



METODE PELAKSANAAN CALL CENTER 1500669 NTMC POLRI

Dhecyber Flow Indonesia
2017

DHECYBER FLOW INDONESIA PROFILE



COMPANY PROFILE OVERVIEW

BACKGROUND

PT. Dhecyber Flow Indonesia established on 2004 is a private limited company, providing various Information Technology products and services. Today, almost every aspect of our daily lives revolves around the cyber world known as the internet. The latest breakthrough of communication devices which involve The Internet Protocol has achieved beyond the sixth generation.

We are constantly searching innovative ways to upgrade our products and services quality by always conforming the international standard, in a very near future we are confident that we will set the trendsetter in Information Technology industry.

Aiming to provide the world – class quality and ultimate high customer satisfaction through the technological breakthrough, we are committed to provide tailor – made and satisfactory services: more convenient, more comfort, more private with flexibility, accuracy and with personal touch and dedicate professional services.

To create a win-win situation for our clients and company, we are delivering, high productivity and efficiency that lead us to reach the economic of scale of multiple synergy effect: high increase in customer satisfaction level, steady flow in loyal customers base etc.

Customer Satisfaction by providing high quality Information Technology products and services.



DHECYBER STATEMENT

VISION STATEMENT

To become the leading Information Technology Corporation that earns an International Reputation in Quality, Services and Technology

MISSION STATEMENT

Provide the best Internet experience using high technology and creative solution. Caring motivated people to improve our services. Maintain the balance profitability and investment. To deliver the highest level of Customer Satisfaction by providing high quality Information Technology products and services.

CUSTOMER FOCUS

We strongly believe that building rapport relationship with customers is the strategic moves to secure the leading position within today's competitive environment. At PT. Dhecyber Flow Indonesia, we constantly improve our sensitive to respond our customer needs and wants, always devise ways to meet the requirements and offer solutions.



MAIN OF BUSINESS

I. DATA CENTER

- Virtual Private Server
- Colocation
- Dedicated Server
- Rack Space

II. INTERNET CONNECTION (NAP& ISP LICENCE)

- IP Transit
- Fiber Optic Backbone Connection
- Wireless / Radio Wave Connection
- VSAT Backbone Connection

III. NETWORK SYSTEMS INTEGRATOR

- Local Area Networks and Wide Area Networks (WAN)
- Data Communications and Voice/ Call Center
- Electronic Security System



DATA CENTER PREMIUM CLASS

Designed as a Tier III standard Data Centre, fully redundant system from the main electrical source, generator system, power distribution, UPS and all the way until customer racks. Also knowing that power is the heart of a Data Centre system



INTERNET CONNECTION

- Metro Ethernet
- Radio Wireless
- VSAT Satellite



SYSTEM INTEGRATOR

LOKASI : HOTEL GUMAYA - SEMARANG



SYSTEM INTEGRATOR

LOKASI : SEMEN TONASA - MAKASAR



SYSTEM INTEGRATOR

LOKASI : KORLANTAS MABES POLRI - JAKARTA



SYSTEM INTEGRATOR

LOKASI : BANK INDONESIA - TERNATE



DAFTAR GAMBAR
PEKERJAAN ELEKTRONIK SECURITY SISTEM
PROYEK :
KANTOR BANK BANK INDONESIA-TERNATE

NOMOR GAMBAR	PEKERJAAN ELEKTRONIK SECURITY SISTEM
ESS-000	DAFTAR GAMBAR PEKERJAAN ELEKTRONIK SECURITY SISTEM
ESS-001	DIAGRAM SATU GARIS ELECTRONIC SQUIRY SYSTEM (ESS) SISTEM INTEGRASI
ALARM-101	RENCANA INSTALASI SISTEM SECURITY ALARM LT.DAAR
ALARM-102	RENCANA INSTALASI SISTEM SECURITY ALARM LT.1
ALARM-103	RENCANA INSTALASI PENGAMANAN LUAR GEDUNG
CCTV-101	RENCANA INSTALASI SISTEM SECURITY CCTV LT.DAAR
CCTV-102	RENCANA INSTALASI SISTEM SECURITY CCTV LT.1

SYSTEM INTEGRATOR LOKASI : PT. INKA - MADIUN



Our Data Centre Customer

- HEWLETT PACKARD (USA)
- EYELINE (RUSIA)
- HTC AICENT (CHINA)
- GESELLSCHAFTFUR INTERNATIONALE ZUSAENARBEIT (GERMANY)
- MNC GROUP (TV MEDIA)
- ANTV (TV MEDIA)
- BANK SYARIAH MANDIRI
- BANK BNI SYARIAH
- SUARA PEMBAHARUAN (MEDIA CETAK)
- SINAR HARAPAN (MEDIA CETAK)
- DWIDAYA TOUR TRAVEL
- BAYU BUANA TOUR TRAVEL
- FORUMPONSEL
- PROTON EDAR INDONESIA
- ARDHOSTING
- BBDO KOMUNIKA
- ARD HOSTING
- BUKALAPAK
- ANEKATAMA
- GREYINDO
- TADULAKO
- KARYAWEB
- REKAYASA INDUSTRI
- etc.



Our Network Infrastructure and System Integrator Customer

- MPR DPR REPUBLIK INDONESIA
- BANK INDONESIA
- KORLANTAS MABES POLRI
- SEMEN TONASA
- PT. INDUSTRI KERETA API (INKA)
- KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP
- KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
- KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
- KEMENTERIAN BUMN
- ASEAN CENTER FOR ENERGY
- AGUNG PODOMORO LAND
- APARTEMEN ISTANA HARMONI
- APARTEMEN GOLF PONDOK INDAH
- APARTEMEN PURI CASABLANCA
- MNC GROUP GS HOMESHOPPING
- KK INDONESIA MULTI LEVEL MARKETING
- BEST WESTERN HOTEL
- NOVOTEL HOTEL
- IBIS STYLE HOTEL
- PT. PANORAMA SENTRA WISATA TOUR TRAVEL
- PT. DWIDAYA TOUR TRAVEL
- PT. ASIAN LINK TOUR TRAVEL
- PT. SMILING AMEX TOUR TRAVEL
- PT. EFUSION INDONESIA
- PT. OAKLEY INDONESIA
- PT. JAC INDONESIA
- PT. BAKRIE SCHOOL OF MANAGEMENT



GAMBARAN UMUM CONTACT CENTER KORLANTAS POLRI



TUJUAN LAYANAN CONTACT CENTER

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dan konsisten, fleksibel, dan mudah digunakan serta memperoleh informasi lalu lintas secara realtime selama 24 jam.



LAYANAN CONTACT CENTER

KEGIATAN LAYANAN CONTACT CENTER DILAKSANAKAN DI :

- NTMC POLRI
- 33 POLDA
- 455 POLRES

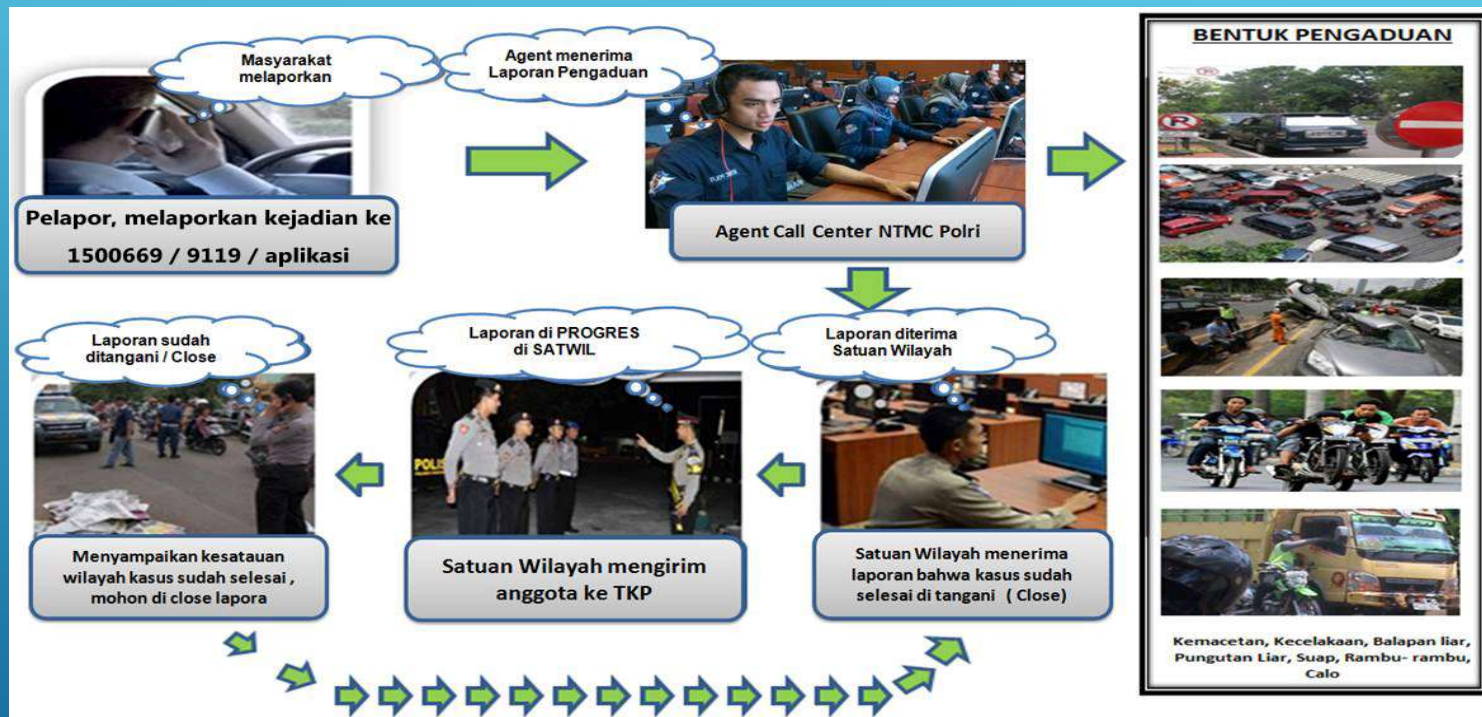


OPSI LAYANAN CONTACT CENTER

- MELALUI SMS DENGAN NOMOR 9119
- MELALUI TELEPON DENGAN NOMOR 1500669
- MELALUI APLIKASI BAIK DESKTOP MAUPUN MOBILE



TOPOLOGI LAYANAN CONTACT CENTER

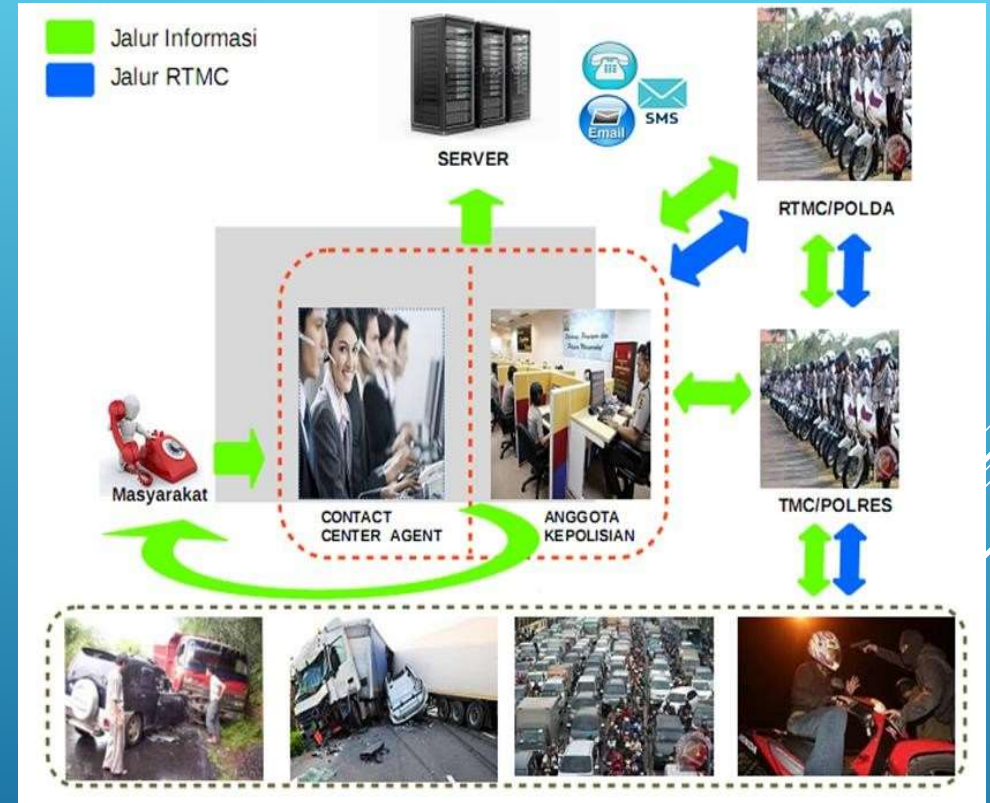
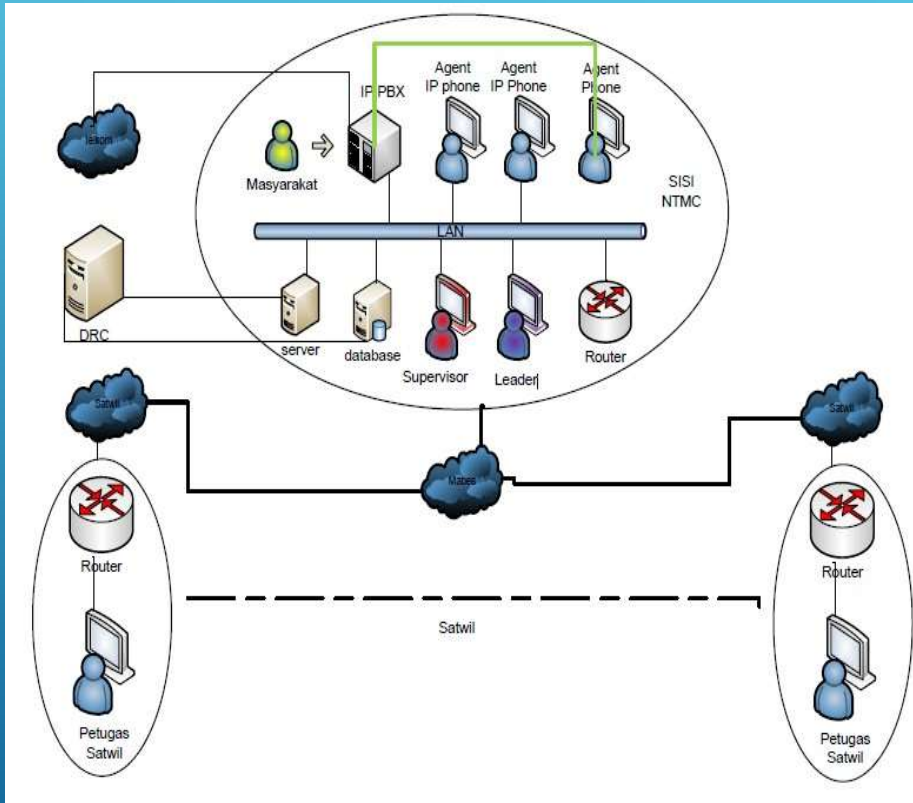


