakukan pemetaan alur layanan, penyusunan SOP dan instruksi kerja, pembuatan desain alur aplikasi, penyusunan template wording notifikasi, serta pembuatan materi pendukung berupa video tutorial penggunaan aplikasi OK-LAF!. Selain itu, dilakukan pula kegiatan koordinasi dengan mentor

untuk diskusi tugas, revisi hasil pekerjaan, serta penyesuaian pekerjaan dengan kebutuhan unit kerja. Seluruh tugas dilaksanakan dengan mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan mendukung upaya DLAF dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital.

Tabel 3.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan

No.	Minggu	Proyek	Keterangan
1	1-7 Agustus	Perancangan dan Pengembangan Helpdesk	Terlibat dalam perancangan, pengembangan, dan penyempurnaan aplikasi Helpdesk OK-LAF! mulai dari koordinasi, desain, pengembangan, pengujian, hingga sosialisasi kepada pengguna.
2	8-14 Agustus	Koordinasi integrasi aplikasi eksisting	Mendukung koordinasi agar OK-LAF! terhubung dan selaras dengan aplikasi layanan lain yang sudah digunakan di Bank Indonesia.
3	15-21 Agustus	Pengumpulan master data	Mengumpulkan dan merapikan data layanan, unit kerja, dan PIC sebagai dasar pengembangan sistem Helpdesk.
4	22-28 Agustus	Pembuatan desain fungsional	Membantu menyusun fungsi dan alur kerja aplikasi sebagai acuan pengembangan.
5	29 Agustus – 4 September	Pengembangan struktur data	Mendukung penyusunan struktur data tiket agar sistem mudah dikelola dan dipantau.
6	5–11 September	Penyusunan wireframe user flow	Membantu menggambarkan alur penggunaan aplikasi dari sisi pengguna.
7	12–18 September	Desain tampilan UI/UX	Terlibat dalam perancangan tampilan aplikasi agar mudah digunakan dan user friendly.
8	19–25 September	Perizinan citizen development	Membantu proses administrasi perizinan pengembangan aplikasi sesuai ketentuan internal.

No.	Minggu	Proyek	Keterangan
9	26 September–2 Oktober	Pengembangan aplikasi	Mendukung proses development aplikasi OK-LAF! dan automasi alur layanan.
10	3–9 Oktober	Pengujian dan perbaikan (QA)	Melakukan pengujian fungsi aplikasi serta membantu perbaikan berdasarkan hasil uji dan masukan pengguna.
11	10–16 Oktober	Sosialisasi aplikasi	Berpartisipasi dalam sosialisasi dan penyusunan panduan penggunaan aplikasi OK-LAF!.
12	17–23 Oktober	Pembuatan SOP	Membantu penyusunan SOP penggunaan aplikasi OK-LAF! agar proses layanan berjalan terstandar.
13	24–30 Oktober	Penyiapan peralatan pendukung	Mendukung persiapan sarana pendukung operasional Helpdesk seperti ruang kerja dan perangkat.
14	31 Oktober–6 November	Pemenuhan SDM Helpdesk Swakelola	Membantu kegiatan pendukung penataan peran dan kebutuhan SDM Helpdesk.
15	7–13 November	Sosialisasi dengan vendor dan user	Membantu komunikasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada vendor dan pengguna internal.
16	14–20 November	Launching aplikasi	Terlibat dalam persiapan dan pelaksanaan launching aplikasi OK-LAF!.
17	21–28 November	Evaluasi & Penyusunan Laporan	Melakukan evaluasi hasil kerja dan penyusunan laporan magang.

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, Dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang yang dilaksanakan mencakup berbagai aktivitas yang saling berkaitan dan berlangsung secara bertahap. Setiap tugas yang diberikan tidak berdiri sendiri, melainkan saling mendukung dalam proses pengembangan, dokumentasi, dan penyempurnaan aplikasi Helpdesk OK-LAF!. Melalui rangkaian kegiatan tersebut, diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai alur kerja, proses koordinasi, serta

penerapan standar operasional dalam lingkungan kerja Bank Indonesia. Selain itu, keterlibatan langsung dalam berbagai proyek selama magang memberikan pengalaman praktis yang berharga serta meningkatkan kemampuan dalam bekerja secara sistematis, komunikatif, dan bertanggung jawab.

### **3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja**

Selama masa magang yang berlangsung dari 1 Agustus hingga 28 November, berbagai kegiatan dilakukan untuk mendukung proses transformasi digital layanan pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), khususnya melalui pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Helpdesk OK-LAF!.

Pelaksanaan kerja magang di Bank Indonesia dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur sesuai dengan rencana dan realisasi kegiatan yang tercantum pada Tabel 3.1. Selama periode magang yang berlangsung dari bulan Agustus hingga November, kegiatan yang dilakukan berfokus pada dukungan proses transformasi digital layanan pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), khususnya melalui pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Helpdesk OK-LAF!.

#### **3.3.1 Orientasi dan Pengenalan Unit Kerja**

Pada awal masa magang, penulis mengikuti proses orientasi dan pengenalan unit kerja di Bank Indonesia. Kegiatan ini mencakup pengenalan lingkungan kerja, budaya organisasi, serta struktur Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), khususnya Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum, Layanan, dan Fasilitas (KPPA). Tahap ini bertujuan agar penulis memahami peran unit kerja serta alur kerja yang berlaku sebelum terlibat langsung dalam kegiatan operasional.

#### **3.3.2 Pengenalan Peran dan Fungsi Helpdesk OK-LAF!**

Setelah orientasi, penulis diperkenalkan dengan peran Helpdesk OK-LAF! sebagai pusat layanan terpadu (single point of contact) bagi pegawai Bank Indonesia. Pada tahap ini, penulis mempelajari tujuan pengembangan aplikasi, cakupan layanan, serta peran Helpdesk dalam mendukung efektivitas layanan aset dan fasilitas.

### **3.3.3 Koordinasi Integrasi dengan Aplikasi Eksisting**

Penulis terlibat dalam kegiatan koordinasi terkait integrasi OK-LAF! dengan aplikasi lain yang telah digunakan sebelumnya di lingkungan Bank Indonesia. Kegiatan ini bertujuan memastikan bahwa OK-LAF! tetap menjadi pintu utama layanan, meskipun beberapa layanan diarahkan ke aplikasi eksisting, serta memastikan seluruh aktivitas pengguna tetap tercatat.

### **3.3.4 Pengumpulan dan Pengolahan Master Data Layanan**

Pada tahap ini, penulis membantu mengumpulkan dan merapikan master data yang dibutuhkan untuk pengembangan aplikasi, seperti daftar layanan, unit kerja, PIC, dan kategori tiket. Data ini menjadi dasar utama dalam membangun struktur sistem Helpdesk OK-LAF!.

### **3.3.5 Penyusunan Desain Fungsional Aplikasi**

Penulis terlibat dalam penyusunan desain fungsional aplikasi OK-LAF! yang menggambarkan fungsi-fungsi utama sistem, mulai dari pembuatan tiket hingga penutupan tiket. Desain ini digunakan sebagai acuan dalam proses pengembangan dan pengujian aplikasi.

### **3.3.6 Pengembangan Struktur Data Tiket**

Pada tahap ini, penulis membantu dalam penyusunan struktur data tiket, termasuk penentuan field data yang dibutuhkan seperti identitas pengguna, jenis layanan, status tiket, SLA, dan riwayat penanganan. Struktur data ini dirancang agar mudah dikelola dan dianalisis.

### **3.3.7 Penyusunan Wireframe dan User Flow**

Penulis terlibat dalam penyusunan wireframe dan alur pengguna (user flow) aplikasi OK-LAF!. Kegiatan ini bertujuan untuk menggambarkan perjalanan pengguna saat menggunakan aplikasi, mulai dari memilih layanan hingga tiket selesai diproses.

### **3.3.8 Perancangan Tampilan UI/UX Aplikasi**

Pada tahap ini, penulis ikut serta dalam perancangan tampilan antarmuka aplikasi agar mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Fokus utama desain adalah kesederhanaan, kejelasan informasi, dan kenyamanan pengguna.

### **3.3.9 Proses Perizinan Pengembangan Citizen Development**

Penulis membantu proses administrasi dan dokumentasi perizinan pengembangan aplikasi berbasis citizen development sesuai dengan ketentuan internal Bank Indonesia. Tahap ini penting agar pengembangan aplikasi dilakukan secara resmi dan sesuai tata kelola.

### **3.3.10 Pengembangan Aplikasi Helpdesk OK-LAF!**

Pada tahap pengembangan, penulis terlibat dalam proses pembangunan aplikasi OK-LAF!, termasuk konfigurasi sistem, pengelolaan data tiket, serta integrasi dengan fitur notifikasi dan automasi layanan.

### **3.3.11 Pengujian dan Perbaikan Aplikasi (Quality Assurance)**

Setelah aplikasi dikembangkan, dilakukan proses pengujian untuk memastikan seluruh fitur berjalan sesuai dengan desain. Penulis membantu melakukan uji coba, mencatat kendala yang ditemukan, serta mendukung proses perbaikan berdasarkan hasil pengujian.

