

Berita Acara Evaluasi Penawaran
JASA LAINNYA BADAN USAHA JASA LAYANAN CONTACT CENTER

Nomor : 009/POKJA#006/SATPELIII-2023/CC-BKHM/XII/2022

Pada hari ini, 16 Desember 2022, telah dibuat Berita Acara Evaluasi Penawaran untuk paket pekerjaan:

Kode Tender : 14795025

Nama Tender : Jasa Lainnya Badan Usaha Jasa Layanan Contact Center

Nilai Total HPS : Rp. 9.545.549.541,00

Metode Pemilihan : Tender

Metode Evaluasi : Harga Terendah Sistem Gugur

- A. Pembukaan Penawaran dari 16 Peserta yang mendaftar terdapat 4 Peserta yang memasukan Dokumen Penawaran, yaitu:

No.	Nama Peserta	Nilai Penawaran
1	PT Jasniita Telekomindo	Rp. 7.643.898.989,24
2	PT. VADS Indonesia	Rp. 7.875.478.530,33
3	PT Ivonesia Solusi Data	Rp. 8.931.236.800,80
4	PT. INFOMEDIA NUSANTARA	Rp. 9.503.866.888,54
5	PT transcosmos Indonesia	
6	PT. ARINA TAMA PERSADA	
7	PT SMART MILENIUM EFFSIENSI	
8	PT. INTELIX GLOBAL CROSSING	
9	PT. Indonesia Comnets Plus	
10	PT Sysnesia Teknologi Semesta	
11	Berkah Sejahtera Mandiri	
12	CV. BEURIWANG JAYA	
13	PT. BISNIS INTEGRASI GLOBAL	
14	BERDIKARI ABADI	
15	PT TELEXINDO BIZMART	
16	PT Mitracomm Ekasarana	

- B. Evaluasi Dokumen

1. Evaluasi Kualifikasi

No.	Nama Peserta	Hasil Evaluasi	Keterangan
1	PT. INFOMEDIA NUSANTARA	LULUS	
2	PT Jasnita Telekomindo	TIDAK LULUS	Tidak memiliki KBLI 62090: Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer lainnya Tidak memiliki KBLI 78200: Aktivitas Penyediaan Tenaga Kerja Waktu Tertentu
3	PT Ivonesia Solusi Data	LULUS	
4	PT. VADS Indonesia	TIDAK LULUS	Tidak memiliki KBLI 62090: Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer lainnya

2. Evaluasi Administrasi

No.	Nama Peserta	Hasil Evaluasi	Keterangan
1	PT. INFOMEDIA NUSANTARA	LULUS	
2	PT Jasnita Telekomindo	LULUS	
3	PT Ivonesia Solusi Data	LULUS	
4	PT. VADS Indonesia	LULUS	

3. Evaluasi Teknis

No.	Nama Peserta	Hasil Evaluasi	Keterangan
1	PT. INFOMEDIA NUSANTARA	LULUS	
2	PT Jasnita Telekomindo	TIDAK DIEVALUASI	
3	PT Ivonesia Solusi Data	LULUS	
4	PT. VADS Indonesia	TIDAK DIEVALUASI	

4. Evaluasi Harga/Biaya

No.	Nama Peserta	Penawaran	Penawaran Terkoreksi	Hasil Evaluasi	Keterangan

1	PT. INFOMEDIA NUSANTARA	Rp. 9.503.866.888,54	Rp. 9.503.866.888,54	LULUS	
2	PT Jasrita Telekomindo			TIDAK DIEVALUASI	
3	PT Ivonesia Solusi Data	Rp. 8.931.236.800,80	Rp. 8.931.236.800,80	LULUS	
4	PT. VADS Indonesia			TIDAK DIEVALUASI	

5. Keterangan Tambahan Lain

Demikian Berita Acara ini dibuat dan ditandatangani pada Hari, Tanggal dan Bulan sebagaimana tersebut di atas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

ttd,

POKJA UKPBJ KEMENDIKBUDRISTEK SATPEL III 2023 #006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon (021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

SURAT TUGAS

Nomor 68147/A6/LK.00.00/2022

Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kemendikbudristek memberi tugas kepada nama-nama yang tercantum di bawah ini,

Nomor	Nama, NIP, Pangkat, dan Golongan	Jabatan/Instansi
1	Emi Salpiati NIP [REDACTED] 2002 Pembina IV/a	Pranata Humas Ahli Madya
2	Asep Toni NIP [REDACTED] 11001 Penata Tk I, III/d	Pengolah Barang Milik Negara
3	Dera Permana	Staf Subkoordinator Pengembangan dan Pemeliharaan Pusdatin
4	Achmad Moesadad	Tim Govtech Edu
5	Dimas Adhi	Tim Govtech Edu
6	Wahyu Hadhi NIP [REDACTED] 21004 Penata, III/c	Penelaah Kebijakan PBJ pada Biro Umum dan PBJ
7	Anandes Langguana NIP [REDACTED] 21002 Penata Tk. I III/d	Pranata Humas Ahli Muda
8	Nani Haryanih NIP [REDACTED] 5012002 Pembina IV/a	Pengelola Pengaduan Publik
9	Afif Rezza NIP [REDACTED] 1001 Pengatur Tk. I II/d	Pengelola Pengaduan Publik
10	Agus Pramono NIP [REDACTED] 21002 Penata Muda III/a	Pengelola Pengaduan Publik

untuk melaksanakan tugas sebagai Tim Teknis Pengadaan Jasa *Contact Center* Program Prioritas Kemendikbudristek Tahun 2023.