CALL CENTER SYSTEM

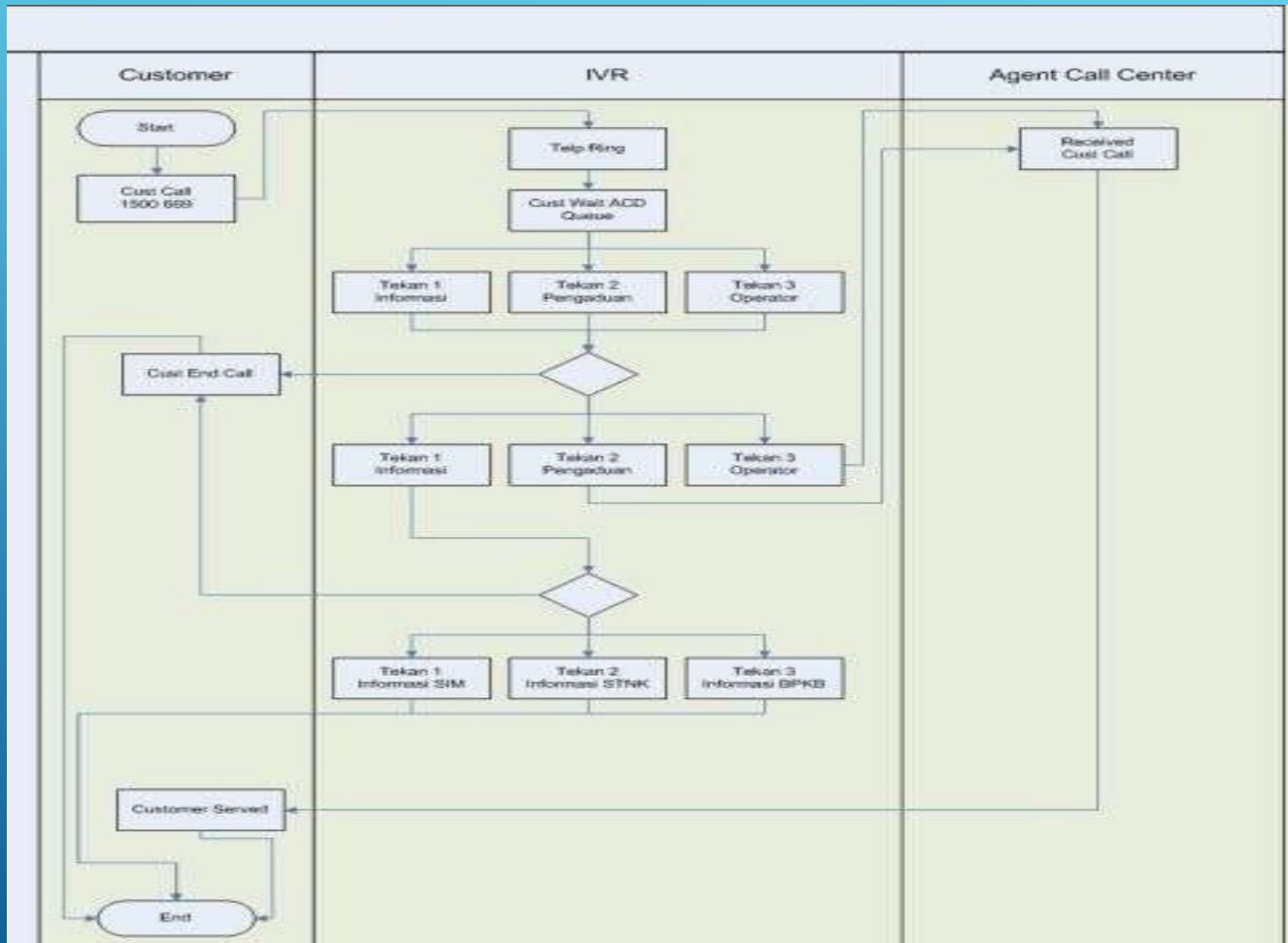
(LAYANAN CONTACT CENTER MELALUI TELEPON)



BASIC CALL FLOW MANAGEMENT SYSTEM



FLOW CHART INBOUND CALL



CALL CENTER MONITORING



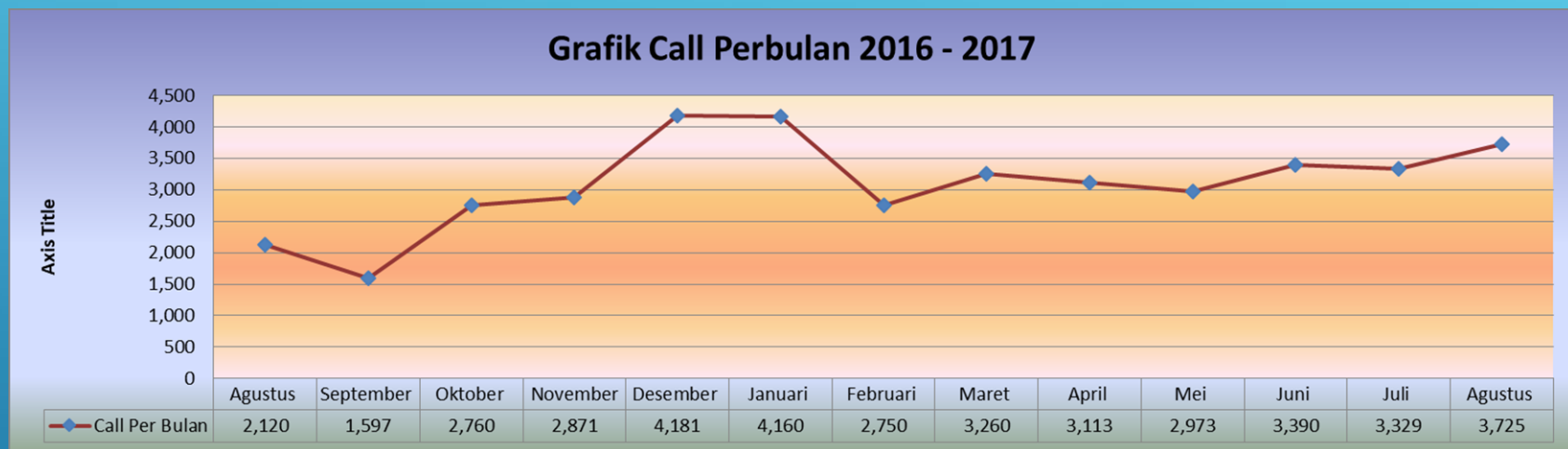
CALL DETAIL REPORT

Filter applied: Start Date = 2016-03-01 00:00:00, End Date = 2016-03-01 23:59:59

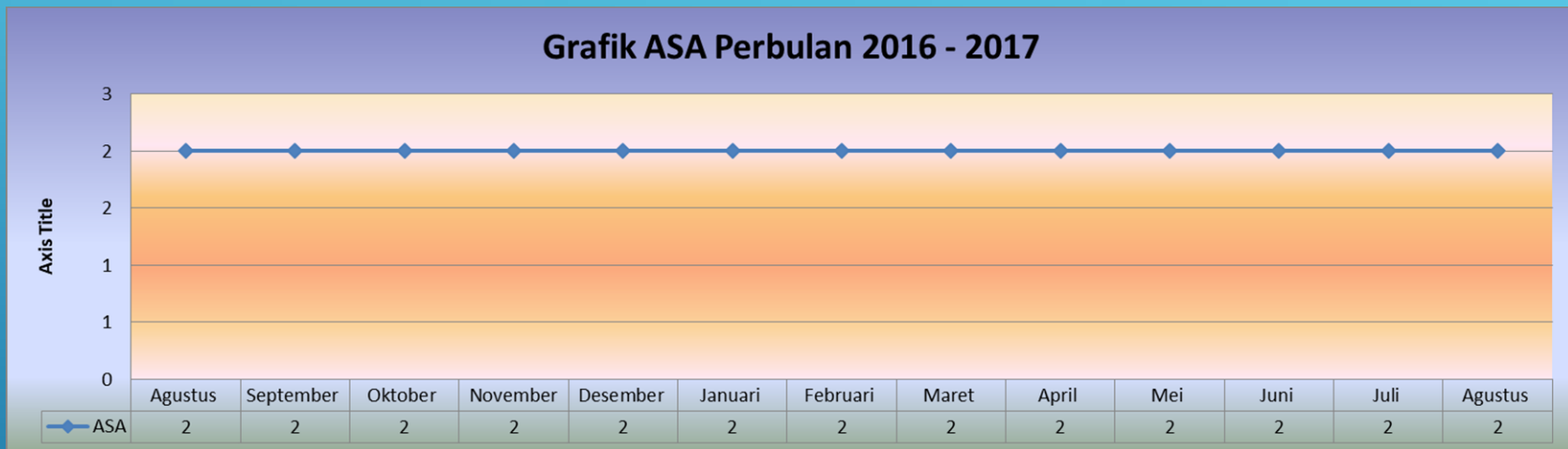
No.	Agent	Agent	Start Time	End Time	Duration	Duration Wait	Queue	Type	Phone	Transfer	Status	Recording
1016	Irka Januaryty		2016-03-01 12:36:34	2016-03-01 12:38:03	00:01:29	00:00:02	8003	Incoming	02165837448		Success	Download
1026	Wivik		2016-03-01 12:15:32	2016-03-01 12:18:29	00:02:57	00:00:02	8003	Incoming	02129090256		Success	Download
1036	Yohana Saputri		2016-03-01 12:04:04	2016-03-01 12:06:18	00:02:14	00:00:05	8003	Incoming	0215745880		Success	Download
1017	Irlinda Agustin		2016-03-01 11:48:25	2016-03-01 11:51:04	00:02:39	00:00:05	8003	Incoming	0217811504		Success	Download
1016	Irka Januaryty		2016-03-01 11:47:33	2016-03-01 11:49:30	00:01:58	00:00:02	8003	Incoming	081517343418		Success	Download
1008	Anita Eka Setia Ningrum		2016-03-01 11:45:05	2016-03-01 11:48:15	00:03:09	00:00:04	8003	Incoming	0215720728		Success	Download
1036	Yohana Saputri		2016-03-01 11:44:34	2016-03-01 11:47:32	00:02:58	00:00:03	8003	Incoming	0217811504		Success	Download
1017	Irlinda Agustin		2016-03-01 11:41:23	2016-03-01 11:44:49	00:03:25	00:00:03	8003	Incoming	02165301865		Success	Download
1016	Irka Januaryty		2016-03-01 11:35:53	2016-03-01 11:38:38	00:02:45	00:00:02	8003	Incoming	02153165314		Success	Download
1008	Anita Eka Setia Ningrum		2016-03-01 11:25:28	2016-03-01 11:32:30	00:07:02	00:00:07	8003	Incoming	0215320514		Success	Download
1026	Wivik		2016-03-01 10:49:13	2016-03-01 10:51:46	00:02:33	00:00:03	8003	Incoming	0215224225		Success	Download
1017	Irlinda Agustin		2016-03-01 10:41:19	2016-03-01 10:42:59	00:01:40	00:01:47	8003	Incoming	02147865922		Success	Download
1017	Irlinda Agustin		2016-03-01 10:38:24	2016-03-01 10:41:16	00:02:53	00:01:43	8003	Incoming	0816946000		Success	Download
1026	Wivik		2016-03-01 10:36:21	2016-03-01 10:42:50	00:06:29	00:00:05	8003	Incoming	081317757203		Success	Download
1036	Yohana Saputri		2016-03-01 10:32:10	2016-03-01 10:33:07	00:00:57	00:00:02	8003	Incoming	081317757203		Success	Download
1036	Yohana Saputri		2016-03-01 10:21:09	2016-03-01 10:22:47	00:01:38	00:00:03	8002	Incoming	02131934106		Success	Download
1017	Irlinda Agustin		2016-03-01 10:16:24	2016-03-01 10:19:55	00:03:31	00:00:03	8003	Incoming	02178835341		Success	Download
1026	Wivik		2016-03-01 10:06:20	2016-03-01 10:08:19	00:01:59	00:00:03	8003	Incoming	02189983233		Success	Download
1036	Yohana Saputri		2016-03-01 09:49:13	2016-03-01 09:52:39	00:03:27	00:00:04	8003	Incoming	02152970771		Success	Download
1016	Irka Januaryty		2016-03-01 09:43:11	2016-03-01 09:48:14	00:05:03	00:00:02	8003	Incoming	0216916869		Success	Download
1008	Anita Eka Setia Ningrum		2016-03-01 09:10:48	2016-03-01 09:12:54	00:02:06	00:00:03	8003	Incoming	02124579600		Success	Download
1026	Wivik		2016-03-01 09:06:26	2016-03-01 09:10:53	00:04:27	00:00:03	8003	Incoming	02129651700		Success	Download