### **3.3.12 Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Penulis terlibat dalam penyusunan dan revisi SOP permintaan layanan Helpdesk OK-LAF! melalui berbagai kanal komunikasi. SOP ini disusun agar proses layanan berjalan secara konsisten dan terstandar.

### **3.3.13 Penyusunan Template Komunikasi dan Notifikasi Layanan**

Pada tahap ini, penulis menyusun template wording notifikasi layanan, seperti pembuatan tiket, pembatalan tiket, perubahan status, eskalasi ke PIC, penutupan tiket, serta pengisian rating layanan. Template ini bertujuan menjaga konsistensi komunikasi dengan pengguna.

### **3.3.14 Penyusunan Dokumentasi FAQ dan Pelaporan Kendala**

Penulis membantu menyusun dokumentasi Frequently Asked Questions (FAQ) serta alur dan wording pelaporan kendala aplikasi.

Dokumentasi ini digunakan untuk membantu pengguna dan mendukung proses pemeliharaan aplikasi.

### **3.3.15 Penyiapan Sarana Pendukung Operasional Helpdesk**

Penulis terlibat dalam kegiatan pendukung penyiapan sarana operasional Helpdesk, seperti pengaturan ruang kerja dan pengecekan perangkat pendukung agar layanan dapat berjalan dengan optimal.

### **3.3.16 Sosialisasi dan Pembuatan Video Tutorial Aplikasi**

Pada tahap ini, penulis terlibat dalam kegiatan sosialisasi aplikasi OK-LAF! melalui penyusunan materi dan pembuatan video tutorial. Proses ini meliputi penulisan naskah, pembuatan suara narasi, serta pengolahan video agar mudah dipahami oleh pengguna.

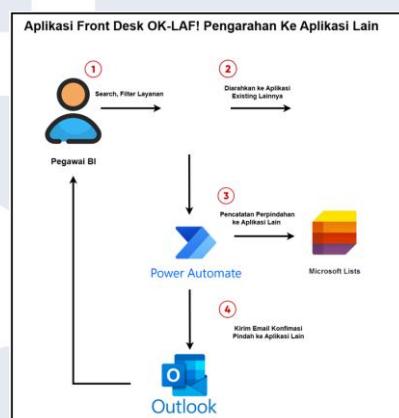
### **3.3.17 Launching, Evaluasi, dan Finalisasi Hasil Kerja**

Tahap terakhir meliputi dukungan dalam proses launching aplikasi OK-LAF!, evaluasi hasil kerja bersama mentor, serta finalisasi seluruh dokumentasi dan laporan magang. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh hasil kerja telah sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan.



### 3.4 Proses Pelaksanaan

Proses pelaksanaan kerja selama magang dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Setiap tugas diawali dengan pemberian penugasan oleh mentor, kemudian dilanjutkan dengan diskusi untuk memahami tujuan dan output yang diharapkan. Selanjutnya, pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan arahan yang diberikan. Hasil pekerjaan kemudian diserahkan kepada mentor untuk dilakukan pemeriksaan. Apabila terdapat revisi, dilakukan perbaikan hingga hasil pekerjaan dinyatakan sesuai. Setelah satu tugas selesai, proses dilanjutkan ke tugas berikutnya. Untuk menggambarkan pelaksanaan kerja secara lebih rinci, berikut dijelaskan beberapa proyek utama yang dikerjakan selama magang, mulai dari tahap perancangan hingga hasil akhir.



Gambar 3.2 Alur Aplikasi OK-LAF!

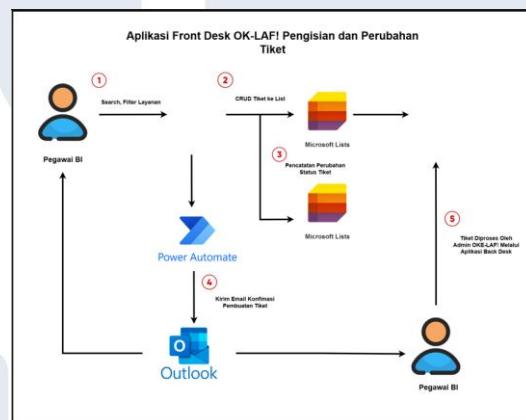
Pada Gambar 3.2 dijelaskan alur ketika pegawai Bank Indonesia menggunakan Aplikasi *Front Desk* OK-LAF! untuk mencari layanan, namun layanan tersebut ternyata sudah disediakan oleh aplikasi lain yang sudah ada sebelumnya.

Prosesnya dimulai saat pegawai BI melakukan pencarian atau filter layanan melalui Front Desk OK-LAF!. Ketika layanan yang dipilih tidak diproses langsung melalui OK-LAF!, sistem akan mengarahkan pengguna ke aplikasi lain yang relevan. Meskipun pengguna berpindah ke aplikasi lain, perpindahan ini tetap tercatat secara otomatis melalui Power Automate dan

disimpan pada Microsoft Lists. Pencatatan ini penting agar DLAF tetap memiliki data terkait jenis layanan yang sering dialihkan ke aplikasi lain.

Sebagai bentuk notifikasi, sistem juga secara otomatis mengirimkan email konfirmasi melalui Outlook kepada pengguna bahwa permintaan layanan dialihkan ke aplikasi lain. Fitur ini membantu memastikan pengguna mendapatkan kejelasan arah layanan, sekaligus membantu DLAF dalam memantau efektivitas dan pemetaan layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi di OK-LAF!.

Tujuan utama fitur ini adalah agar OK-LAF! berfungsi sebagai *single entry point* layanan DLAF, meskipun proses penyelesaiannya dilakukan melalui aplikasi lain.



Gambar 3. 3 OK-LAF! - Pengisian dan Perubahan Tiket

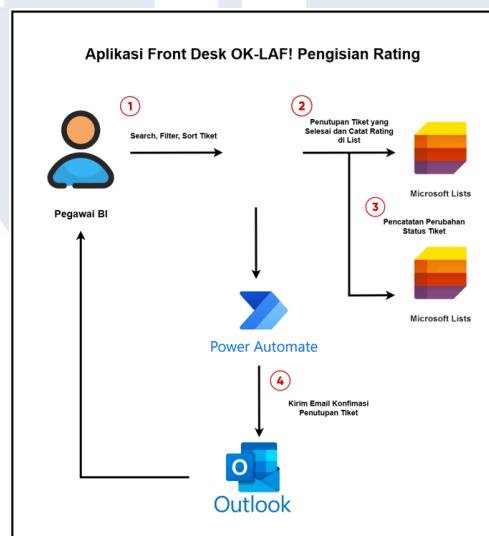
Pada Gambar 3.3 menggambarkan alur utama pembuatan dan pengelolaan tiket layanan di aplikasi Front Desk OK-LAF!. Proses dimulai saat pegawai BI melakukan pencarian layanan dan mengisi permintaan melalui aplikasi. Data permintaan tersebut kemudian disimpan sebagai tiket pada Microsoft Lists melalui proses otomatis yang dijalankan oleh Power Automate.

Setiap tiket yang dibuat akan tercatat dan dapat mengalami perubahan status, misalnya dari *open*, *on progress*, hingga *resolved*. Setiap perubahan status tiket juga direkam pada Microsoft Lists agar riwayat penanganan tiket dapat dipantau dengan jelas. Setelah tiket berhasil dibuat,

sistem akan mengirimkan email konfirmasi otomatis kepada pengguna melalui Outlook sebagai bukti bahwa permintaan telah diterima oleh sistem.

Selanjutnya, tiket tersebut diproses oleh Admin OK-LAF! melalui aplikasi Back Desk, yang berfungsi untuk menindaklanjuti permintaan sesuai unit atau PIC terkait. Dengan alur ini, komunikasi antara pengguna dan pengelola layanan menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi.

Manfaat dari alur ini adalah mempermudah pengguna dalam mengajukan layanan serta membantu DLAF dalam memantau progres, beban kerja, dan penyelesaian tiket secara real-time.



Gambar 3.4 OK-LAF! - Pengisian Rating

Pada Gambar 3.4 menjelaskan alur penutupan tiket dan pemberian rating layanan oleh pengguna. Setelah tiket dinyatakan selesai, pegawai BI dapat mencari dan memilih tiket yang sudah ditangani melalui fitur pencarian dan penyaringan tiket di aplikasi OK-LAF!.