Biaya yang timbul dari pelaksanaan surat tugas ini dibebankan pada DIPA Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Tahun Anggaran 2023 dengan mata anggaran yang sesuai.



Surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan yang bersangkutan diharapkan membuat laporan.

3 November 2022
Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan
Hubungan Masyarakat,



Anang Ristanto
NIP  1003

Tembusan:

1. Plh. Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek
2. Plh. Kasubbag Tata Usaha BKHM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon (021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

Nomor : 73114/A6/LK.00.00/2022

10 Desember 2022

Lampiran : Satu lembar

Hal : Undangan Rapat Pengadaan Contact Center Pradipa 2023

Yth. Peserta Rapat (daftar terlampir)

Dalam rangka menindaklanjuti proses tender Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) melalui *E-Procurement* untuk paket Pengadaan Jasa *Contact Center* Kemendikbudristek Tahun 2023 (Pradipa), dengan hormat kami mohon kehadiran Saudara untuk mengikuti rapat yang akan diselenggarakan pada

hari, tanggal : Selasa, 13 Desember 2022

pukul : 10.00 WIB—selesai

tempat : Ruang Sidang Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat

Gedung C lantai 4 Kemendikbudristek, Senayan-Jakarta

acara : Evaluasi Dokumen Penawaran Tender Pengadaan Jasa Contact Center TA 2023. (Pradipa).

Untuk konfirmasi kehadiran dan informasi terkait rapat ini, Saudara dapat menghubungi Sdr. Agus Pramono dengan nomor telepon 081804781890. Kami mohon peserta rapat mengikuti Protokol Kesehatan yang ditetapkan Pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Atas perhatian dan kehadiran Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan
Hubungan Masyarakat,



Anang Ristanto

NIP. 011003

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek
2. Kepala Biro Umum dan PBJ, Kemendikbudristek
3. Kepala Pusdatin Kemendikbudristek

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Lampiran Surat
Nomor: 73114/A6/LK.00.00/2022
Tanggal: 10 Desember 2022

Daftar Peserta Rapat

Yth.

1. Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat;
2. Kepala Subbagian Tata Usaha, BKHM;
3. Koordinator Layanan Informasi, BKHM;
4. Anandes Languana, BKHM;
5. Nur Widiyanto, BKHM;
6. Iman Santoso, Biro Umum dan PBJ;
7. Bayu Panca Hadi Saputra, Biro Umum dan PBJ;
8. Ir. Irawan Budhi Setianto, Biro Umum dan PBJ;
9. Hernita, S.T, M.Sc. Biro Umum dan PBJ;
10. Joko Supriyanto, Biro Umum dan PBJ;
11. Dera Permana, Pusat Data dan Teknologi Informasi;
12. Wahyu Hadhi, Biro Umum dan PBJ;
13. Achmad Moesadad, Tim Govtech Edu;
14. Dimas Adhi, Tim Govtech Edu;
15. Asep Toni, BKHM;
16. Afif Rezza K, BKHM;
17. Nani Haryanih, BKHM;
18. Agus Pramono, BKHM;
19. Yus Pajarudin, BKHM;
20. Teguh Dewabrata, BKHM;
21. Jumari, BKHM.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon (021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

Nomor : 72136/A6/LK.00.00/2022

Lampiran : Satu lembar

Hal : Undangan Rapat

5 Desember 2022

Yth. Peserta Rapat (daftar terlampir)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui Unit Layanan Terpadu Kemendikbudristek, Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat berencana menyelenggarakan proses tender pengadaan jasa Contact Center untuk Tahun Anggaran 2023. Sehubungan itu dengan hormat kami mengundang Saudara untuk hadir dalam pertemuan yang dilakukan secara virtual pada

hari, tanggal : Senin, 5 Desember 2022

pukul : 13.00 — 14.00 WIB

tempat : Ruang Rapat Virtual Aplikasi Zoom, *Meeting ID*: 883 9349 3243, *Passcode*: 831176

acara : Penjelasan Teknis (Anwijzing) Tender Pengadaan Jasa Contact Center TA 2023.

Untuk konfirmasi kehadiran dan informasi terkait rapat ini, Saudara dapat menghubungi Sdr. Agus Pramono dengan nomor telepon 081804781890.

Atas perhatian dan kehadirannya, kami ucapkan terima kasih.

Pjt, Kepala Biro Kerja Sama dan
Hubungan Masyarakat,



Anang Ristanto
NIP. 196201011990001003

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek;
2. Kepala Biro Umum dan PBJ Kemendikbudristek;
3. Kepala Pusdatin Kemendikbudristek

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSe



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Lampiran Surat
Nomor: 72136/A6/LK.00.00/2022
Tanggal: 5 Desember 2022

Daftar Peserta Rapat

Yth.

1. Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat;
2. Kepala Subbagian Tata Usaha, BKHM;
3. Koordinator Layanan Informasi, BKHM;
4. Nur Widiyanto, BKHM;
5. Iman Santoso, Biro Umum dan PBJ;
6. Bayu Panca Hadi Saputra, Biro Umum dan PBJ;
7. Ir. Irawan Budhi Setianto, Universitas Terbuka (UT);
8. Hernita, S.T, M.Sc. Politeknik Media Kreatif Negeri Jakarta (Polimedia);
9. Joko Supriyanto, Biro Umum dan PBJ;
10. Dera Permana, Pusat Data dan Teknologi Informasi;
11. Wahyu Hadhi, Biro Umum dan PBJ;
12. Achmad Moesadad, Tim Govtech Edu;
13. Dimas Adhi, Tim Govtech Edu;
14. Anandes Languana, BKHM;
15. Asep Toni, BKHM;
16. Afif Rezza K, BKHM;
17. Nani Haryanih, BKHM;
18. Agus Pramono, BKHM;
19. Yus Pajarudin, BKHM;
20. Teguh Dewabrata, BKHM;



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270
Telepon (021) 5711144
Laman www.kemdikbud.go.id

Nomor : 68641/A6/LK.00.01/2022

8 November 2022

Lampiran : Satu lembar

Hal : Surat Undangan Pengadaan Contact Center Kemendikbudristek 2023

Yth. Daftar Peserta Rapat (terlampir)

Jakarta

Sehubungan dengan adanya rencana pengadaan barang/jasa pemerintah melalui proses tender secara elektronik (LPSE) paket pengadaan Jasa Lainnya *Contact Center* Kemendikbudristek (Pra DIPA Tahun 2023), dengan hormat Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat mengundang Saudara untuk hadir dalam kegiatan *fullday* yang akan diselenggarakan pada

hari, tanggal : Jumat, 11 November 2022

pukul : 09.00—17.00 WIB

tempat : Hotel Atlet Century Park, Senayan, Jakarta.

acara : Persiapan Tender Pra DIPA *Contact Center* Kemendikbudristek Tahun Anggaran 2023.

Untuk informasi lebih lanjut terkait kegiatan ini, Saudara dapat menghubungi narahubung kami yaitu Sdr. Agus Pramono di nomor telepon (081804781890). Untuk mencegah penyebaran Covid-19, peserta kegiatan diwajibkan mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah.

Atas perhatian dan kehadiran Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan
Hubungan Masyarakat,



Anang Ristanto

NIP. 08091170005011003

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek
2. Plh. Kepala Subbagian Tata Usaha BKHM

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSrE



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Lampiran Surat
Nomor : 68641/A6/LK.00.01/2022
Tanggal : 8 November 2022

Daftar Peserta Rapat

Yth.

1. Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat;
2. Inspektur Jenderal Kemendikbudristek;
3. Direktur Advokasi Pemerintah Pusat LKPP;
4. Plh. Kasubbag Tata Usaha BKH M;
5. Emi Salpiati, Koordinator Layanan Informasi BKH M;
6. Joko Supriyanto, Fungsional PPBJ Ahli Muda;
7. Hernita, S.T., M.Sc., Fungsional PPBJ Ahli Muda;
8. Ir. Irawan Budhi Setianto, Fungsional PPBJ Ahli Muda;
9. Bayu Panca Hadi Saputra, S.T., M.S.M., Fungsional PPBJ Ahli Muda;
10. Iman Santoso, S.E., Penelaah Kebijakan PBJ;
11. Bambang Hermanto, Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
12. Timbul Bona Nainggolan, Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
13. Ridwan, Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
14. Bambang Mursito, Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
15. Muhammad Taqiyuddin M, Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
16. Dera Permana Staf Subkoordinator Pengembangan dan Pemeliharaan Pusdatin;
17. Achmad Moesadad, Tim Govtech Edu;
18. Dimas Adhi, Tim Govtech Edu;
19. Wahyu Hadhi, Biro Umum dan PBJ;
20. Nur Widiyanto, BKH M;
21. Yus Pajarudin, BKH M;
22. Teguh Dewabrata, BKH M;
23. Nani Haryani, BKH M;
24. Novi Ramadhani Dewi, BKH M;
25. Afif Rezza K, BKH M;
26. Retno Pudji Lestari, BKH M;
27. Agus Pramono, BKH M;
28. Septian Eko Mulyono, BKH M;
29. Mohammad Subchan, BKH M;
30. Sudrajat, BKH M;
31. Jumari, BKH M;

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSr





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman Senayan, Jakarta 10270
Telepon 021- 5711144 (*Hunting*)
Laman www.kemdikbud.go.id

Berita Acara Pemeriksaan Dan Penerimaan Hasil Pekerjaan Jasa Lainnya Badan Usaha Jasa Layanan Contact Center Termin X

Nomor : 1396/BAPP/PPK/12/2023

Tanggal : 18 Desember 2023

Pada Hari Ini Senin Tanggal Delapan Belas Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Kami Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

- I. Nama dan Jabatan : Efrini, Pejabat Pembuat Komitmen Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat
Alamat : Gedung C Lt 4, Jl. Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kemendikbud Nomor 0084/A6/KU.09.00/2023 tanggal 10 Januari 2023 tentang Pengangkatan Pejabat Perbendaharaan pada Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat, selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**.

- II. Nama : Humaedi
Jabatan : Direktur Aplikasi
Alamat : Gd. Epicentrum Walk, Lt.5 Office Suite South 529 A, Rasuna Epicentrum, Jl. H Rasuna Said Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta.

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Ivonesia Solusi Data yang selanjutnya dalam Berita Acara ini disebut sebagai **PIHAK KEDUA**.