- Call Detail Record tersaji dalam periode hari, bulan dan tahun serta rentang waktu tertentu
- Inbound Call dapat didownload rekamannya

JUMLAH INCOMING CALL 1500669



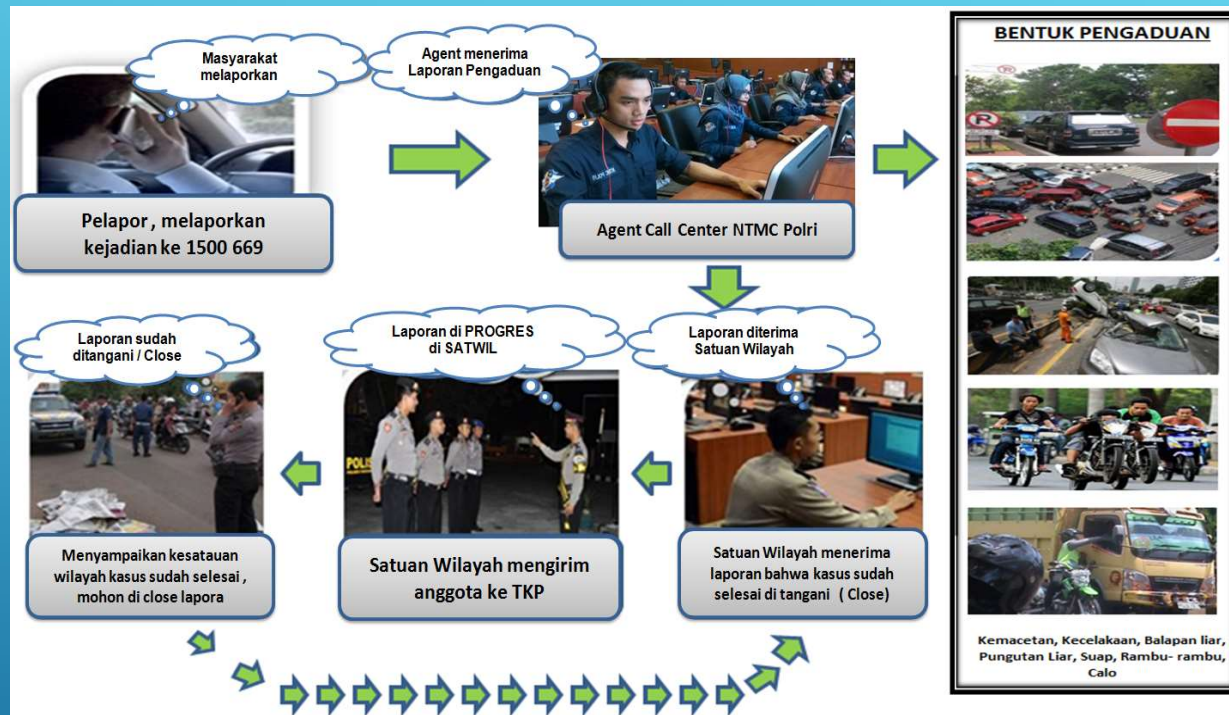
GRAFIK ASA (AVERAGE SPEED ANSWER)



APLIKASI PELAPORAN CALL CENTER



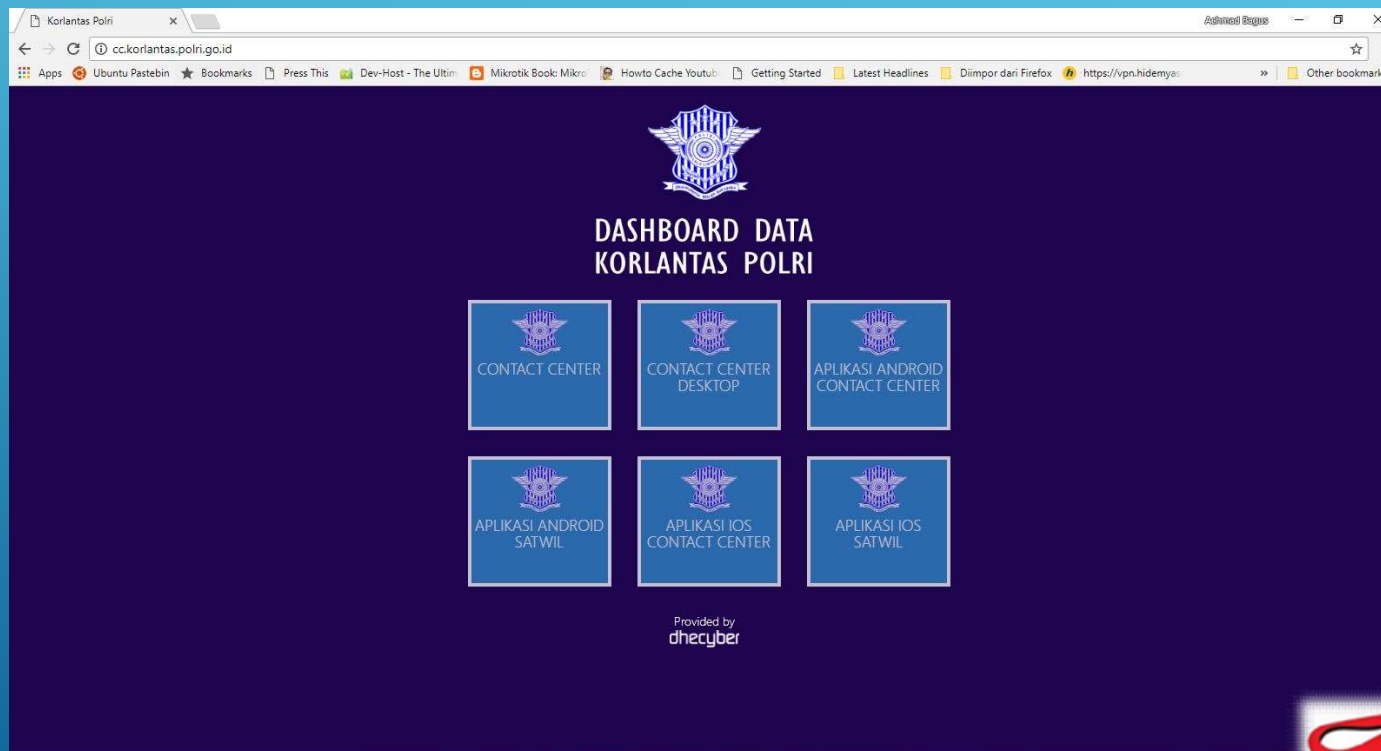
ALUR PENGADUAN CALL CENTER NTMC POLRI



Untuk melakukan penanganan, petugas POLRES harus melalui 3 tahap status yang wajib dilakukan yaitu :

1. Received	: Laporan Diterima
2. On Progress	: Laporan Ditindaklanjuti
3. Done / close	: Laporan selesai

APLIKASI PELAPORAN TERINTEGRASI DI DASHBOARD CONTACT CENTER KORLANTAS POLRI [HTTP://CC.KORLANTAS.POLRI.GO.ID/](http://cc.korlantas.polri.go.id/)



HALAMAN LOGIN APLIKASI PELAPORAN CALL CENTER



NTMC POLRI

Silahkan Login

Username

Password

Login


Report Penilaian

Provided by
dhecyber

- Buka Web Aplikasi di :
<http://cc.korlantas.polri.go.id/ntmc>
- Akan tampil halaman login, login sesuai dengan user password yang diberikan
- User dengan privillage agent call center dapat meng-input laporan
- User dengan privillage satwil dapat memproses laporan yang dibuat agent call center

PROSES DATA ENTRY

NTMC POLRI | CALL CENTER | SPVAGENT Provided by dhec Cyber



Tambah Pengaduan Baru

No Pengaduan
160728182151

Nama Pelapor
081218520071

Telpon Pelapor
08xxxxxxxxxx

Alamat Isi Pengaduan / Alamat Kejadian
UKI menuju Kalibata, Acuan lokasi : Traffic light Cililitan arah kalibata

Isi Pengaduan
Bapak Rangga Melaporkan adanya kemacetan dari UKI menuju Kalibata, tepatnya di Traffic Light Cililitan, LOKASI : UKI menuju Kalibata, Acuan lokasi : Traffic light Cililitan arah kalibata, sudah 1 jam, Penyebabnya : Banyak angkot yang ngetem di jalan, Satuan Wilayah POLRES JAKARTA TIMUR, Telepon yang bisa dihubungi : 081218520071 (bapak rangga)

Kategori
Pengaduan

Jenis Laporan
Balapan Liar


Ditujukan ke Satuan Wilayah
POLDA METRO JAYA
POLRESTRO JAKARTA TIMUR

Simpan Laporan

- Agent call center akan memasukkan data sesuai laporan dari telephone yang masuk
- Setelah data dilengkapi, agent call center akan langsung menyimpan laporan
- Segera setelah laporan tersimpan, laporan akan langsung terdistribusi ke akun masing-masing satwil

PENGECEKAN STATUS DAN RESPONSE TIME STATUS OPEN/RECEIVED

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA SELATAN Provided by dhecycyber



List WorkOrder

10 records per page Search:


No Pengaduan	Nama Pelapor	Polres	Kategori	Tgl-Kontak	Durasi Penanganan	Status	Creator
160802092207	Bapak dedi	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	02-Aug-2016 09:23:15	7J 49M 46D	Open	agent39
160730141206	bapak andre	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	30-Jul-2016 14:17:33	3 Hari 2J 55M 28D	Open	agent41
160730022257	Bapak Alfred	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Balapan Liar	30-Jul-2016 02:32:22	3 Hari 14J 40M 39D	Open	agent13
160723145741	Bapak Peri	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	23-Jul-2016 15:07:43	10 Hari 2J 5M 18D	Open	agent41
160714231034	bapak alfred elshinta	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kecelakaan	14-Jul-2016 23:11:18	18 Hari 18J 1M 43D	Open	agent14
160713030622	Pak Alfred dari elshinta	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Balapan Liar	13-Jul-2016 03:07:29	20 Hari 14J 5M 32D	Open	agent04
160630143027	Ibu Amel	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	30-Jun-2016 14:37:39	34 Hari 2J 35M 22D	Received	agent19
160622181051	Ibu Sul	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	22-Jun-2016 18:14:23	41 Hari 22J 58M 38D	Received	agent13
160622174958	Ibu Ana	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	22-Jun-2016 17:53:04	41 Hari 23J 19M 57D	Received	agent22
160622163808	Bapak Alfred	POLRESTRO JAKARTA SELATAN	Kemacetan	22-Jun-2016 16:41:42	42 Hari 0J 31M 19D	Received	agent13

Showing 1 to 10 of 221 entries First Previous 1 2 3 4 5 Next Last

- Di halaman work order satwil, akan ada pelaporan yang dibuat oleh agent tadi
- Status OPEN berarti laporan belum di proses sama sekali oleh satwil
- Status Received berarti laporan sudah diterima oleh satwil
- Status On progress berarti laporan sudah diterima dan sedang ditangani