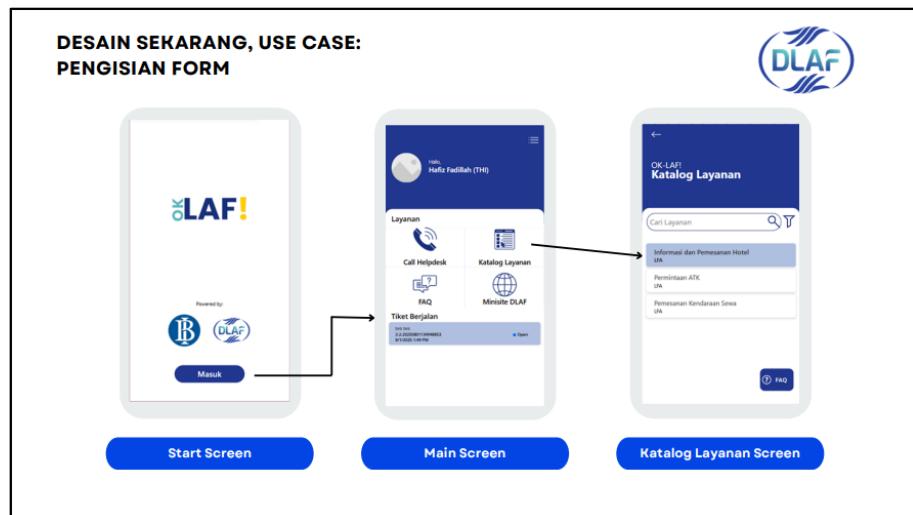
Pengguna kemudian memberikan rating terhadap layanan yang telah diterima. Rating tersebut dicatat secara otomatis pada Microsoft Lists, bersamaan dengan perubahan status tiket menjadi *closed*. Seluruh proses pencatatan dilakukan melalui Power Automate untuk memastikan data tersimpan dengan rapi dan konsisten.

Sebagai penutup proses layanan, sistem akan mengirimkan email konfirmasi penutupan tiket kepada pengguna melalui Outlook. Dengan adanya fitur rating ini, DLAF dapat memperoleh umpan balik langsung dari pengguna sebagai bahan evaluasi kualitas layanan.

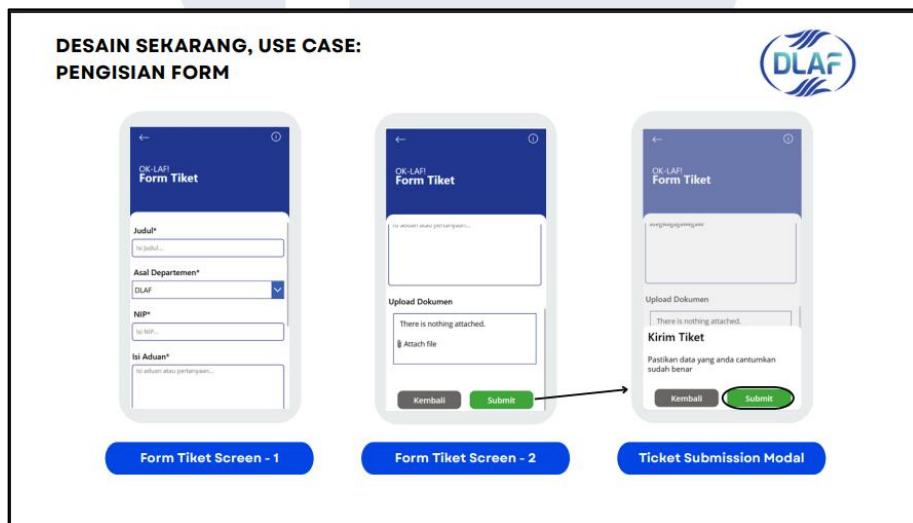
Tujuan utama fitur ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, meningkatkan kualitas layanan DLAF, serta mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan berbasis data.

Berdasarkan Project 1 yang telah dijelaskan pada Gambar 3.2, Gambar 3.3, dan Gambar 3.4, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Front Desk OK-LAF! telah berhasil dirancang sebagai single entry point layanan DLAF, dengan alur pencarian layanan, pembuatan tiket, pengelolaan status, hingga penutupan tiket dan pemberian rating yang terintegrasi menggunakan Power Automate, Microsoft Lists, dan Outlook. Meskipun demikian, dari implementasi alur tersebut masih ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan (usability), kejelasan navigasi, serta efisiensi proses pengisian permintaan layanan oleh pengguna, khususnya pada tahap awal interaksi dengan aplikasi.

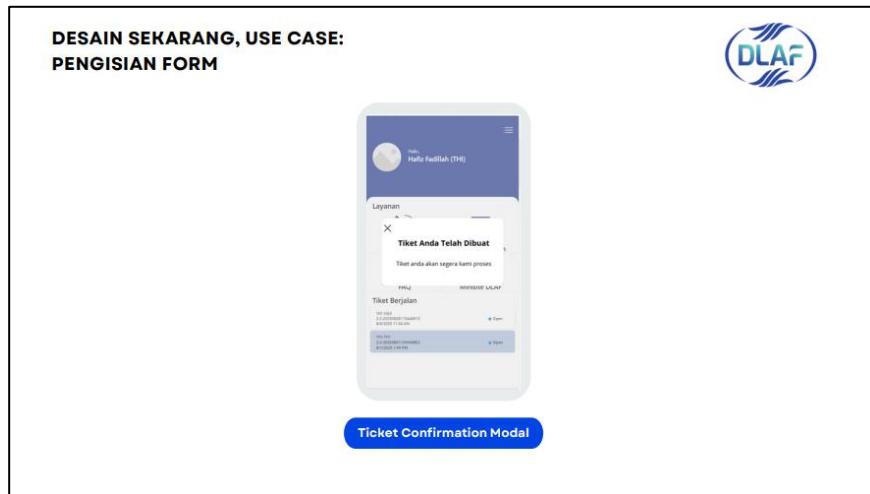
Oleh karena itu, Project 2 dikembangkan sebagai tindak lanjut dari Project 1 dengan fokus pada penyempurnaan desain antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) aplikasi OK-LAF!. Project ini menitikberatkan pada perancangan UI yang lebih intuitif, terstruktur, dan konsisten, sehingga proses pencarian layanan, pengisian form, serta pemahaman alur layanan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat oleh pegawai Bank Indonesia. Dengan adanya Project 2, diharapkan OK-LAF! tidak hanya berfungsi secara teknis sebagai pusat layanan DLAF, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal, selaras dengan kebutuhan pengguna dan tujuan digitalisasi layanan Bank Indonesia.



Gambar 3. 5 UI Pengisian Form 1



Gambar 3. 6 UI Pengisian Form 2



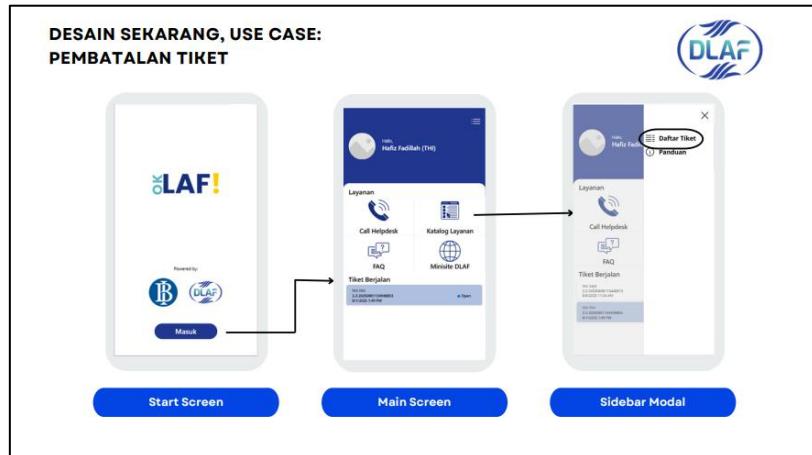
Gambar 3. 7 UI Pengisian Form 3

Pada Gambar 3.5, Gambar 3.6, dan Gambar 3.7 merupakan merancang alur pengguna (pegawai BI) saat ingin membuat tiket layanan melalui aplikasi Front Desk OK-LAF!. Alur dimulai dari tampilan awal aplikasi, masuk ke halaman utama, memilih katalog layanan, hingga mengisi form tiket dan mengirimkannya.

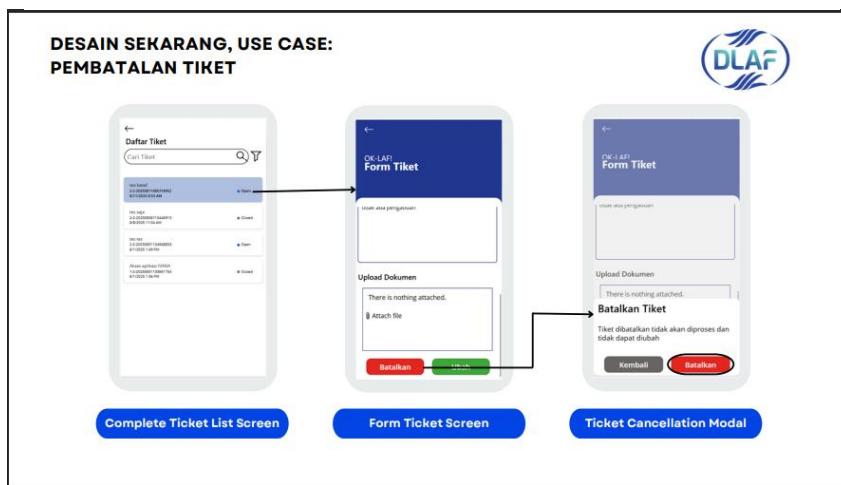
Berdasarkan desain yang dibuat, proses pengisian tiket dirancang secara bertahap dan sederhana agar mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang unit kerja. Pengguna diminta untuk mengisi informasi dasar yang diperlukan, seperti judul tiket, asal departemen, NIP, serta deskripsi permasalahan yang dialami. Selain itu, sistem juga menyediakan opsi bagi pengguna untuk mengunggah dokumen pendukung apabila diperlukan, sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih lengkap dan akurat. Setelah seluruh data diisi, sistem akan menampilkan halaman konfirmasi sebelum tiket benar-benar dikirim, sehingga pengguna memiliki kesempatan untuk meninjau kembali informasi yang telah dimasukkan.