Kedua Belah Pihak bersama ini menyatakan setuju dan bersepakat untuk mengadakan Pemeriksaan dan Penerimaan Hasil Pekerjaan Jasa Lainnya Badan Usaha Jasa Layanan Contact Center, sesuai dengan Surat Perjanjian Nomor 74930/A6/LK.00.00/2023 tanggal 1 Maret 2023.

Dengan ...

Dengan Kesepakatan sebagai berikut:

- Pasal 1 : **PIHAK KEDUA** telah melaksanakan pekerjaan dimaksud pada **Termin X (Kesepuluh)**, sudah berjalan/berlangsung Terhitung sesuai Daftar Kuantitas dan Harga pada Dokumen Pengadaan.
- Pasal 2 : **PIHAK PERTAMA** telah memeriksa dan menerima hasil pekerjaan dari **PIHAK KEDUA**.
- Pasal 3 : Sesuai Pasal 1 dan Pasal 2 Berita Acara ini, telah memeriksa dan menerima Hasil Pekerjaan **Termin X (Kesepuluh)** dari keseluruhan pelaksanaan pekerjaan dengan hasil Baik dan Memuaskan.
- Pasal 4 : Nilai kontrak untuk paket pengadaan dimaksud adalah **Rp8.931.236.800,- (Delapan Miliar Sembilan Ratus Tiga Puluh Satu Juta Dua Ratus Tiga Puluh Enam Ribu Delapan Ratus Rupiah)**.
- Pembayaran Termin I – IX Sejumlah Rp8.038.113.120,- (Delapan Miliar Tiga Puluh Delapan Juta Serratus Tiga Belas Ribu Serratus Dua Puluh Rupiah)
 - Pembayaran Termin X (Kesepuluh) adalah **Rp893.123.680,- (Delapan Ratus Sembilan Puluh Tiga Juta Seratus Dua Puluh Tiga Ribu Enam Ratus Delapan Puluh Rupiah)**.
- Pasal 5 : **PIHAK KEDUA** telah berhak untuk mendapat pembayaran sesuai jumlah tersebut di atas, dari Kuasa Pengguna Anggaran Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kemendikbudristek, melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta III, DIPA Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kemendikbudristek Tahun Anggaran 2023.

Demikian Berita Acara Pemeriksaan dan Penerimaan Hasil Pelaksanaan Pekerjaan ini dibuat dengan sebenarnya dan ditandatangani oleh Kedua Belah Pihak pada Hari dan Tanggal tersebut di atas, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK KEDUA
PT Ivonesia Solusi Data



Humaedi
Direktur Aplikasi

PIHAK PERTAMA
Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat



Engr
NIP. [Yellow Stamp] 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon(021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)		SATUAN KERJA : BIRO KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT			
		NOMOR DAN TANGGAL SPK: NOMOR: 6302/A6/HM.02.01/2023 TANGGAL 1 MARET 2023			
NAMA PPK:		EFRINI			
NAMA PENYEDIA:		PT. IVONESIA DATA SOLUSI			
PEKERJAAN: Penyediaan Jasa Nomor Akses Call Center 177		SPK ini mulai berlaku efektif terhitung sejak tanggal diterbitkan dan penyelesaian keseluruhan pekerjaan sebagaimana diatur dalam SPK ini.			
SUMBER DANA: DIPA BIRO KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2023					
WAKTU PELAKSANAAN PEKERJAAN: 10 (sepuluh) bulan mulai Maret sd Desember 2023					
No	Uraian	Waktu	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)
1	Penyediaan Jasa Nomor Akses Call Center 177	10 Mar-Des 2023	Bulan	1 Paket	Pemanggil: Sesuai Tarif Operator Penerima: Sesuai Tarif Penyedia Jasa Call Center
Untuk dan atas nama Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Pejabat Pembuat Komitmen,			Untuk dan atas nama Penyedia Jasa,		
					
EFRINI NIP198202092006042002			Elga Yulwardian (Direktur Utama)		

**SYARAT UMUM
SURAT PERINTAH KERJA (SPK)**

1. LINGKUP PEKERJAAN

Penyedia yang ditunjuk berkewajiban untuk menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang ditentukan sesuai dengan volume, spesifikasi teknis dan harga yang tercantum dalam SPK.

2. HUKUM YANG BERLAKU

Keabsahan, interpretasi, dan pelaksanaan SPK ini didasarkan kepada hukum Republik Indonesia.

3. HARGA SPK

- a. Jenis Kontrak yang digunakan adalah Kontrak Harga Satuan (sesuai tarif yang berlaku).
- b. PPK membayar berdasarkan tariff dengan perhitungan pemakaian pulsa call center dengan nomor akses 177.

4. HAK KEPEMILIKAN

- a. PPK berhak mendapatkan jasa yang disediakan, sehubungan dengan jasa yang diberikan oleh penyedia kepada PPK. Jika diminta oleh PPK maka penyedia berkewajiban untuk membantu secara optimal pengalihan hak kepemilikan tersebut kepada PPK sesuai dengan hukum yang berlaku.
- b. Hak kepemilikan atas peralatan dan barang/bahan yang disediakan oleh PPK tetap pada PPK, dan semua peralatan tersebut harus dikembalikan kepada PPK pada saat SPK berakhir atau jika tidak diperlukan lagi oleh penyedia. Semua peralatan tersebut harus dikembalikan dalam kondisi yang sama pada saat diberikan kepada penyedia dengan pengecualian keausan akibat pemakaian yang wajar.