PENGECEKAN STATUS DAN RESPONSE TIME STATUS CLOSED

NTMC POLRI | CALL CENTER | SPVAGENT Provided by dhecycber

 **Tambah Pengaduan**

Pengaduan

10 records per page Search: 160629181219

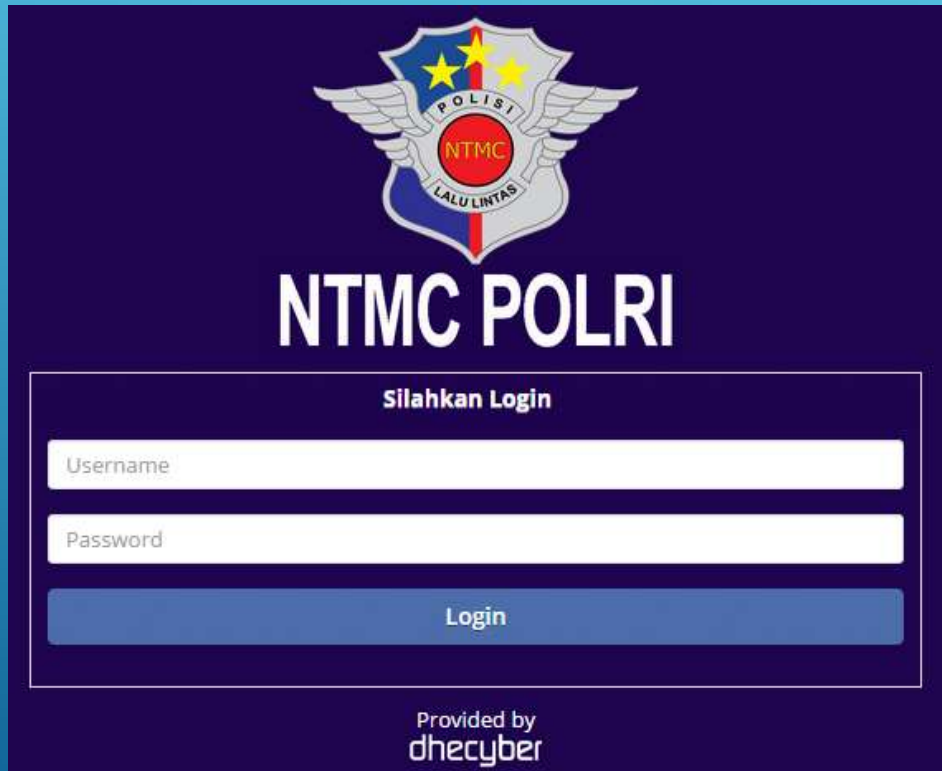
No Pengaduan	Nama Pelapor	Polres	Kategori	Tgl-Kontak	Durasi Penanganan	Status	Creator
160629181219	Bapak Arka	POLRESTRO JAKARTA TIMUR	Kemacetan	29-Jun-2016 18:20:37	19Menit 8 Detik	Close	agent10

Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 27,488 total entries) First Previous 1 Next Last

Dashboard
Work Order
Call Center
Super Admin Menu
Report
EBOOK
LogOut

- Status CLOSED berarti laporan sudah selesai ditangani.
- Semua waktu akan terhitung secara otomatis oleh system
- Sytem akan menghitung durasi masing-masing proses dari mulai status OPEN sampai dengan CLOSED

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP



NTMC POLRI

Silahkan Login

Username

Password

Login

Provided by
dhecyber

- Buka Web Aplikasi di :
<http://cc.korlantas.polri.go.id/ntmc>
- Akan tampil halaman login, login sesuai dengan user password yang diberikan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA SELATAN

Provided by dhec Cyber

Peta Indonesia

Status -

Pengaduan	
Balapan Liar	17
Kecelakaan	63
Kemacetan	126
Rambu - Rambu	14
Calo	1

31 Open

48 Received

1 On Process


141 Close

221 Total

- Setelah login akan diarahkan ke halaman dashboard dengan isi jumlah laporan yang masuk beserta statusnya
- Klik di tombol Work Order untuk menindak lanjuti laporan yang masuk

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT Provided by **dhecyber**



List WorkOrder

10 records per page Search:


No Pengaduan	Nama Pelapor	Polres	Kategori	Tgl-Kontak	Durasi Penanganan	Status	Creator
170823121658	Ibu Ana	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	23-Aug-2017 12:33:31	3 Hari 10 Jam 6 Menit 32 Detik	Open	agent26
170822163044	Ila	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	22-Aug-2017 16:30:44	4 Hari 6 Jam 9 Menit 19 Detik	On Process	CCMOBILE
170822162931	Ila	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	22-Aug-2017 16:29:31	4 Hari 6 Jam 9 Menit 44 Detik	Close	CCMOBILE
170822155926	Tes Registrasi	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	22-Aug-2017 15:59:26	26 Menit 23 Detik	Close	CCMOBILE
170821150514	tes	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	21-Aug-2017 15:05:14	5 Hari 7 Jam 34 Menit 49 Detik	Open	CCMOBILE
170821150333	tes	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	21-Aug-2017 15:03:33	5 Hari 7 Jam 36 Menit 30 Detik	Open	CCMOBILE
170821150258	tes	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	21-Aug-2017 15:02:58	5 Hari 7 Jam 37 Menit 5 Detik	Open	CCMOBILE
170819155501	Ibu Tiara (elshinta)	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	19-Aug-2017 15:58:06	7 Hari 6 Jam 41 Menit 57 Detik	Open	agent53
170818224602	pak faris elshinta	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Balapan Liar	18-Aug-2017 22:49:09	7 Hari 23 Jam 50 Menit 54 Detik	Open	agent04
170816034513	bapak faris (radio elshinta)	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kecelakaan	16-Aug-2017 03:48:39	10 Hari 18 Jam 51 Menit 24 Detik	Open	agent31

Showing 1 to 10 of 187 entries First Previous 1 2 3 4 5 Next Last

- Masuk ke dalam work order seperti di jelaskan sebelumnya
- Akan tampil laporan-laporan yang masuk beserta statusnya
- Klik pada nomor laporan untuk membuka detail laporan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT Provided by dhecycyber



- Dashboard
- Work Order
- EBOOK
- LogOut

Detail Work Order

No Pengaduan	170822162931
Nama	lia
Telepon	087880695787
Alamat	jakarta
Tanggal Kontak	22-Aug-2017 16:29:31
Penyelesaian	4 Hari 6j 5M 9D
Sub Kategori	Kemacetan
Status	Open
Pengaduan	

Petugas Operator / Lapangan

Simulasi - Brigadir A


Detail Penanganan

Simulasi - Laporan telah diterima

Status

Received

Simpan

Gambar 


History Penanganan

Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penanganan
--------	---------	-----------------	---------	-------------------

- Pilih laporan yang statusnya OPEN dan akan diubah menjadi receive (laporan diterima)
- Isikan nama petugas yang menerima laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah diterima dan akan ditindak lanjuti)
- Pilih Receive pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT Provided by dhecycber



Dashboard
Work Order
EBOOK
Logout

Detail Work Order

No Pengaduan	170822162931
Nama	lia
Telepon	087880695787
Alamat	jakarta
Tanggal Kontak	22-Aug-2017 16:29:31
Penyelesaian	4 Hari 6J 6M 24D
Sub Kategori	Kemacetan
Status	Received
Pengaduan	

Petugas Operator / Lapangan

Simulasi - Brigadir B

Detail Penanganan


Simulasi - Telah dilakukan pengaturan lalin pada daerah dilaporkan

Status

On Process

Simpan

Gambar



History Penanganan

Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penanganan
Received	26-Aug-2017 22:35:55	4 Hari 6H 6M 24D	Simulasi - Brigadir A	Simulasi - Laporan telah diterima

- Pilih laporan yang statusnya RECEIVE dan akan diubah menjadi On Progress (laporan dalam penanganan)
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal: sudah dikirim petugas ke lokasi)
- Pilih On Progress pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT

Provided by dhec Cyber

Detail Work Order

No Pengaduan 170822162931

Petugas Operator / Lapangan

Simulasi - Brigadir B

Detail Penanganan

Simulasi - Kepadatan sudah tercairkan setelah dilakukan pengaturan lalin

Status

Close

Upload Image

Choose File No file chosen

Simpan

Gambar


History Penanganan

Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penanganan
--------	---------	-----------------	---------	-------------------

- Ambil Foto sebelum melakukan Closed Laporan, usahakan dengan resolusi rendah supaya file tidak terlalu besar. File yang kecil akan memakan waktu yang lebih cepat ketika proses upload
- Pilih laporan yang statusnya ON PROGRESS dan akan diubah menjadi Closed (laporan selesai ditangani)
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah di tangani)
- Klik tombol choose file, kemudian pilih foto yang sudah diambil

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT Provided by dhecycber



- Dashboard
- Work Order
- EBOOK
- LogOut

Detail Work Order

No Pengaduan	170822162931
Nama	lia
Telepon	087880695787
Alamat	Jakarta
Tanggal Kontak	22-Aug-2017 16:29:31
Penyelesaian	4 Hari 6J 7M 21D
Sub Kategori	Kemacetan
Status	On Process
Pengaduan	

Petugas Operator / Lapangan

Simulasi - Brigadir B

Detail Penanganan

Simulasi - Kepadatan sudah tercairkan setelah dilakukan pengaturan lain


Status

Close

Upload Image

Choose File | petugas-kepo...056-900.jpg

Simpan

Gambar 


History Penanganan

Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penanganan
Received	26-Aug-2017 22:35:55	4 Hari 6H 6M 74D	Simulasi - Brigadir A	Simulasi - Laporan telah diterima

- Setelah itu klik OK
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah di tangani)
- Pilih Closed pada menu status
- Klik Simpan
- Setelah itu akan ditampilkan detail laporan beserta foto yang sudah di upload

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI WEB/DESKTOP

NTMC POLRI | POLDA METRO JAYA | POLRESTRO JAKARTA PUSAT Provided by dhec Cyber



Dashboard
Work Order
EBOOK
LogOut


Detail Work Order

No Pengaduan	170822162931
Nama	lia
Telepon	087880695787
Alamat	jakarta
Tanggal Kontak	22-Aug-2017 16:29:31
Penyelesaian	4 Hari 6J 9M 44D
Sub Kategori	Kemacetan
Status	Close
Pengaduan	

Petugas Operator / Lapangan

Detail Penanganan

Gambar



History Penanganan

Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penanganan
Received	26-Aug-2017 22:35:55	4 Hari 6H 6M 24D	Simulasi - Brigadir A	Simulasi - Laporan telah diterima
On Process	26-Aug-2017 22:36:51	0 Menit 56 Detik	Simulasi - Brigadir B	Simulasi - Telah dilakukan pengaturan lalin pada daerah dilaporkan
Close	26-Aug-2017 22:39:15	2 Menit 24 Detik	Simulasi - Brigadir B	Simulasi - Kepadatan sudah tercairkan setelah dilakukan pengaturan lalin

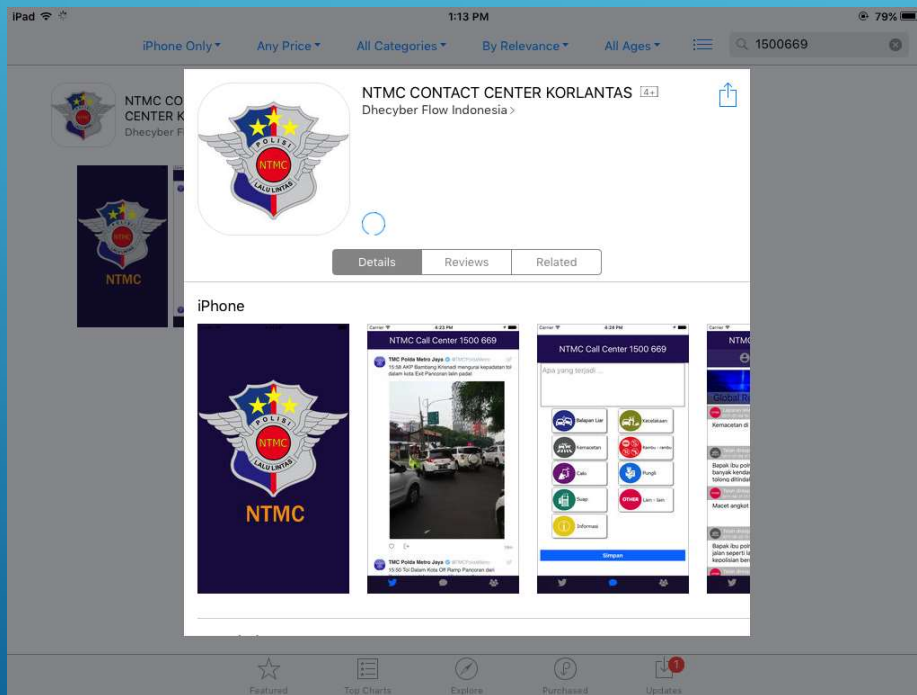
- Laporan dengan status closed tidak dapat diubah-ubah kembali
- Di Work order akan terlihat durasi penanganan setiap langkah tindak lanjut laporan