Perancangan alur ini bertujuan untuk meminimalkan kebingungan pengguna dalam membuat laporan layanan serta mengurangi potensi kesalahan pengisian data sejak awal. Dengan alur yang jelas dan terstruktur, tiket yang masuk ke Helpdesk OK-LAF! menjadi lebih rapi, lengkap, dan seragam. Hal ini tidak hanya memudahkan admin dalam memahami kebutuhan pengguna, tetapi juga mempercepat proses analisis dan penanganan tiket. Dampak lainnya adalah berkurangnya kebutuhan klarifikasi berulang antara admin dan pengguna, sehingga

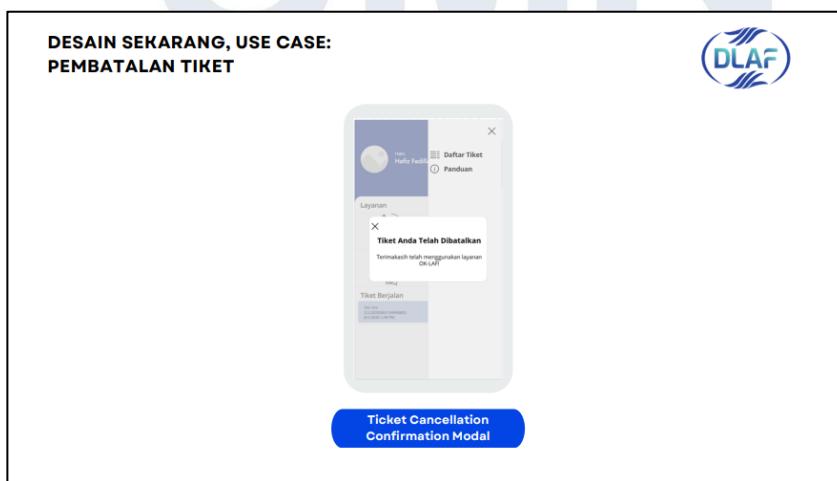
efektivitas layanan dapat meningkat dan waktu penyelesaian tiket menjadi lebih optimal.



Gambar 3. 8 UI Pembatalan Tiket 1

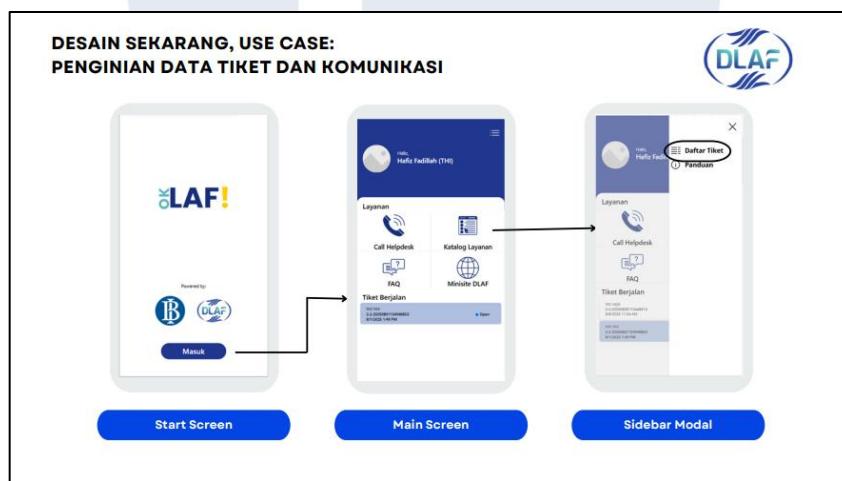


Gambar 3. 9 UI Pembatalan Tiket 2

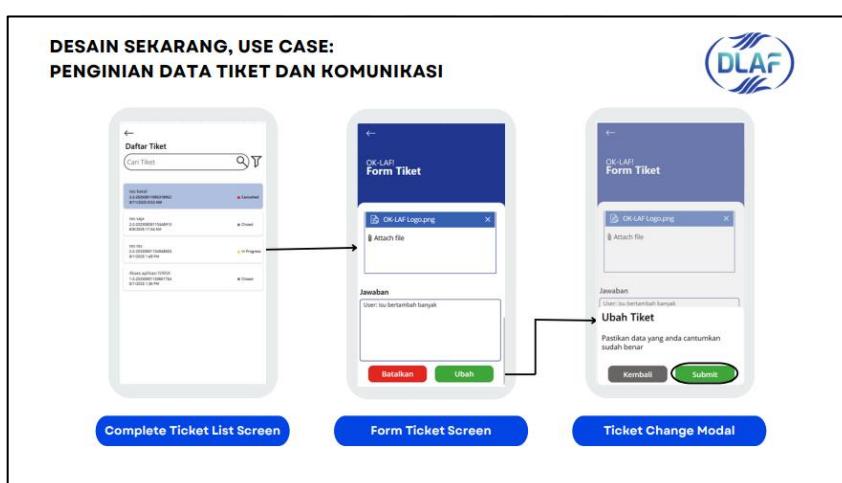


Gambar 3. 10 UI Pembatalan Tiket 3

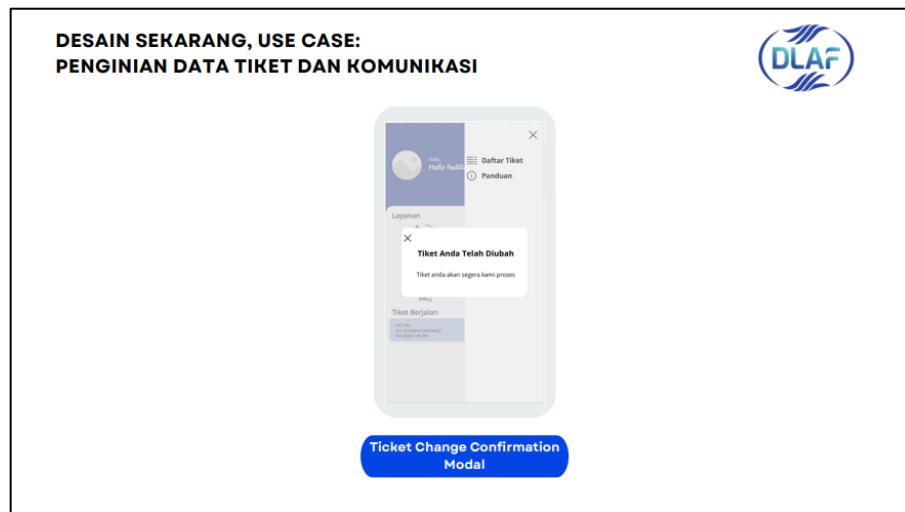
Pada Gambar 3.8, Gambar 3.9, dan Gambar 3.10 ditunjukkan alur proses ketika pengguna ingin membatalkan tiket layanan yang telah dibuat. Proses ini diawali dari halaman daftar tiket, di mana pengguna memilih tiket tertentu yang ingin dibatalkan, kemudian melanjutkan ke proses pembatalan melalui form yang telah disediakan oleh sistem. Untuk mencegah kesalahan, sistem menampilkan modal konfirmasi pembatalan sebagai langkah verifikasi, sehingga memastikan bahwa tindakan pembatalan dilakukan secara sadar dan disengaja oleh pengguna. Mekanisme ini memberikan kontrol penuh kepada pengguna atas tiket yang diajukan, menghindari munculnya tiket yang “menggantung” atau tidak lagi dibutuhkan, serta membantu admin memfokuskan penanganan pada tiket yang benar-benar memerlukan tindak lanjut.