5. CACAT MUTU

PPK akan memeriksa setiap hasil pekerjaan penyedia dan memberitahukan secara tertulis penyedia atas setiap cacat mutu yang ditemukan. PPK dapat memerintahkan penyedia untuk menguji pekerjaan yang dianggap oleh PPK mengandung cacat mutu. Penyedia bertanggung jawab atas cacat mutu selama masa garansi.

6. PERPAJAKAN

Penyedia berkewajiban untuk membayar semua pajak, bea, retribusi, dan pungutan lain yang sah yang dibebankan oleh hukum yang berlaku atas pelaksanaan SPK. Semua pengeluaran perpajakan ini dianggap telah termasuk dalam harga SPK.

7. PENGALIHAN DAN/ATAU SUBKONTRAK

Penyedia dilarang untuk mengalihkan dan/atau mensubkontrakkan sebagian atau seluruh pekerjaan. Pengalihan seluruh pekerjaan hanya diperbolehkan dalam hal pergantian nama penyedia, baik sebagai akibat peleburan (*merger*) atau akibat

lainnya.

8. JADWAL

- a. SPK ini berlaku efektif pada tanggal penandatanganan oleh para pihak atau pada tanggal yang ditetapkan dalam Surat Perintah Pengiriman.
- b. Waktu pelaksanaan SPK adalah sejak tanggal mulai kerja atau mulai berlakunya SPK ini.
- c. Penyedia harus menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang ditentukan.
- d. Apabila penyedia tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal karena keadaan diluar pengendaliannya dan penyedia telah melaporkan kejadian tersebut kepada PPK, maka PPK dapat melakukan penjadwalan kembali pelaksanaan tugas penyedia dengan addendum SPK.

9. PENANGGUNGAN DAN RISIKO

- a. Penyedia berkewajiban untuk melindungi, membebaskan, dan menanggung tanpa batas kepada PPK beserta instansinya terhadap semua bentuk tuntutan, tanggung jawab, kewajiban, kehilangan, kerugian, denda, gugatan atau tuntutan hukum, proses pemeriksaan hukum, dan biaya yang dikenakan terhadap PPK beserta instansinya (kecuali kerugian yang mendasari tuntutan tersebut disebabkan kesalahan atau kelalaian berat PPK) sehubungan dengan klaim yang timbul dari hal-hal berikut terhitung sejak tanggal mulai kerja sampai dengan tanggal penandatanganan berita acara penyerahan akhir:
 - 1) kehilangan atau kerusakan peralatan dan harta benda penyedia dan Personel;
 - 2) cidera tubuh, sakit atau kematian Personel; dan/atau
 - 3) kehilangan atau kerusakan harta benda, cidera tubuh, sakit atau kematian pihak lain.
- b. Terhitung sejak tanggal mulai kerja sampai dengan tanggal penandatanganan berita acara serah terima, semua risiko kehilangan atau kerusakan hasil pekerjaan ini merupakan risiko penyedia, kecuali kerugian atau kerusakan tersebut diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian PPK.
- c. Pertanggungan asuransi yang dimiliki oleh penyedia tidak membatasi kewajiban penanggungan dalam syarat ini.
- d. Kehilangan atau kerusakan terhadap hasil pekerjaan sejak tanggal mulai kerja sampai batas akhir garansi, harus diperbaiki, diganti atau dilengkapi oleh penyedia atas tanggungannya sendiri jika kehilangan atau kerusakan tersebut terjadi akibat tindakan atau kelalaian penyedia.

10. PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN

PPK berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh penyedia. PPK dapat memerintahkan kepada pihak lain untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas semua pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh penyedia.

11. LAPORAN HASIL PEKERJAAN

- a. Pemeriksaan pekerjaan dilakukan selama pelaksanaan Kontrak terhadap kemajuan pekerjaan dalam rangka pengawasan kualitas dan waktu pelaksanaan pekerjaan. Hasil pemeriksaan pekerjaan dituangkan dalam laporan kemajuan hasil pekerjaan.
- b. Untuk merekam pelaksanaan pekerjaan, PPK dapat menugaskan Pengawas Pekerjaan dan/atau tim teknis membuat foto-foto dokumentasi pelaksanaan pekerjaan di lokasi pekerjaan.

12. WAKTU PENYELESAIAN PEKERJAAN

- a. Pekerjaan dilaksanakan selama dua belas bulan terhitung mulai bulan Maret – Desember 2023.
- b. Kecuali SPK diputuskan lebih awal, penyedia berkewajiban untuk memulai pelaksanaan pekerjaan pada tanggal mulai kerja, dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan program mutu, serta menyelesaikan pekerjaan selambat-lambatnya pada tanggal penyelesaian yang ditetapkan dalam surat perintah pengiriman.
- c. Jika pekerjaan tidak selesai pada tanggal penyelesaian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian penyedia maka penyedia dikenakan sanksi berupa denda keterlambatan.
- d. Jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh Peristiwa Kompensasi maka PPK memberikan tambahan perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan.
- e. Tanggal penyelesaian yang dimaksud dalam ketentuan ini adalah tanggal penyelesaian semua pekerjaan.