LAYANAN APLIKASI MOBILE DI SISI PELAPOR/MASYARAKAT

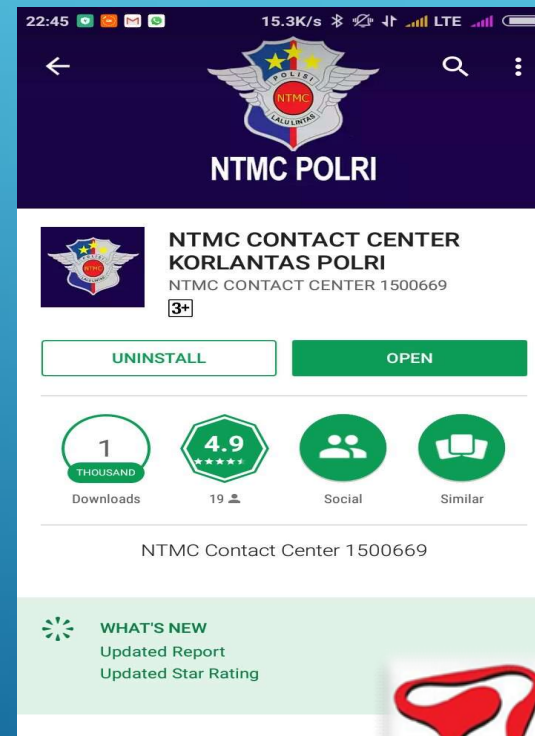


UNDUH DAN INSTALL APLIKASI

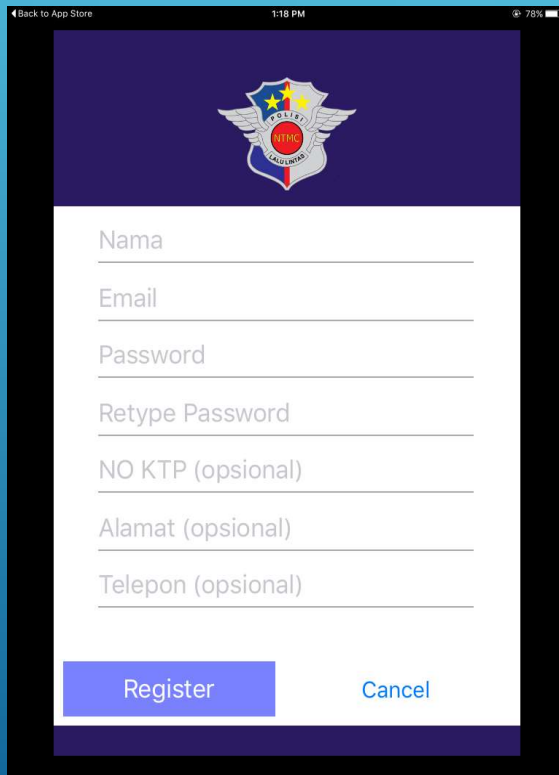
IPHONE/IPAD DI APPSTORE




ANDROID DI PLAYSTORE



REGISTRASI DAN LOGIN APLIKASI



Back to App Store 1:18 PM 78%



Nama _____

Email _____

Password _____

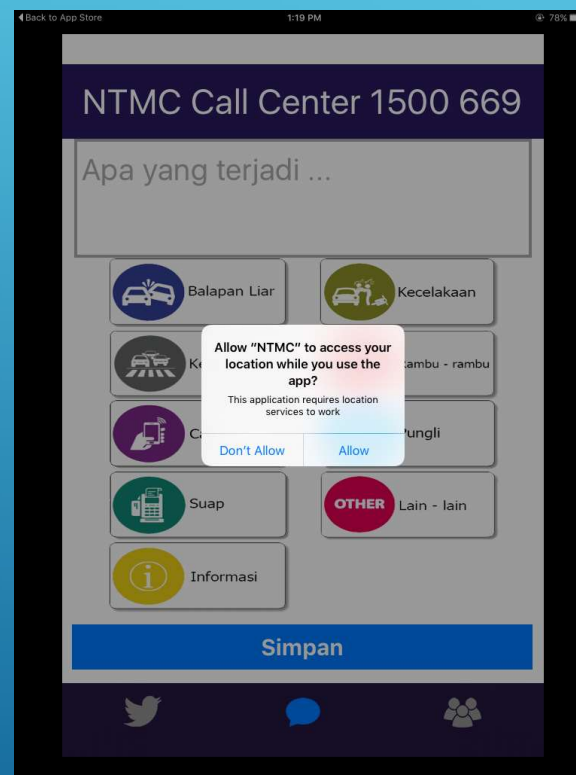
Retype Password _____

NO KTP (opsional) _____

Alamat (opsional) _____

Telepon (opsional) _____

Register Cancel



Back to App Store 1:19 PM 78%

NTMC Call Center 1500 669

Apa yang terjadi ...

Balapan Liar Kecelakaan

Kamboru - rambu Cidrap - rambu

Ungli

Suap OTHER Lain - lain

Informasi

Simpan

Allow "NTMC" to access your location while you use the app?
This application requires location services to work.
Don't Allow Allow

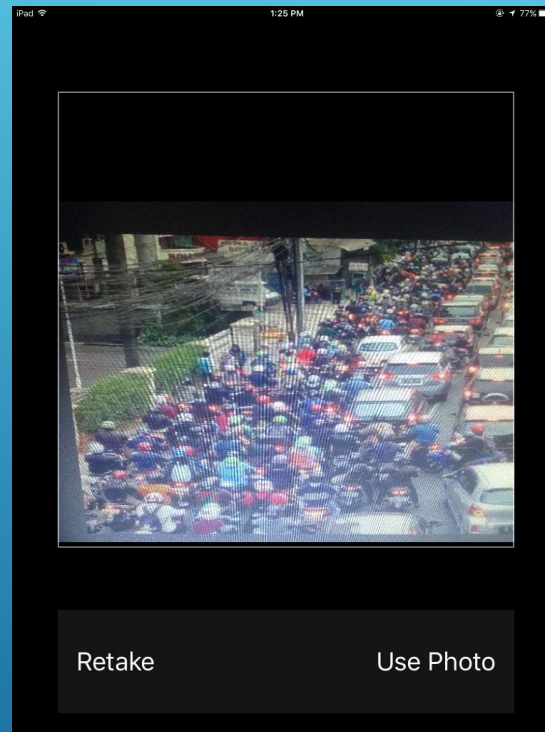
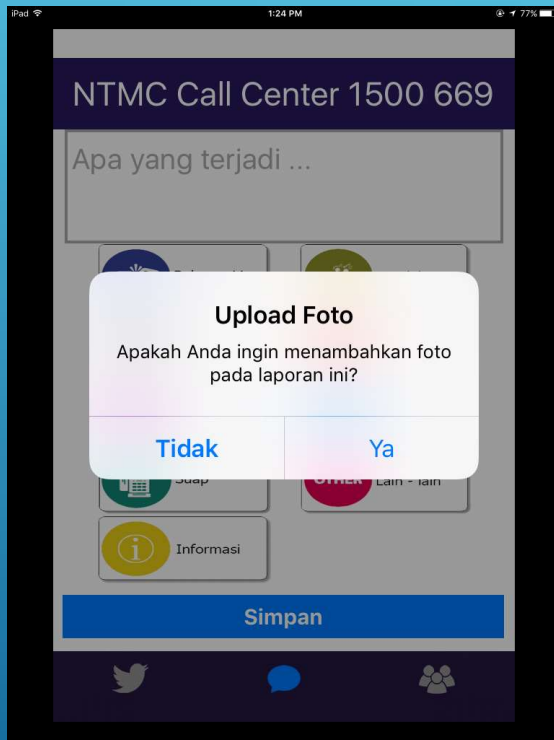
- Allow/izinkan semua permission yang diminta gadget
- Jika sudah pernah registrasi dapat langsung login
- Jika belum silakan melakukan registrasi terlebih dahulu
- Isi Lengkap data sesuai isian yang diminta oleh aplikasi
- Setelah registrasi selesai akan diarahkan ke halaman login

LANGKAH-LANGKAH PENGADUAN/INFORMASI



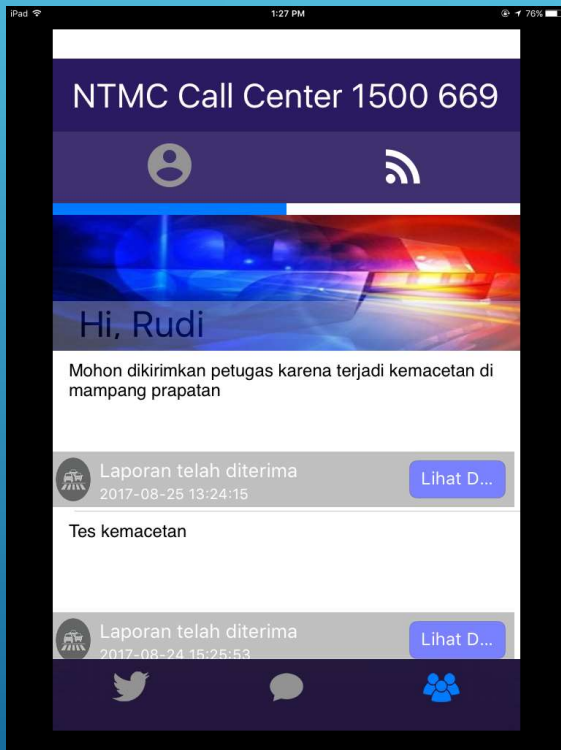
- Login sesuai dengan user dan password yang di daftarkan
- Ketika login aplikasi akan langsung mengarahkan ke tab pelaporan
- Isikan detail yang ingin di laporkan/di informasikan
- Pilih kategori sesuai isi laporan
- Klik SIMPAN

LANGKAH-LANGKAH PENGADUAN/INFORMASI



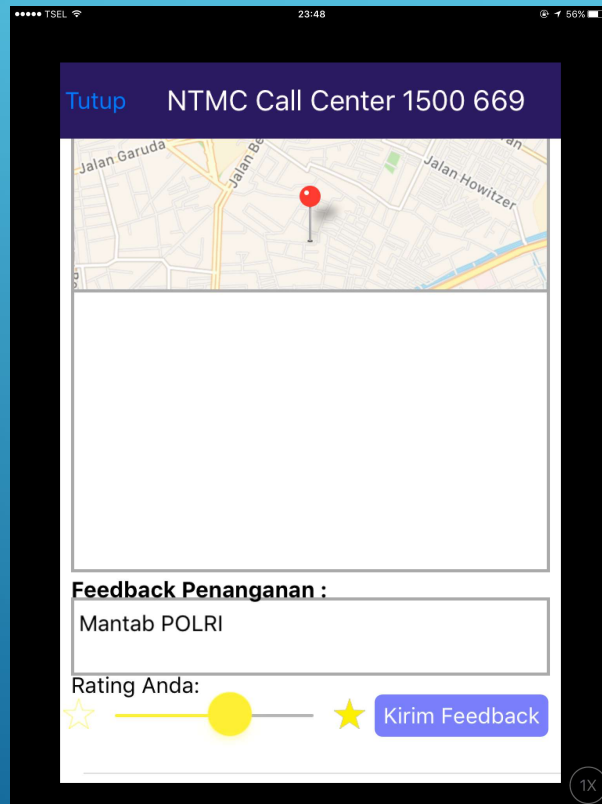
- Silakan pilih untuk melampirkan foto atau tidak
- Jika tidak melampirkan foto, laporan akan langsung dikirim dan tampilan kembali ke tab laporan
- Jika melampirkan foto, aplikasi akan membuka camera. Silakan ambil foto sesuai dengan laporan.
- Setelah itu klik use photo, maka aplikasi akan menyimpan laporan dan tampilan dikembalikan ke tampilan pelaporan

LANGKAH-LANGKAH MONITORING LAPORAN



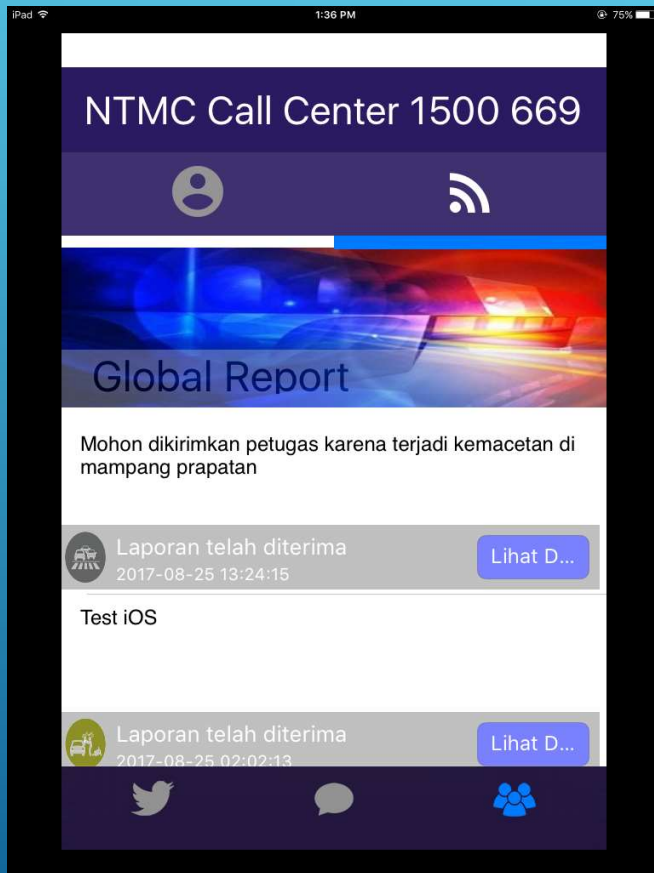
- Masuk ke tab Progress kemudian klik my report
- Akan tampil laporan yang telah dibuat
- Klik pada laporan yang ingin di lihat progressnya
- Akan terlihat detail laporan yang dibuat, termasuk geo location dan detail penanganannya