Gambar 3. 11 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 1

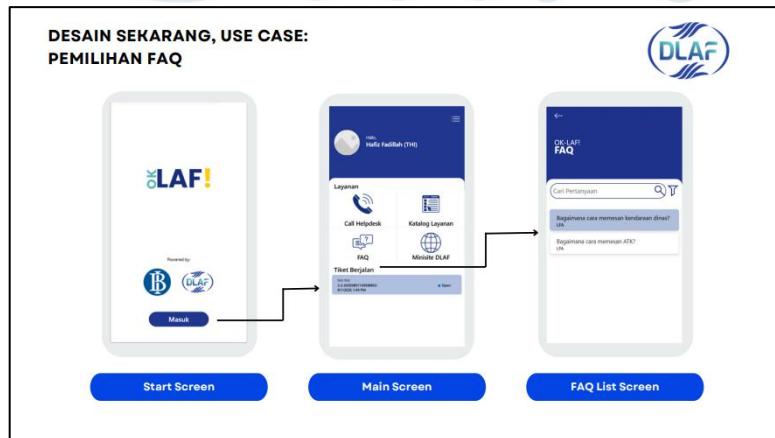


Gambar 3. 12 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 2

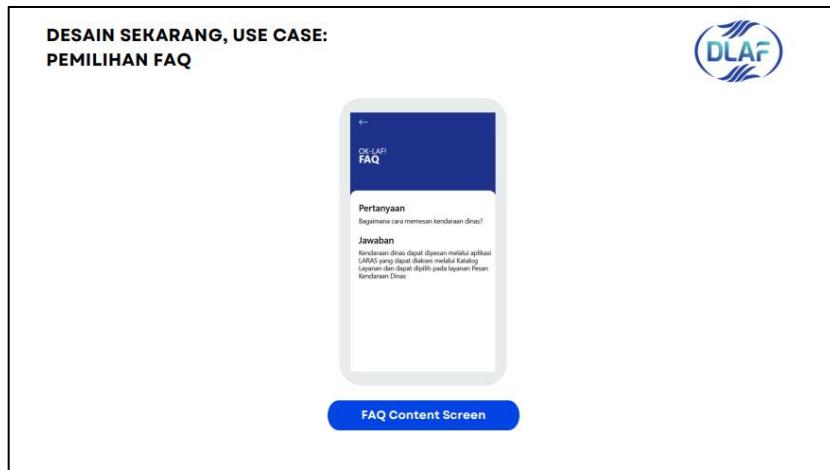


Gambar 3. 13 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 3

Pada Gambar 3.11, Gambar 3.12, dan Gambar 3.13 ditunjukkan desain alur ketika pengguna perlu melakukan pembaruan data tiket atau menambahkan informasi lanjutan setelah tiket berhasil dibuat. Pembaruan ini dapat berupa penjelasan tambahan terkait kendala yang dialami maupun pengunggahan dokumen pendukung untuk memperjelas permintaan layanan. Fitur ini memungkinkan komunikasi antara pengguna dan Helpdesk OK-LAF! tetap berlangsung dalam satu tiket yang sama, sehingga tidak diperlukan pembuatan tiket baru untuk permasalahan yang serupa. Dengan demikian, seluruh riwayat komunikasi dan perubahan informasi dapat terdokumentasi dengan baik, proses penanganan tiket menjadi lebih efisien, serta risiko terceceranya informasi di luar sistem dapat diminimalkan.

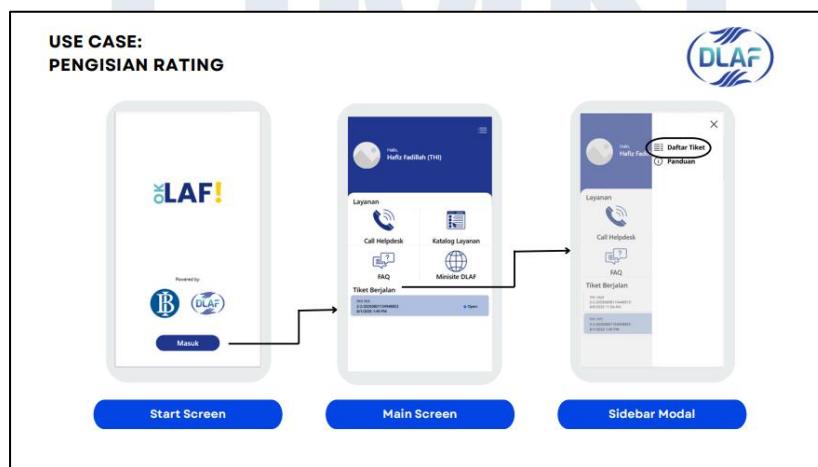


Gambar 3. 14 UI Pemilihan FAQ

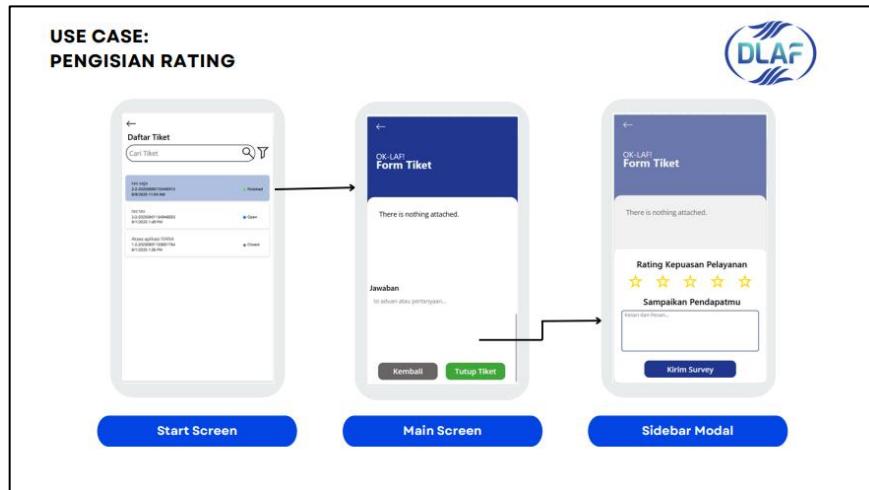


**Gambar 3. 15 UI Pemilihan FAQ 2**

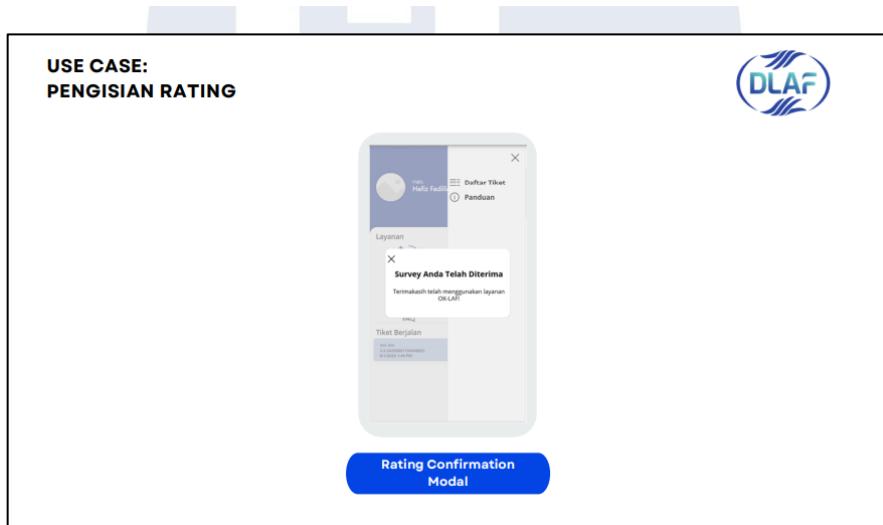
Pada Gambar 3.14 dan Gambar 3.15 ditunjukkan rancangan tampilan fitur FAQ yang dirancang agar pengguna dapat mencari dan menemukan jawaban atas pertanyaan umum tanpa harus membuat tiket layanan. Pengguna dapat memilih daftar pertanyaan yang tersedia, kemudian membaca penjelasan atau solusi secara detail pada halaman konten yang disediakan. Keberadaan fitur ini bertujuan untuk mengurangi jumlah tiket yang masuk untuk permasalahan yang bersifat sederhana atau sering berulang. Dengan demikian, beban kerja Helpdesk dapat berkurang, pengguna memperoleh solusi dengan lebih cepat, serta efisiensi layanan secara keseluruhan dapat meningkat.



**Gambar 3. 16 UI Pengisian Rating 1**



Gambar 3. 17 UI Pengisian Rating 2



Gambar 3. 18 UI Pengisian Rating 3

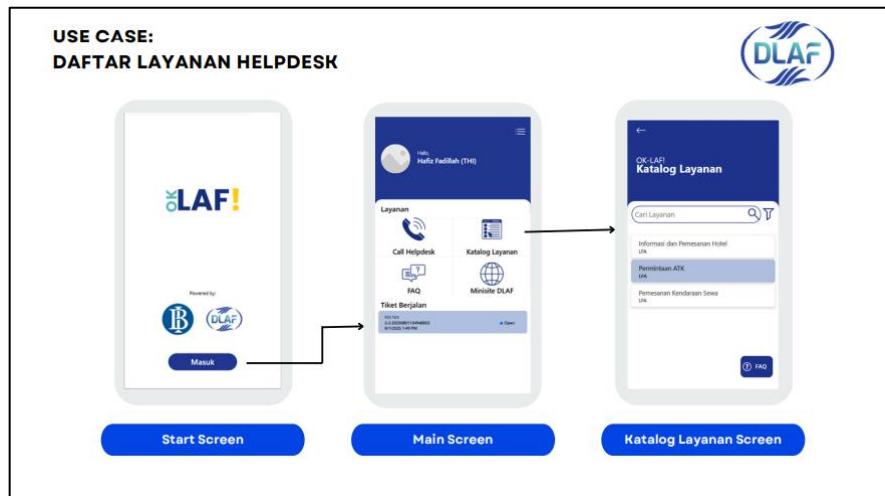
Pada Gambar 3.16, Gambar 3.17 dan Gambar 3.18 Setelah tiket selesai ditangani, pengguna diberikan opsi untuk memberikan rating layanan. Desain ini mencakup tampilan pemilihan rating hingga konfirmasi pengisian rating.