13. SERAH TERIMA PEKERJAAN

- a. Setelah pekerjaan selesai 100% (seratus persen), penyedia mengajukan permintaan secara tertulis kepada PPK untuk penyerahan pekerjaan setiap bulan/semester/tahunan.
- b. Sebelum dilakukan serah terima, PPK melakukan pemeriksaan terhadap hasil pekerjaan.
- c. PPK dalam melakukan pemeriksaan hasil pekerjaan dapat dibantu oleh pengawas pekerjaan dan/atau tim teknis.
- d. Apabila terdapat kekurangan-kekurangan dan/atau cacat hasil pekerjaan, penyedia wajib memperbaiki/menyelesaikannya, atas perintah PPK.
- e. PPK menerima hasil pekerjaan setelah seluruh hasil pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan SPK.
- f. Pembayaran dilakukan setelah mendapatkan perhitungan pemakaian jasa akses call center 177.

14. PERUBAHAN SPK

- a. SPK hanya dapat diubah melalui adendum SPK.
- b. Perubahan SPK dapat dilaksanakan dalam hal terdapat perbedaan antara kondisi lapangan pada saat pelaksanaan dengan SPK dan disetujui oleh para pihak, meliputi:
 - 1) menambah atau mengurangi volume yang tercantum dalam SPK;
 - 2) menambah dan/atau mengurangi jenis kegiatan;

- 3) mengubah spesifikasi teknis sesuai dengan kondisi lapangan; dan/atau
- 4) mengubah jadwal pelaksanaan pekerjaan.
- c. Untuk kepentingan perubahan SPK, PPK dapat dibantu Pejabat Peneliti Pelaksanaan Kontrak.

15. PERISTIWA KOMPENSASI

- a. Peristiwa Kompensasi dapat diberikan kepada penyedia dalam hal sebagai berikut:
 - 1) PPK mengubah jadwal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan;
 - 2) keterlambatan pembayaran kepada penyedia;
 - 3) PPK tidak memberikan gambar-gambar, spesifikasi dan/atau instruksi sesuai jadwal yang dibutuhkan;
 - 4) penyedia belum bisa masuk ke lokasi sesuai jadwal;
 - 5) PPK menginstruksikan kepada pihak penyedia untuk melakukan pengujian tambahan yang setelah dilaksanakan pengujian ternyata tidak ditemukan kerusakan/kegagalan/penyimpangan;
 - 6) PPK memerintahkan penundaan pelaksanaan pekerjaan;
 - 7) PPK memerintahkan untuk mengatasi kondisi tertentu yang tidak dapat diduga sebelumnya dan disebabkan oleh PPK;
 - 8) ketentuan lain dalam SPK.
- b. Jika Peristiwa Kompensasi mengakibatkan pengeluaran tambahan dan/atau keterlambatan penyelesaian pekerjaan maka PPK berkewajiban untuk membayar ganti rugi dan/atau memberikan perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan.
- c. Ganti rugi hanya dapat dibayarkan jika berdasarkan data penunjang dan perhitungan kompensasi yang diajukan oleh penyedia kepada PPK, dapat dibuktikan kerugian nyata akibat Peristiwa Kompensasi.
- d. Perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan hanya dapat diberikan jika berdasarkan data penunjang dan perhitungan kompensasi yang diajukan oleh penyedia kepada PPK, dapat dibuktikan perlunya tambahan waktu akibat Peristiwa Kompensasi.
- e. Penyedia tidak berhak atas ganti rugi dan/atau perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan jika penyedia gagal atau lalai untuk memberikan peringatan dini dalam mengantisipasi atau mengatasi dampak Peristiwa Kompensasi.

16. PERPANJANGAN WAKTU

- a. Jika terjadi Peristiwa Kompensasi sehingga penyelesaian pekerjaan akan melampaui tanggal penyelesaian maka penyedia berhak untuk meminta perpanjangan tanggal penyelesaian berdasarkan data penunjang. PPK berdasarkan pertimbangan Pengawas Pekerjaan memperpanjang tanggal penyelesaian pekerjaan secara tertulis. Perpanjangan tanggal penyelesaian harus dilakukan melalui adendum SPK.
- b. PPK dapat menyetujui perpanjangan waktu pelaksanaan setelah melakukan penelitian terhadap usulan tertulis yang diajukan oleh penyedia.

17. PENGHENTIAN DAN PEMUTUSAN SPK

- a. Penghentian SPK dapat dilakukan karena terjadi Keadaan Kahar.
- b. Dalam hal SPK dihentikan, PPK wajib membayar kepada penyedia sesuai dengan prestasi pekerjaan yang telah dicapai.
- c. Pemutusan SPK dapat dilakukan oleh pihak PPK atau pihak penyedia.
- d. Menyimpang dari Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pemutusan SPK melalui pemberitahuan tertulis dapat dilakukan apabila:
 - 1) penyedia terbukti melakukan KKN, kecurangan dan/atau pemalsuan dalam proses Pengadaan yang diputuskan oleh instansi yang berwenang;
 - 2) pengaduan tentang penyimpangan prosedur, dugaan KKN dan/atau pelanggaran persaingan sehat dalam pelaksanaan pengadaan dinyatakan benar oleh instansi yang berwenang;
 - 3) penyedia lalai/cidera janji dalam melaksanakan kewajibannya dan tidak memperbaiki kelalaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - 4) penyedia tanpa persetujuan PPK, tidak memulai pelaksanaan pekerjaan;
 - 5) penyedia menghentikan pekerjaan dan penghentian ini tidak tercantum dalam program mutu serta tanpa persetujuan PPK;
 - 6) penyedia berada dalam keadaan pailit;
 - 7) Penyedia gagal memperbaiki kinerja setelah mendapat Surat Peringatan sebanyak 3 (tiga) kali;
 - 8) penyedia selama Masa SPK gagal memperbaiki Cacat Mutu dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh PPK;
 - 9) PPK memerintahkan penyedia untuk merunda pelaksanaan atau kelanjutan pekerjaan, dan perintah tersebut tidak ditarik selama 28 (dua puluh delapan) hari; dan/atau
 - 10) PPK tidak menerbitkan surat perintah pembayaran untuk pembayaran tagihan angsuran sesuai dengan yang disepakati sebagaimana tercantum dalam SPK.
- e. Dalam hal pemutusan SPK dilakukan karena kesalahan penyedia:
 - 1) Sisa uang muka harus dilunasi oleh Penyedia atau Jaminan Uang Muka dicairkan (apabila diberikan);
 - 2) penyedia membayar denda keterlambatan (apabila ada); dan/atau
 - 3) penyedia dikenakan Sanksi Daftar Hitam.
- f. Dalam hal pemutusan SPK dilakukan karena PPK terlibat penyimpangan prosedur, melakukan KKN dan/atau pelanggaran persaingan sehat dalam pelaksanaan pengadaan, maka PPK dikenakan sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