LANGKAH-LANGKAH FEEDBACK DAN RATING



- Masyarakat dapat memberikan feedback dan rating atas laporan yang dibuat
- Ketikkan feedback pada kolom feedback
- Berikan rating pada rating bar
- Klik SIMPAN, maka feedback dan rating akan tersimpan.
- Hanya pelapor yang dapat memberikan feedback rating

LANGKAH-LANGKAH MONITORING SEMUA LAPORAN



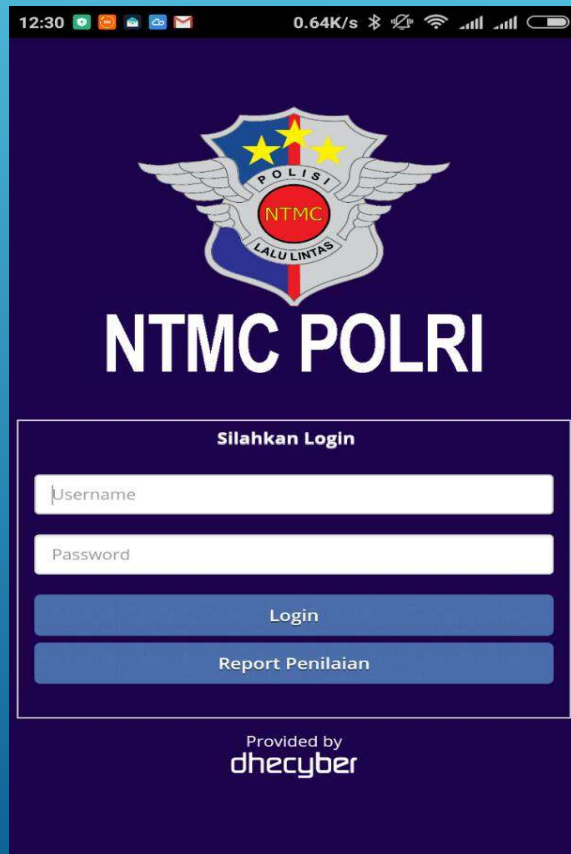
- Masyarakat dapat melihat semua laporan yang masuk
- Klik tab progress kemudian tab all report
- Akan tampil semua laporan yang masuk dari masyarakat
- Klik pada laporan yang ingin dilihat
- Hanya pelapor yang dapat memberikan feedback rating, jika bukan pelapor hanya bisa melihat saja.

LAYANAN APLIKASI MOBILE DI SISI PETUGAS/SATWIL

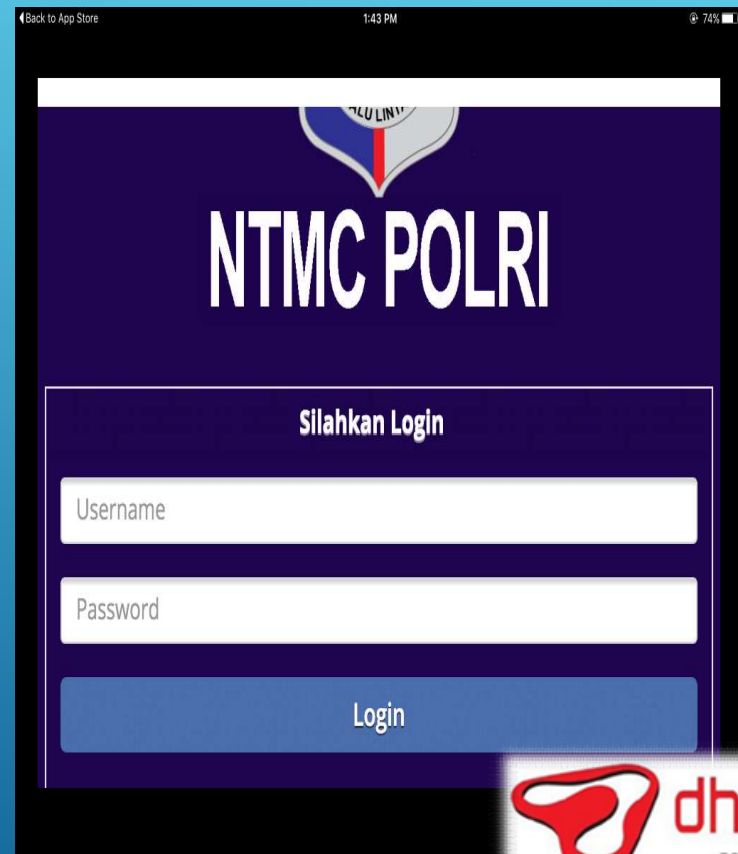


APLIKASI MOBILE SATWIL

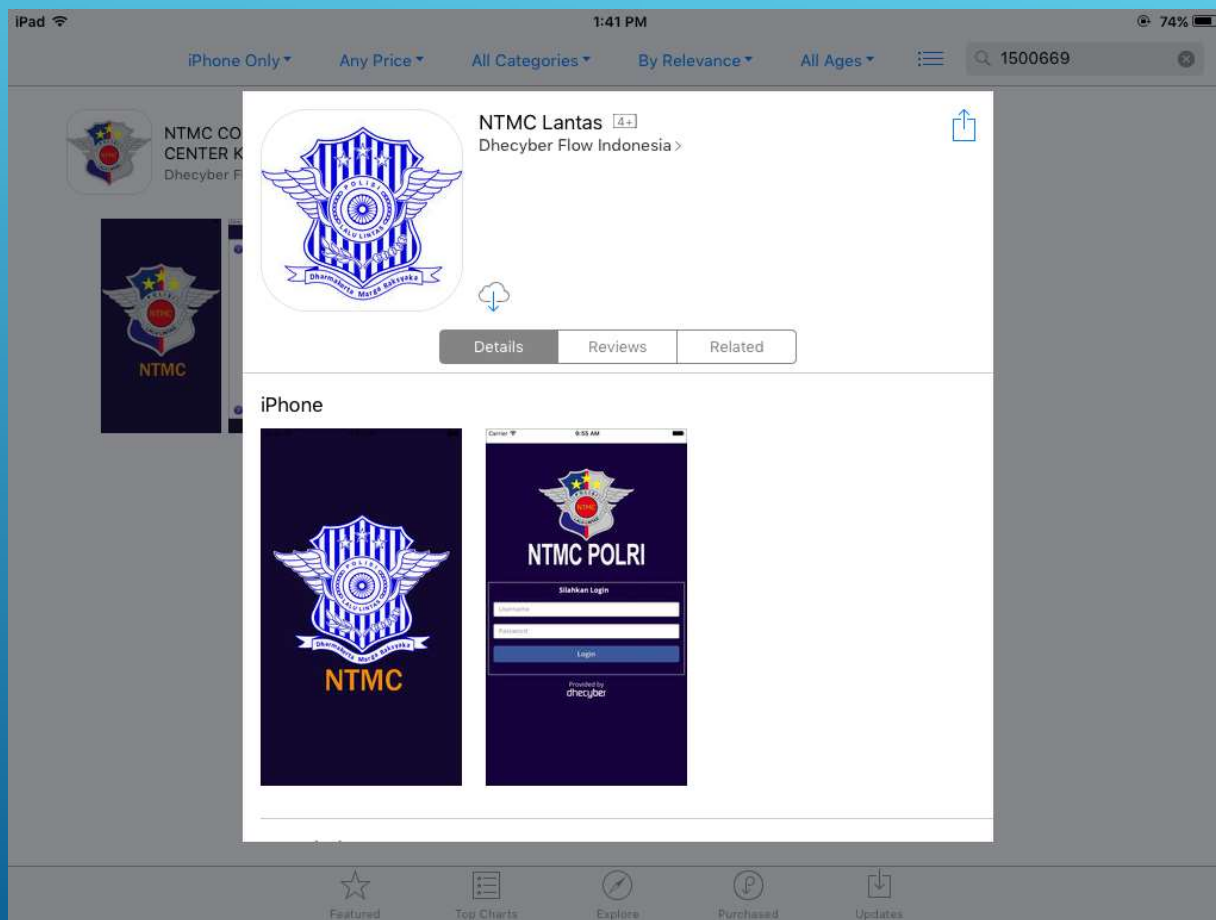
ANDROID



IOS (IPHONE/IPAD)



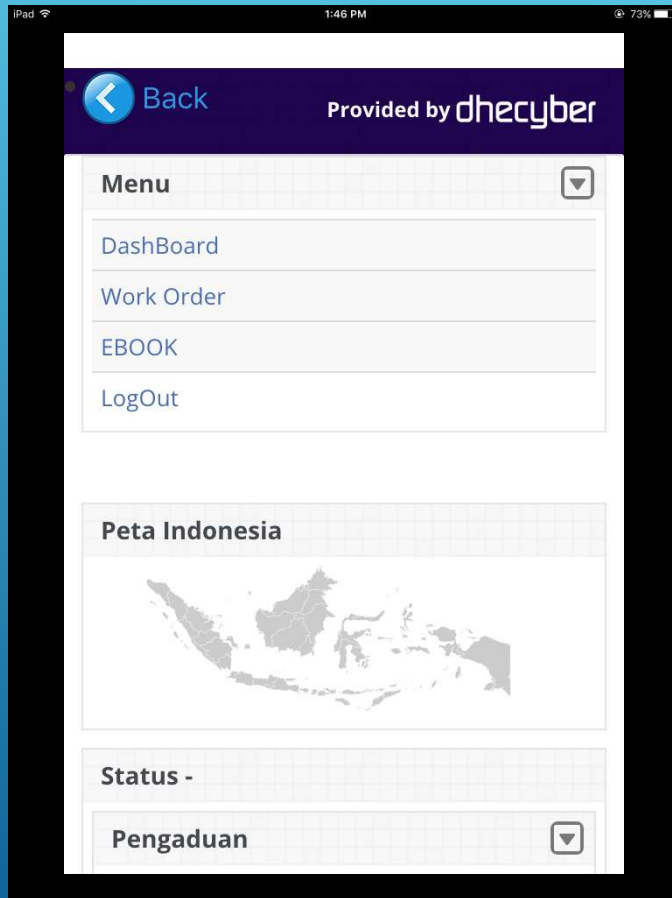
APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



- Unduh dan install melalui Appstore (Keyword 1500669)
- Izinkan (Allow) semua request permission dari gadget
- Buka Aplikasi
- Akan tampil halaman login, login sesuai dengan user password yang diberikan

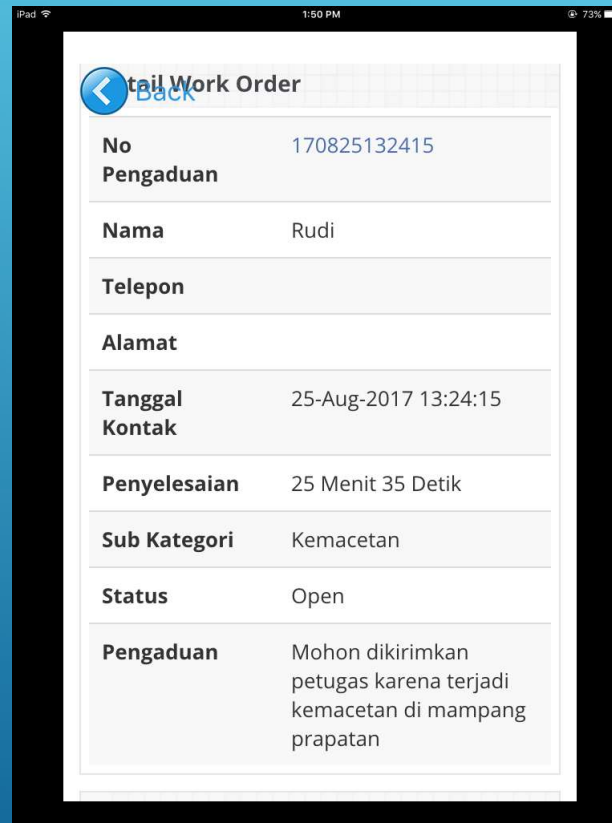
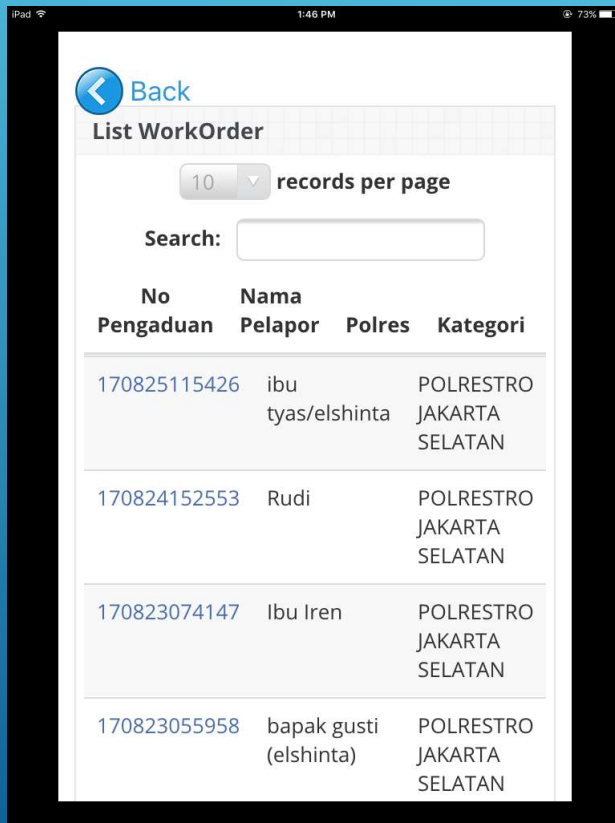


APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



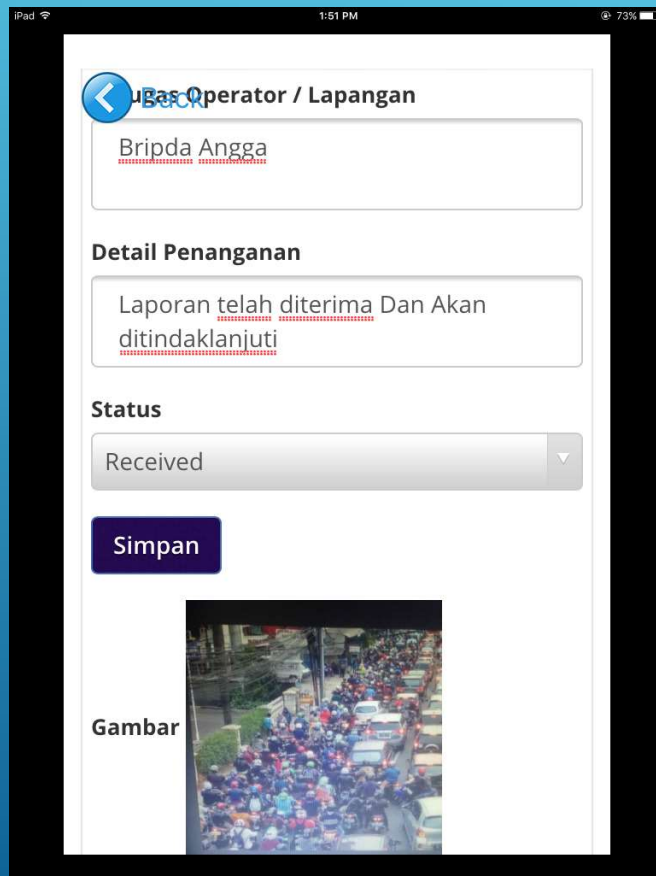
- Setelah login akan tampil halaman dashboard
- Klik tombol panah pada MENU, akan tampil menu
- Untuk melihat laporan masyarakat yang ditujukan kepada satwil pilih work order
- Pada halaman dashboard juga menampilkan total laporan yang masih belum tertangani maupun yang sudah ditangani

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



- Masuk ke dalam work order seperti di jelaskan sebelumnya
- Akan tampil laporan-laporan yang masuk beserta statusnya
- Klik pada nomor laporan untuk membuka detail laporan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



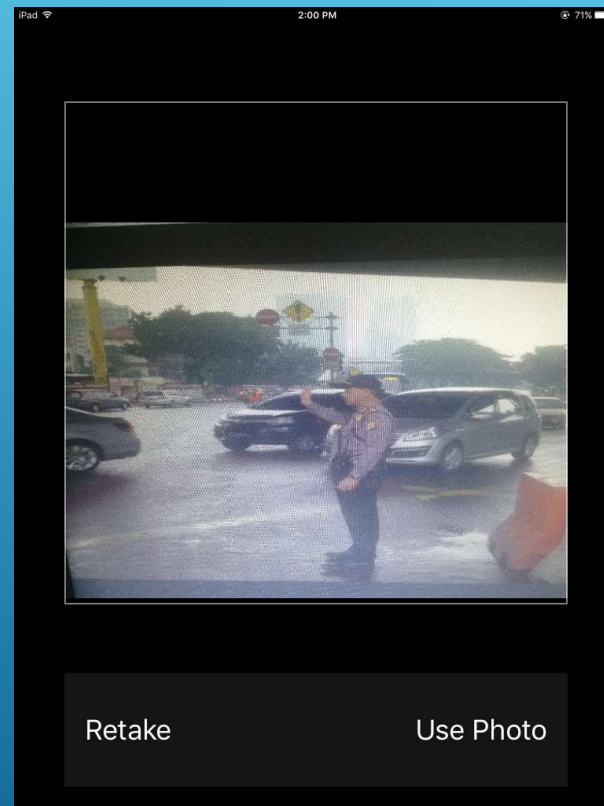
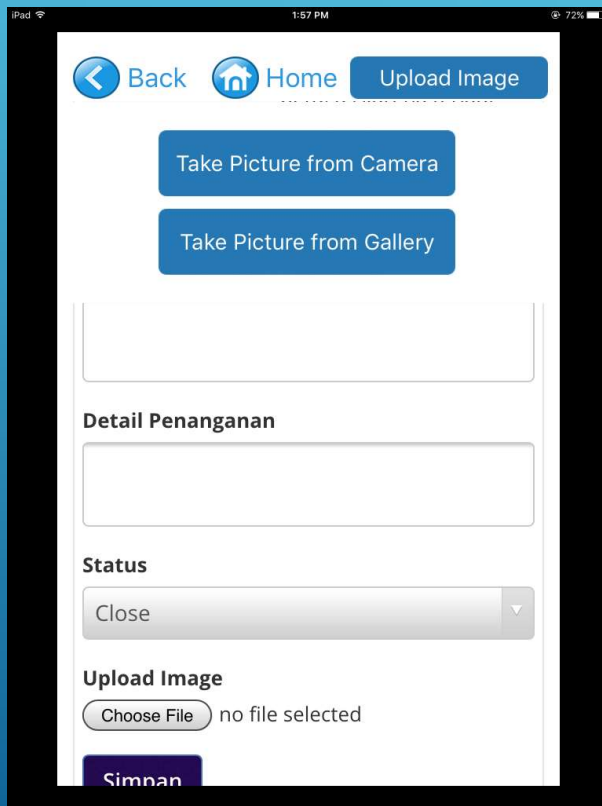
- Pilih laporan yang statusnya OPEN dan akan diubah menjadi receive (laporan diterima)
- Isikan nama petugas yang menerima laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah diterima dan akan ditindak lanjuti)
- Pilih Receive pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)

The screenshot shows the 'Petugas Operator / Lapangan' screen. At the top, there is a 'Back' button. Below it, the title 'Petugas Operator / Lapangan' is displayed. The form contains three main sections: 1. 'Petugas Operator / Lapangan' with a text input field containing 'Bripda Angga'. 2. 'Detail Penanganan' with a text input field containing 'Petugas sedang menuju TKP untuk penanganan'. 3. 'Status' with a dropdown menu currently set to 'On Process'. Below the status dropdown is a blue 'Simpan' button. At the bottom, there is a 'Gambar' label and a photo showing a traffic jam on a road.

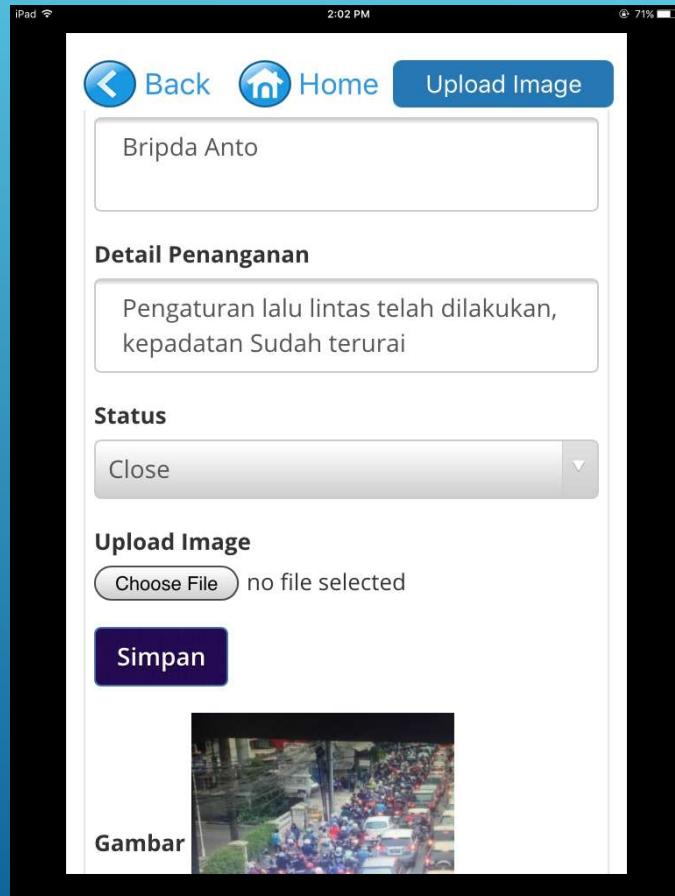
- Pilih laporan yang statusnya RECEIVE dan akan diubah menjadi On Progress (laporan dalam penanganan)
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal : sudah dikirim petugas ke lokasi)
- Pilih On Progress pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



- Pilih laporan yang statusnya ON PROGRESS dan akan diubah menjadi Closed (laporan selesai ditangani)
- Klik tombol UPLOAD IMAGE jika ingin melampirkan foto penanganan
- Pilih dari Gallery atau Ambil foto baru dengan Camera
- Setelah foto dipilih/diambil akan dikembalikan ke halaman detail laporan

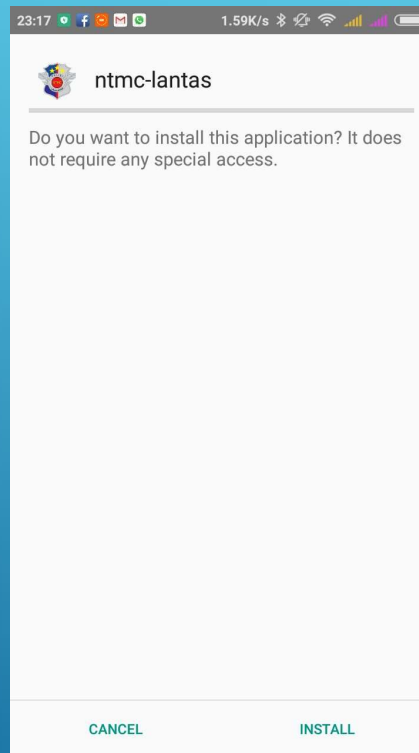
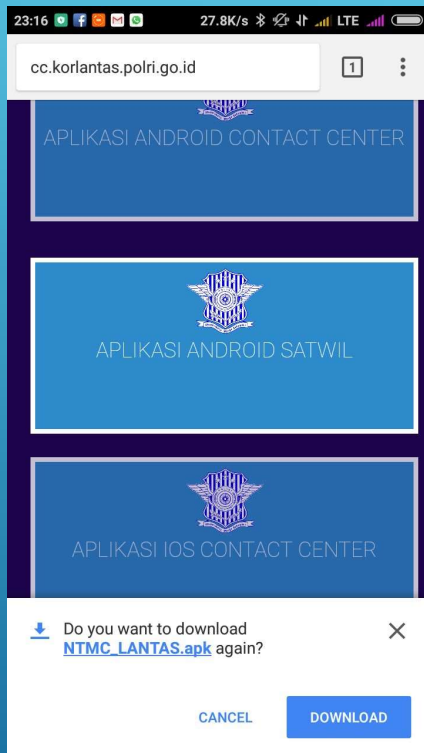
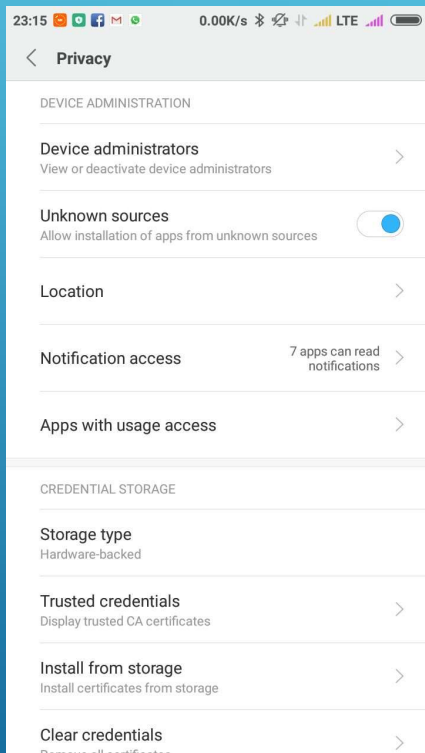
LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL IOS (IPHONE/IPAD)



The screenshot shows the 'Upload Image' screen of the mobile application. At the top, there are navigation buttons for 'Back', 'Home', and 'Upload Image'. Below this is a text input field containing 'Bripda Anto'. The 'Detail Penanganan' section contains a text area with the text 'Pengaturan lalu lintas telah dilakukan, kepadatan Sudah terurai'. The 'Status' section features a dropdown menu currently set to 'Close'. The 'Upload Image' section includes a 'Choose File' button and the text 'no file selected'. A purple 'Simpan' button is positioned below the text area. At the bottom, there is a 'Gambar' label and a small image of a busy street scene.