Fitur ini penting sebagai bahan evaluasi kualitas layanan *Helpdesk* OK-LAF! secara berkelanjutan.

#### Hasil yang dicapai:

- Bank Indonesia mendapatkan feedback langsung dari pengguna
- Menjadi dasar peningkatan kualitas layanan DLAF

- Mendorong budaya service excellence



Gambar 3. 19 UI Daftar Layanan Helpdesk

Pada Gambar 3.19 dilakukan perancangan tampilan dan alur **Daftar Layanan Helpdesk** pada aplikasi OK-LAF!. Fitur ini menampilkan seluruh layanan yang tersedia di bawah pengelolaan DLAF dalam satu daftar yang terstruktur dan mudah dipahami oleh pengguna. Setiap layanan dilengkapi dengan informasi singkat sehingga pegawai Bank Indonesia dapat mengetahui jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhannya sebelum melanjutkan ke proses berikutnya.

Daftar layanan ini berfungsi sebagai titik awal bagi pengguna untuk menentukan apakah layanan dapat langsung diajukan melalui tiket OK-LAF! atau perlu diarahkan ke aplikasi lain yang sudah tersedia. Dengan adanya daftar ini, pengguna tidak perlu menebak-nebak atau mencari informasi layanan secara terpisah.

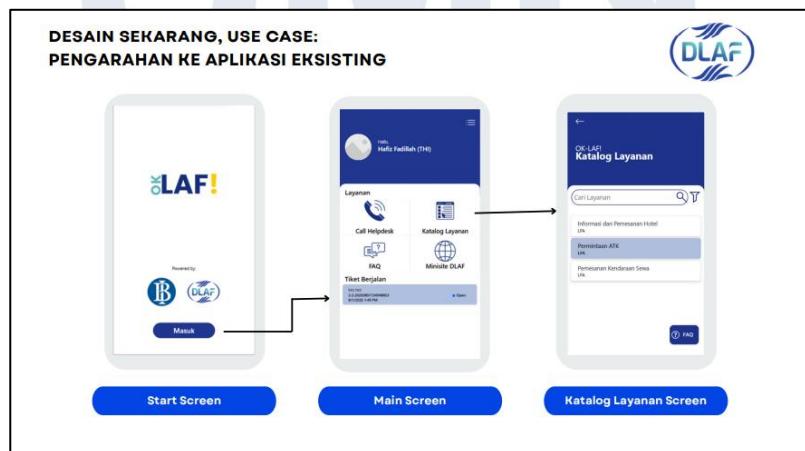
#### Hasil yang dicapai:

1. Pengguna lebih mudah menemukan layanan yang dibutuhkan
2. Mengurangi kesalahan pemilihan layanan saat pembuatan tiket
3. Alur pengajuan layanan menjadi lebih jelas dan terarah
4. OK-LAF! berperan sebagai pusat informasi layanan DLAF.

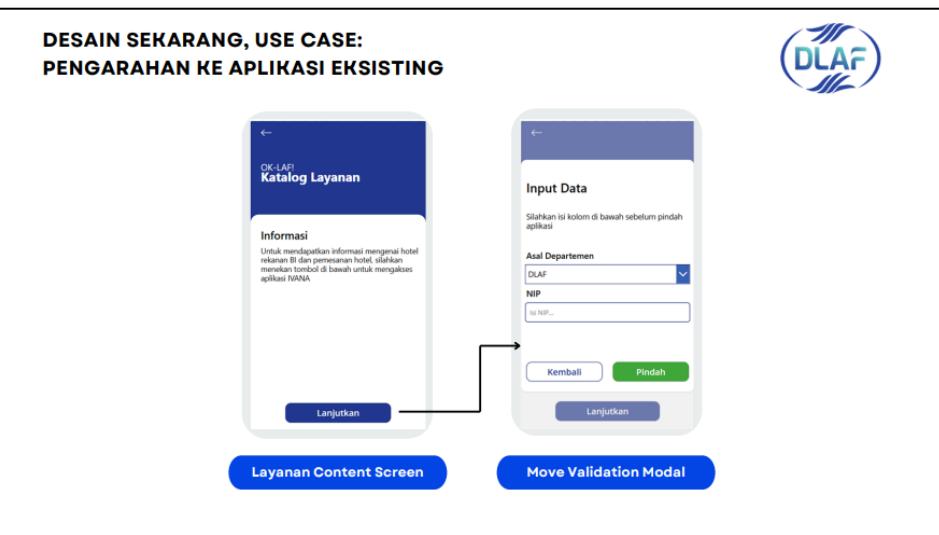


Gambar 3. 20 UI Call Helpdesk

Pada Gambar 3.20 ditampilkan desain yang memperlihatkan bagaimana pengguna dapat melihat daftar layanan yang tersedia di aplikasi OK-LAF! sekaligus menghubungi Helpdesk secara langsung melalui fitur Call Helpdesk. Desain ini menegaskan bahwa OK-LAF! tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengelolaan tiket, tetapi juga sebagai pusat layanan terpadu yang memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai kebutuhan layanan DLAf. Melalui tampilan yang terintegrasi, pengguna menjadi lebih memahami jenis layanan yang tersedia serta jalur komunikasi yang dapat digunakan. Dengan demikian, layanan DLAf menjadi lebih mudah diakses, pengguna mengetahui dengan jelas ke mana harus mengajukan setiap kebutuhan, serta mendukung penerapan konsep Single Point of Contact (SPoC) dalam pengelolaan layanan.



Gambar 3. 21 UI Pengarahan ke Aplikasi Eksisting



Gambar 3. 22 UI Pengarahan ke Aplikasi Eksisting 2

Pada Gambar 3.21 dan Gambar 3.22 Pada use case ini menggambarkan alur ketika pengguna memilih layanan tertentu tetapi diarahkan ke aplikasi lain yang sudah lebih dulu ada. Sistem tetap mencatat perpindahan tersebut sebagai log.

Hal ini penting agar OK-LAF! tetap menjadi gerbang utama layanan, meskipun eksekusi dilakukan di aplikasi lain.

#### Hasil yang dicapai:

- Integrasi antar aplikasi tetap terjaga
- Aktivitas pengguna tetap tercatat
- Tidak ada layanan yang “lepas kendali”

Selanjutnya selama menjalani program magang di Bank Indonesia pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), salah satu pekerjaan yang dilakukan adalah mendukung penyusunan dan implementasi **Pedoman Operasional Helpdesk OK-LAF!**, khususnya pada instruksi kerja terkait cara pengguna meminta layanan melalui berbagai kanal komunikasi. Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya standarisasi proses layanan agar setiap permintaan dari pegawai Bank Indonesia dapat tercatat, ditangani, dan dimonitor dengan baik.

Dalam pelaksanaannya, pekerjaan yang dilakukan berfokus pada pemetaan alur permintaan layanan yang dapat diajukan melalui empat kanal utama, yaitu aplikasi Front Desk OK-LAF!, WhatsApp, email, dan call center. Setiap kanal dianalisis untuk memastikan bahwa alur permintaan layanan memiliki informasi yang konsisten, mudah dipahami oleh pengguna, serta tetap bermuara pada pencatatan tiket di sistem OK-LAF!. Hal ini penting agar seluruh permintaan, baik yang masuk melalui sistem tiket maupun non-tiket, tetap terdokumentasi secara terpusat.

Melalui aplikasi Front Desk OK-LAF!, alur permintaan layanan disusun agar pengguna dapat dengan mudah membuat tiket secara mandiri, mulai dari login, pengisian formulir tiket, hingga penerimaan nomor tiket sebagai tanda bahwa permintaan telah tercatat. Sementara itu, untuk kanal non-tiket seperti WhatsApp, email, dan call center, peran admin *Helpdesk* (Tier 1) ditegaskan sebagai pihak yang membantu mencatat permintaan pengguna ke dalam sistem tiket. Dengan demikian, meskipun kanal yang digunakan berbeda, seluruh permintaan tetap tercatat dalam satu sistem yang sama.

Selain itu, pekerjaan yang dilakukan juga mencakup penyesuaian isi SOP dengan konsep **Single Point of Contact (SPoC)** yang diterapkan oleh *Helpdesk* OK-LAF!. Melalui SOP ini, dijelaskan bahwa seluruh permintaan layanan yang berkaitan dengan PPKU, PPBU, LFA, PMI, dan KPPA diarahkan melalui *Helpdesk* OK-LAF! sebagai pintu utama layanan. Hal ini membantu menciptakan alur komunikasi yang lebih tertata, mengurangi duplikasi permintaan, serta mempermudah proses monitoring dan evaluasi layanan.