18. PEMBAYARAN

- a. pembayaran prestasi hasil pekerjaan yang disepakati dilakukan oleh PPK, dengan ketentuan:
 - 1) penyedia telah mengajukan tagihan disertai laporan hasil pekerjaan;
 - 2) pembayaran dilakukan dengan *sistem termin per bulan*
 - 3) pembayaran harus dipotong denda (apabila ada), dan pajak ;
- b. pembayaran terakhir hanya dilakukan setelah pekerjaan selesai 100% (seratus persen) dan Berita Acara Serah Terima ditandatangani.

- c. PPK dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah pengajuan permintaan pembayaran dari penyedia harus sudah mengajukan surat permintaan pembayaran kepada Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar (PPSPM).
- d. bila terdapat ketidaksesuaian dalam perhitungan angsuran, tidak akan menjadi alasan untuk menunda pembayaran. PPK dapat meminta penyedia untuk menyampaikan perhitungan prestasi sementara dengan mengesampingkan hal-hal yang sedang menjadi perselisihan.

19. DENDA

- a. Jika pekerjaan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu pelaksanaan pekerjaan karena kesalahan atau kelalaian Penyedia maka Penyedia berkewajiban untuk membayar denda kepada PPK sebesar 1/1000 (satu permil) dari nilai SPK (tidak termasuk PPN) untuk setiap hari keterlambatan.
- b. PPK mengenakan Denda dengan memotong pembayaran prestasi pekerjaan penyedia. Pembayaran Denda tidak mengurangi tanggung jawab kontraktual penyedia.

20. PENYELESAIAN PERSELISIHAN

PPK dan penyedia berkewajiban untuk berupaya sungguh-sungguh menyelesaikan secara damai semua perselisihan yang timbul dari atau berhubungan dengan SPK ini atau interpretasinya selama atau setelah pelaksanaan pekerjaan. Jika perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka perselisihan akan diselesaikan melalui Layanan Penyelesaian Sengketa, arbitrase atau Pengadilan Negeri.

21. LARANGAN PEMBERIAN KOMISI

Penyedia menjamin bahwa tidak satu pun personel satuan kerja PPK telah atau akan menerima komisi atau keuntungan tidak sah lainnya baik langsung maupun tidak langsung dari SPK ini. Penyedia menyetujui bahwa pelanggaran syarat ini merupakan pelanggaran yang mendasar terhadap SPK ini.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon(021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

SURAT PERINTAH MULAI KERJA (SPMK)

NOMOR : 74931/A6/LK.00.00/2023

TANGGAL : 1 Maret 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Efrini
NIP : [REDACTED] 02
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat
Alamat : Kompleks Kemendikbud Gedung C Lt 4, Jl. Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta. 10270.

selanjutnya disebut sebagai Pejabat Pembuat Komitmen;

2. Nama : Elga Yulwardian
Jabatan : Direktur Utama
Alamat : Gd. Epicentrum Walk, Lt.5 Office Suitesouth 529 A, Rasuna Epicentrum, Jl. H Rasuna Said Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan - Jakarta Selatan (Kota) - DKI Jakarta.

selanjutnya disebut sebagai Penyedia;

berdasarkan Surat Perjanjian Nomor **74930/A6/LK.00.00/2023** tanggal 1 Maret 2023 bersama ini memerintahkan:

1. Macam pekerjaan : Jasa Lainnya Badan Usaha Jasa Layanan Contact Center;
2. Tanggal mulai kerja : 1 Maret 2023;
3. Syarat-syarat pekerjaan : sesuai dengan persyaratan dan ketentuan Kontrak;
4. Waktu penyelesaian : selama 306 (tiga ratus enam) hari kalender dan pekerjaan harus sudah selesai pada tanggal 31 Desember 2023;
5. Denda : Terhadap setiap hari keterlambatan pelaksanaan/penyelesaian pekerjaan Penyedia akan dikenakan Denda Keterlambatan sebesar 1/1000 (satu per seribu) dari Nilai Kontrak atau bagian tertentu dari Nilai Kontrak sebelum PPN sesuai dengan Syarat-Syarat Umum Kontrak.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Maret 2023