Secara keseluruhan, hasil dari pekerjaan ini adalah tersusunnya panduan kerja yang jelas dan terstruktur mengenai cara meminta layanan *Helpdesk* OK-LAF! melalui berbagai kanal. SOP ini tidak hanya memudahkan pengguna dalam menyampaikan kebutuhan layanan, tetapi juga membantu tim *Helpdesk* dalam menjalankan proses pencatatan, penanganan, dan pembaruan status tiket secara konsisten sesuai prinsip layanan prima yang diterapkan di DLAF.

Selama menjalani kegiatan magang di Bank Indonesia pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), salah satu pekerjaan yang dilakukan adalah mendukung penyusunan dan penerapan **Instruksi Kerja Pengisian Customer Feedback pada aplikasi Helpdesk OK-LAF!**. Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan melalui umpan balik langsung dari pengguna layanan.

Dalam pelaksanaannya, pekerjaan yang dilakukan berfokus pada penyusunan alur pengisian feedback yang mudah dipahami oleh pegawai Bank Indonesia sebagai pengguna layanan. Alur tersebut dimulai dari pengguna membuka aplikasi Front Desk OK-LAF!, mengakses menu daftar tiket, memilih tiket yang telah selesai ditangani, hingga mengisi rating dan feedback sebelum menutup tiket. Setiap tahapan dirancang agar sederhana dan jelas, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan saat memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima.

Selain itu, pekerjaan ini juga memastikan bahwa proses pengisian customer feedback terintegrasi dengan konsep **Single Point-of-Contact (SPoC)** yang diterapkan pada *Helpdesk OK-LAF!*. Seluruh feedback yang masuk dicatat melalui sistem dan dikelola oleh tim admin sebagai *first touch point*, kemudian dapat diteruskan kepada unit kerja terkait (Tier 2) atau vendor/pihak ketiga (Tier 3) apabila diperlukan tindak lanjut. Dengan mekanisme ini, setiap masukan, saran, maupun keluhan pengguna tidak hanya diterima, tetapi juga dapat ditelusuri dan digunakan sebagai bahan evaluasi layanan.

Hasil dari pekerjaan ini adalah tersusunnya panduan kerja yang jelas dan terstruktur mengenai cara pengguna memberikan customer feedback melalui aplikasi OK-LAF!. Panduan ini membantu pengguna menyampaikan penilaian layanan secara tertib, sekaligus membantu DLAF dalam mengumpulkan data kepuasan pelanggan secara sistematis. Data feedback yang terkumpul kemudian dapat dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan, sejalan dengan upaya DLAF dalam mewujudkan layanan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan stakeholder internal Bank Indonesia.

No	Tindakan	Header Email	Isi Email
1	Buat Tiket	OK-LAF! Pembuatan Tiket Baru: <Nomor Tiket>	<p>Salam dari OK-LAF!,</p> <p>Tiket baru telah dibuat dengan detil berikut:</p> <p>Nomor tiket: &lt;Nomor Tiket&gt;            Judul Tiket: &lt;Judul Tiket&gt;            Layanan: &lt;Nama Layanan&gt;</p> <p>Dengan detil pembuat sebagai berikut:</p> <p>Nama pembuat: &lt;Nama User&gt;            NIP pembuat: &lt;NIP User&gt;            Email pembuat: &lt;Email User&gt;</p> <p>Tiket anda akan segera kami proses dan terimakasih telah menggunakan layanan OK-LAF!</p> <p>Hormat Kami,</p> <p>Admin OK-LAF!</p>

Gambar 3. 23 Hasil Task 5

Pada Gambar 3.22 merupakan salah satu contoh penyusunan dan penyesuaian **template wording notifikasi email pada aplikasi Helpdesk OK-LAF!**. Pekerjaan ini dilakukan untuk memastikan setiap proses layanan yang terjadi di dalam sistem OK-LAF! dapat dikomunikasikan dengan jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Template wording ini digunakan sebagai pesan otomatis yang dikirimkan kepada pegawai Bank Indonesia pada setiap tahapan layanan, mulai dari pembuatan tiket hingga penyelesaian layanan. Penyusunan kata-kata dilakukan dengan memperhatikan kejelasan informasi, kesopanan bahasa, serta keseragaman format agar pengguna langsung memahami status tiket tanpa perlu menghubungi admin Helpdesk secara terpisah. Dengan adanya template yang baku, komunikasi layanan menjadi lebih tertib dan profesional.

Secara keseluruhan, template wording yang disusun mencakup berbagai kondisi layanan yang mungkin dialami pengguna selama menggunakan aplikasi OK-LAF!. Setiap template disesuaikan dengan kebutuhan proses bisnis DLAF dan

peran *Helpdesk* sebagai Single Point-of-Contact (SPoC). *Template wording* yang digunakan adalah:

1. Template Pembuatan tiket

Template ini digunakan saat pengguna berhasil membuat tiket baru di aplikasi OK-LAF!. Isi pesan menjelaskan bahwa tiket telah diterima oleh sistem, disertai informasi penting seperti nomor tiket, judul tiket, layanan yang dipilih, serta identitas pembuat tiket. Template ini bertujuan memberikan kepastian kepada pengguna bahwa permintaan layanan sudah tercatat dan akan segera diproses oleh tim *Helpdesk*.

2. Template Pembatalan tiket

Template pembatalan tiket disiapkan untuk menginformasikan bahwa tiket yang sebelumnya diajukan telah dibatalkan. Pesan ini membantu pengguna memastikan bahwa permintaan yang tidak lagi dibutuhkan sudah ditutup secara resmi dan tidak akan diproses lebih lanjut oleh *Helpdesk*.

3. Tamplate perubahan tiket

Template ini digunakan ketika terdapat perubahan data pada tiket, baik berupa pembaruan informasi, penambahan keterangan, maupun penyesuaian detail layanan. Dengan adanya notifikasi ini, pengguna mengetahui bahwa tiket mengalami perubahan dan informasi terbaru telah tercatat di sistem.

4. Tamplate pengisian rating

Template pengisian rating dikirimkan kepada pengguna setelah tiket selesai ditangani. Pesan ini mengarahkan pengguna untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima. Tujuannya adalah mengumpulkan feedback sebagai bahan evaluasi kualitas layanan DLAF.

5. Tamplate pengarhan ke aplikasi lainnya

Template ini digunakan ketika permintaan layanan diarahkan ke aplikasi lain yang sudah tersedia di lingkungan Bank Indonesia. Notifikasi berfungsi menjelaskan bahwa pengguna akan melanjutkan proses di aplikasi berbeda, namun tetap melalui pengelolaan *Helpdesk* OK-LAF!.

6. Tamplate update status ticket menjadi selesai

Template ini menginformasikan bahwa tiket telah diselesaikan oleh admin atau unit terkait. Pesan ini menjadi penanda resmi bahwa layanan telah ditangani dan siap untuk ditutup atau diberikan rating oleh pengguna.

#### 7. Tamplate eskalasi kepada PIC layanan

Template eskalasi disusun untuk memberitahukan bahwa tiket diteruskan kepada PIC atau unit kerja terkait karena membutuhkan penanganan lanjutan. Dengan template ini, pengguna mengetahui bahwa tiket sedang ditangani oleh pihak yang berwenang.

#### 8. Tamplate pengajuan FAQ

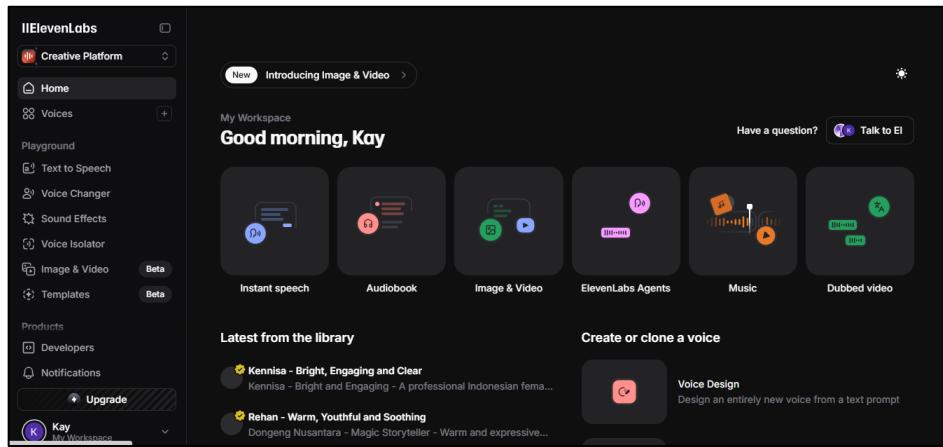
Template ini digunakan ketika pengguna mengajukan pertanyaan atau usulan yang berkaitan dengan Frequently Asked Questions (FAQ). Notifikasi ini memastikan bahwa pengajuan FAQ telah diterima dan akan ditinjau oleh tim terkait sebelum ditampilkan di aplikasi.

#### 9. Tamplate pelaporan masalah aplikasi

Template pelaporan masalah aplikasi digunakan untuk mengonfirmasi bahwa laporan kendala teknis pada aplikasi OK-LAF! telah diterima. Pesan ini membantu pengguna merasa lebih tenang karena kendala yang dialami sudah tercatat dan akan ditindaklanjuti.