PT. Ivonesia Solusi Data



Elga Yulwardian
Direktur Utama



Pejabat Pembuat Komitmen,



Efrini
NIP [REDACTED] 002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon: 021-5711144 (*Hunting*)

Laman: www.kemdikbud.go.id

Nomor : 74411/A6/LK.00.00/2022

22 Desember 2022

Lampiran : -

Hal : **Penunjukan Penyedia**

**Jasa Lainnya Badan Usaha Jasa Layanan Contact Center
Tahun Anggaran 2023**

Yth. Pimpinan

PT Ivonesia Solusi Data

Gedung Epicentrum Walk Lt 5

Office Suites South 529 A Jl H Rasuna Said Karet Kuningan

Setiabudi Jakarta Selatan

Dengan ini kami beritahukan bahwa berdasarkan penawaran **PT Ivonesia Solusi Data** melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dengan kode tender 14795025, dengan nilai penawaran sebesar **Rp 8.931.236.800,80** (Delapan Miliar Sembilan Ratus Tiga Puluh Satu Juta Dua Ratus Tiga Puluh Enam Ribu Delapan Ratus Koma Delapan Puluh Rupiah) dinyatakan **diterima/disetujui**.

Sebagai tindak lanjut dari Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) ini, Saudara diharuskan untuk menyerahkan Jaminan Pelaksanaan sebesar **5%** dari nilai kontrak atau sebesar **Rp 446.561.840,- (Empat Ratus Empat Puluh Enam Juta Lima Ratus Enam Puluh Satu Ribu Delapan Ratus Empat Puluh Rupiah)** pada tahun 2023.

Kegagalan Saudara untuk menerima penunjukan ini yang disusun berdasarkan evaluasi terhadap penawaran Saudara, akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta aturan turunannya.

Pejabat Pembuat Komitmen

Biro Kerja Sama dan
Hubungan Masyarakat,




Surur/vvdiyanto

MIP .001

Tembusan:

1. Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan Humas;
2. Kasubbag Tata Usaha BKHM;
3. Kepala Biro Umum dan PBJ Kemendikbudristek;
4. Inspektur Wilayah III Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
5. POKJA UKPBJ KEMDIKBUD SATPEL III 2023 #006 Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

LAPORAN KEGIATAN

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA**



KEGIATAN
CONTACT CENTER KEMENDIKBUDRISTEK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
PERIODE
April 2023



Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga laporan layanan Contact Center Kemendikbudristek Bulan April ini dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan komitmen Unit Layanan Terpadu Biro Kerjasama dan Hubungan Masyarakat untuk memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat pada umumnya maka Unit Layanan Terpadu Biro Kerjasama dan Hubungan Masyarakat menyediakan layanan Contact Center Kemendikbudristek.

Laporan ini berisikan progres kegiatan Contact Center Kemendikbudristek dan juga diharapkan bisa menjadi sarana untuk meningkatkan pelayanan informasi yang menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Pada akhirnya, kami mengucapkan terima kasih, dan semoga laporan ini bisa bermanfaat untuk kemajuan Contact Center Unit Layanan Terpadu Biro Kerjasama dan Hubungan Masyarakat.



Daftar Isi

Kata Pengantar.....	1
Daftar Isi.....	2
Daftar Gambar.....	4
Daftar Tabel.....	5
Daftar Grafik.....	6
1. Pendahuluan.....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Maksud dan Tujuan.....	8
1.3 Ruang Lingkup.....	9
1.4 Alur Proses Penanganan.....	11
1.5 Kebutuhan Tenaga Kerja.....	13
2. Summary Performansi.....	28
2.1 Summary Traffic.....	28
2.2 Traffic Daily.....	30
2.3 Summary Interaksi.....	32
2.3.1 Interaksi Program Reguler Kemdikbudristek.....	32
2.3.2 Interaksi Program Prioritas.....	33
3. Traffic Daily Call.....	48
4. Email.....	51
4.1 Traffic Email.....	51
4.2 Traffic Daily Email.....	52
5. Live Chat.....	54
5.1 Traffic Live Chat.....	54
5.2 Traffic Daily Live Chat.....	56
6. CRM (Customer Relationship Management).....	58
6.1 Voice.....	58
6.1.1 Pengaduan dan Pertanyaan Berdasarkan Case Owner.....	59
6.2 Email.....	61
6.2.1 Pengaduan dan Pertanyaan.....	62
6.3 Live Chat.....	64
6.3.1 Pengaduan dan Pertanyaan.....	66
7. Performance Agent.....	68
7.1 Absensi.....	68
7.1.1 Agent Program Reguler Kemdikbudristek.....	68
7.1.2 Agent Program Prioritas.....	70



7.2. Performansi Penanganan Tiket Agent.....	72
7.2.1 Agent ULT Kemdikbudristek.....	72
7.2.2 Senior Agent ULT Kemdikbudristek.....	73
7.2.3 Agent Program Prioritas.....	78
7.3. Contoh Penanganan Tiket Agent.....	87
7.3.1 Tiket Voice.....	87
7.3.2 Tiket Email.....	88
7.3.3 Tiket Live Chat.....	90
8. Daftar Kehadiran.....	91
9. Bukti Kerja Operasional.....	94
10. Kesimpulan dan Analisa.....	118
11. Rekomendasi.....	119
12. Lampiran.....	120
12.1 Dokumentasi Aktivitas.....	120