Hasil dari tamplate yang dibuat menjadikan proses komunikasi antara *Helpdesk* OK-LAF! dan pengguna menjadi lebih terstruktur, jelas, dan konsisten. Setiap tahapan layanan memiliki notifikasi yang sesuai, sehingga pengguna selalu mendapatkan informasi terkini mengenai status tiketnya. Hasil pekerjaan ini mendukung peningkatan kualitas layanan DLAF serta memperkuat peran OK-LAF! sebagai pusat layanan terpadu berbasis digital.

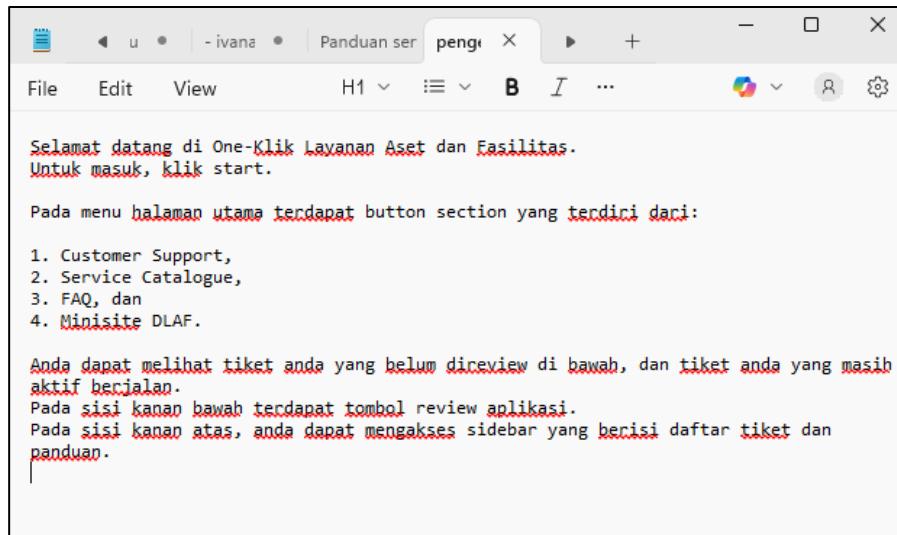
Selama pelaksanaan kegiatan magang di Bank Indonesia, Proyek 6 dikerjakan dengan fokus pada pengubahan teks menjadi suara berbasis kecerdasan artifisial (AI) untuk digunakan sebagai narasi pada video tutorial penggunaan aplikasi OK-LAF!.



Gambar 3. 24 Teks menjadi Suara

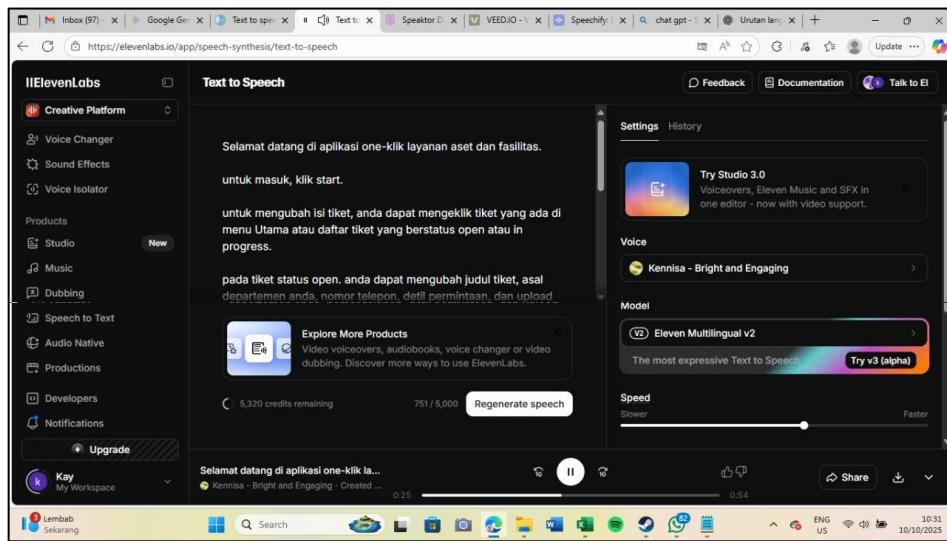
Pada Gambar 3.24 ditampilkan tampilan website yang digunakan dalam proses mengubah teks menjadi suara manusia dengan bantuan teknologi AI. Website yang digunakan adalah [Home | ElevenLabs](#), yang berfungsi untuk menghasilkan suara narasi dengan intonasi dan pelafalan yang menyerupai suara manusia asli. Penggunaan website ini bertujuan untuk mempermudah pembuatan audio narasi pada video tutorial aplikasi OK-LAF!, sehingga informasi yang disampaikan dapat terdengar lebih jelas, natural, dan mudah dipahami oleh pengguna.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 3. 25 Narasi yang akan Diubah

Pada Gambar 3.25 ditampilkan teks narasi yang telah disiapkan dan akan diubah menjadi suara manusia dengan intonasi yang natural. Teks ini digunakan sebagai bahan utama untuk pembuatan audio narasi yang nantinya berfungsi sebagai pengisi suara pada video tutorial aplikasi OK-LAF!. Proses ini dilakukan agar penyampaian informasi dalam video menjadi lebih jelas, mudah dipahami, dan terasa lebih komunikatif bagi pengguna.



Gambar 3. 26 Narasi yang telah Diunggah

Pada Gambar 3.25 ditampilkan teks narasi yang telah diunggah ke dalam aplikasi. Setelah proses unggah selesai, langkah selanjutnya adalah memutar (play) audio untuk memastikan suara sudah sesuai, kemudian mengunduh audio yang

dianggap paling cocok untuk digunakan sebagai pengisi suara pada video tutorial aplikasi OK-LAF!.

Tahap terakhir dilakukan dengan menggunakan aplikasi CapCut untuk menggabungkan audio narasi, video tutorial, serta penambahan caption agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.

### **3.5 Kendala yang Ditemukan**

Selama pelaksanaan program magang di Bank Indonesia, khususnya pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan proses pengelolaan layanan dan koordinasi permintaan seperti:

#### **1. Banyaknya Kanal Komunikasi Permintaan Layanan**

Permintaan layanan disampaikan melalui berbagai kanal komunikasi, seperti aplikasi, email, WhatsApp, dan panggilan telepon. Kondisi ini menyebabkan informasi permintaan layanan tersebar di berbagai media, sehingga menyulitkan proses pencatatan, pemantauan status, serta evaluasi layanan secara menyeluruh.

#### **2. Kurangnya Konsistensi Pencatatan dan Dokumentasi Layanan**

Tidak seluruh permintaan layanan tercatat dalam satu sistem yang terpusat. Hal tersebut menyulitkan proses pelacakan progres layanan dan pengumpulan data historis, serta membatasi ketersediaan data yang dapat dimanfaatkan untuk analisis kinerja layanan dan pengambilan keputusan berbasis data.

#### **3. Keterbatasan Visibilitas Status Layanan bagi pengguna**

Pengguna belum dapat memantau status penanganan layanan secara langsung dalam satu sistem terintegrasi. Dalam beberapa kasus, diperlukan konfirmasi ulang untuk mengetahui perkembangan layanan, yang berpotensi memengaruhi efektivitas komunikasi antara pengguna dan pengelola layanan.

### **3.6 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Sebagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut DLAF memberi solusi berupa:

- **Penerapan Helpdesk OK-LAF! Sebagai Single Point of Contact (SPoC)**

Bank Indonesia melalui DLAF mengembangkan aplikasi Helpdesk OK-LAF! sebagai sistem layanan terintegrasi yang berfungsi sebagai satu-satunya kanal resmi permintaan layanan aset umum dan fasilitas. Seluruh permintaan layanan dicatat dan dikelola dalam satu sistem yang sama, sehingga meningkatkan keterpaduan pengelolaan layanan.

- **Penerapan Sistem Tiket Terstruktur dan Terdokumentasi**

Melalui OK-LAF!, setiap permintaan layanan direkam dalam bentuk tiket yang memiliki status, riwayat penanganan, serta penanggung jawab yang jelas. Sistem ini memudahkan proses pemantauan progres layanan, mendukung evaluasi kinerja, serta menyediakan data historis untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

- **Peningkatan Transparansi Status Layanan melalui Notifikasi Sistem**

Fitur pembaruan status dan notifikasi pada aplikasi OK-LAF! memungkinkan pengguna untuk memantau perkembangan penanganan layanan secara langsung tanpa perlu melakukan konfirmasi berulang. Hal ini meningkatkan transparansi dan efektivitas komunikasi antara pengguna dan pengelola layanan.

- **Penyusunan SOP dan Standarisasi Proses Layanan**

Pengembangan OK-LAF! didukung dengan penyusunan SOP, instruksi kerja, dan template komunikasi layanan yang terstandarisasi. Standarisasi ini memastikan proses layanan berjalan secara konsisten, terdokumentasi dengan baik, serta mudah dipahami oleh pengguna maupun pengelola layanan.