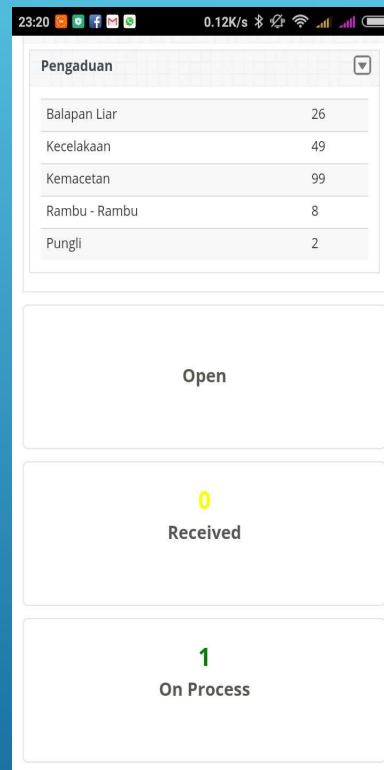
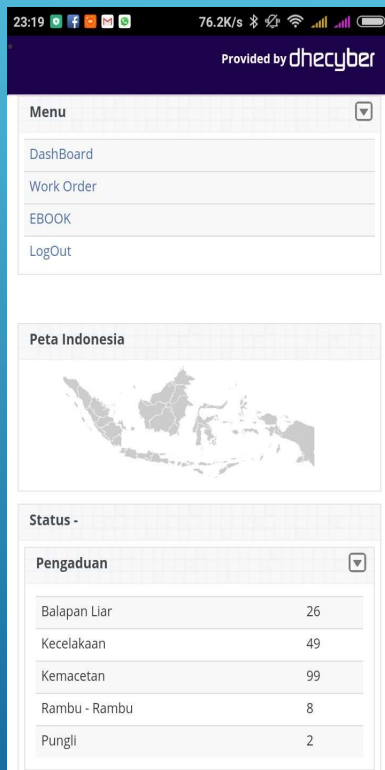
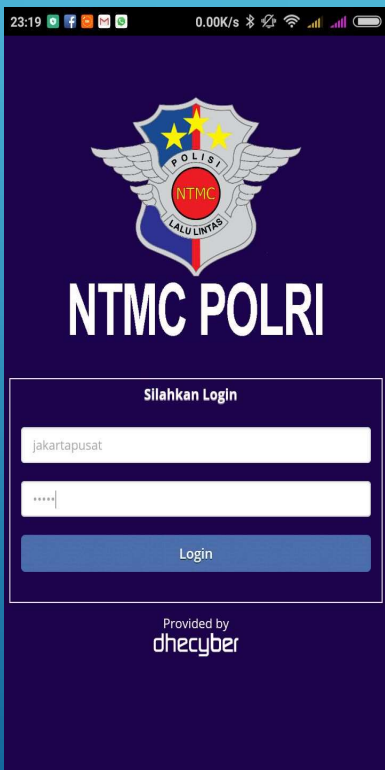
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah di tangani)
- Pilih Closed pada menu status
- Klik Simpan
- Setelah itu akan ditampilkan detail laporan beserta foto yang sudah di upload

APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



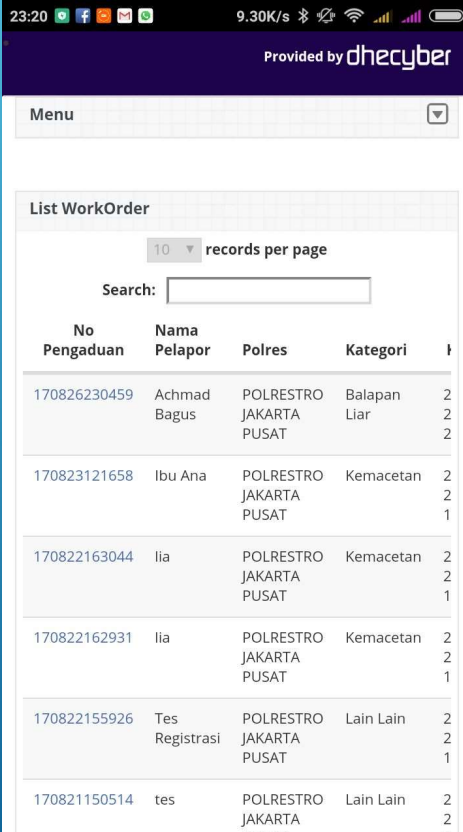
- Pada gadget izinkan instalasi dari sumber tidak dikenali : Setting > Privasi > Sumber Tidak dikenali (enable)
- Unduh melalui Dashboard <http://cc.korlantas.polri.go.id/>
- Buka file yang sudah diunduh, kemudian install
- Masuk ke aplikasi yang sudah terinstall, akan tampil halaman login
- Login sesuai user password yang sudah diberikan.

APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



- Setelah login akan tampil halaman dashboard
- Klik tombol panah pada menu, akan tampil menu
- Untuk melihat laporan masyarakat yang ditujukan kepada satwil pilih work order
- Pada halaman dashboard juga menampilkan total laporan yang masih belum tertangani maupun yang sudah ditangani

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



The screenshot shows the mobile application interface for 'dhocyber'. At the top, it says 'Provided by dhocyber'. Below that is a 'Menu' dropdown. The main section is titled 'List WorkOrder'. It features a search bar and a 'records per page' selector set to '10'. Below this is a table with the following data:

No Pengaduan	Nama Pelapor	Polres	Kategori	
170826230459	Achmad Bagus	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Balapan Liar	2 2 2
170823121658	Ibu Ana	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	2 2 1
170822163044	lia	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	2 2 1
170822162931	lia	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Kemacetan	2 2 1
170822155926	Tes Registrasi	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	2 2 1
170821150514	tes	POLRESTRO JAKARTA PUSAT	Lain Lain	2 2 1

- Masuk ke dalam work order seperti di jelaskan sebelumnya
- Akan tampil laporan-laporan yang masuk beserta statusnya
- Klik pada nomor laporan untuk membuka detail laporan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



The screenshot shows the SATWIL Android application interface. At the top, the status bar displays the time 23:21, signal strength, Wi-Fi, and battery icons. The main content area is a form with the following fields:

Nama	Achmad Bagus
Telepon	083893311004
Alamat	Cyber 1, Lt5
Tanggal Kontak	26-Aug-2017 23:04:59
Penyelesaian	15 Menit 19 Detik
Sub Kategori	Balapan Liar
Status	Open
Pengaduan	Simulasi - Balapan liar di daerah APRON Kemayoran

Below the form, there are three sections:

- Petugas Operator / Lapangan:** A text input field containing "Simulasi - Brigadir A".
- Detail Penanganan:** A text input field containing "Simulasi - Laporan sudah diterima".
- Status:** A dropdown menu currently showing "Received".

At the bottom left, there is a blue button labeled "Simpan".

- Pilih laporan yang statusnya OPEN dan akan diubah menjadi receive (laporan diterima)
- Isikan nama petugas yang menerima laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah diterima dan akan ditindak lanjuti)
- Pilih Receive pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



The screenshot shows the SATWIL Android application interface. At the top, the status bar displays the time 23:21, signal strength, Wi-Fi, and battery icons. The main form contains the following fields:

Nama	Achmad Bagus
Telepon	083893311004
Alamat	Cyber 1, Lt5
Tanggal Kontak	26-Aug-2017 23:04:59
Penyelesaian	16 Menit 14 Detik
Sub Kategori	Balapan Liar
Status	Received
Pengaduan	Simulasi - Balapan liar di daerah APRON Kemayoran

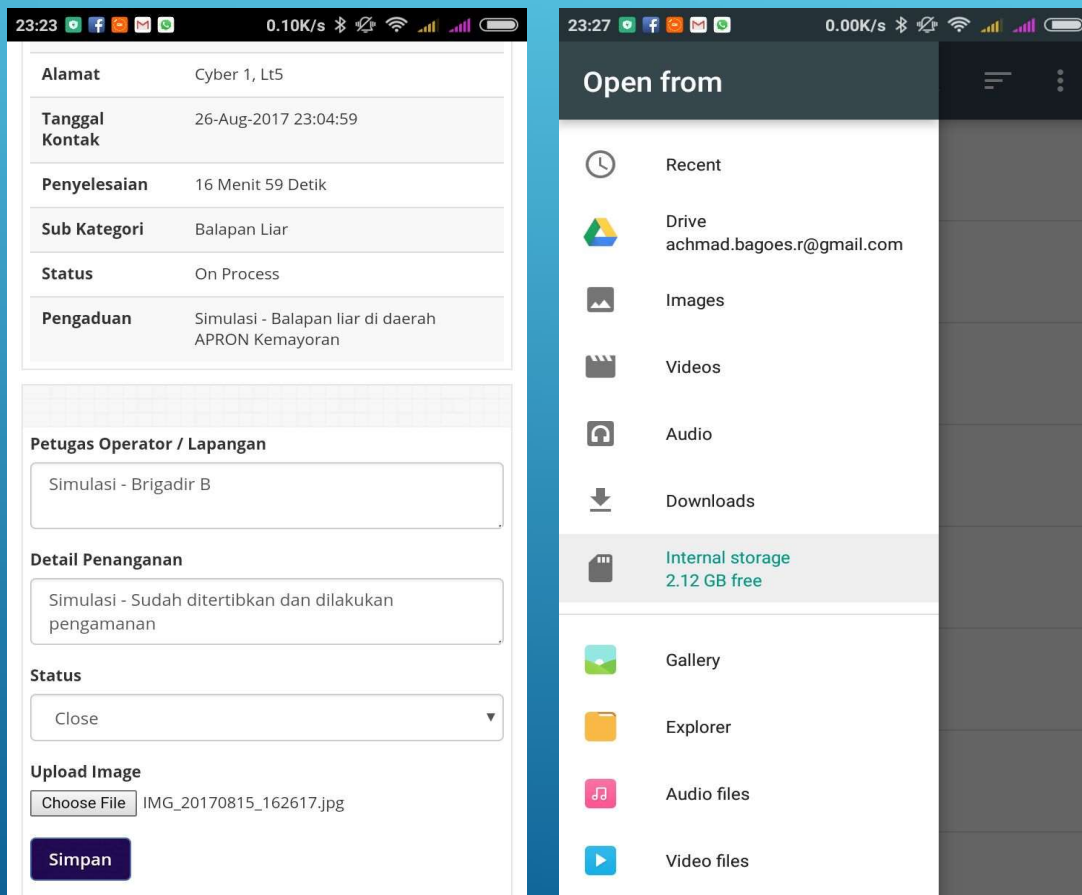
Below the form, there are three sections:

- Petugas Operator / Lapangan:** A text input field containing "Simulasi - Brigadir B".
- Detail Penanganan:** A text input field containing "Simulasi - Sudah dikirim petugas utk melakukan penertiban".
- Status:** A dropdown menu currently showing "On Process".

At the bottom left, there is a blue button labeled "Simpan".

- Pilih laporan yang statusnya RECEIVE dan akan diubah menjadi On Progress (laporan dalam penanganan)
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal : sudah dikirim petugas ke lokasi)
- Pilih On Progress pada menu status
- Klik Simpan

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID



- Ambil Foto sebelum melakukan Closed Laporan, usahakan dengan resolusi rendah supaya file tidak terlalu besar. File yang kecil akan memakan waktu yang lebih cepat ketika proses upload
- Pilih laporan yang statusnya ON PROGRESS dan akan diubah menjadi Closed (laporan selesai ditangani)
- Isikan nama petugas yang menangani laporan
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah di tangani)
- Klik tombol choose file, kemudian pilih foto yang sudah diambil

LANGKAH – LANGKAH PENANGANAN LAPORAN APLIKASI MOBILE SATWIL ANDROID

23:23 0.10K/s

Alamat Cyber 1, Lt5

Tanggal Kontak 26-Aug-2017 23:04:59

Penyelesaian 16 Menit 59 Detik

Sub Kategori Balapan Liar

Status On Process

Pengaduan Simulasi - Balapan liar di daerah APRON Kemayoran

Petugas Operator / Lapangan

Simulasi - Brigadir B

Detail Penanganan

Simulasi - Sudah ditertibkan dan dilakukan pengamanan

Status


Close

Upload Image

Choose File IMG_20170815_162617.jpg

Simpan

23:23 0.05K/s



History Penanganan

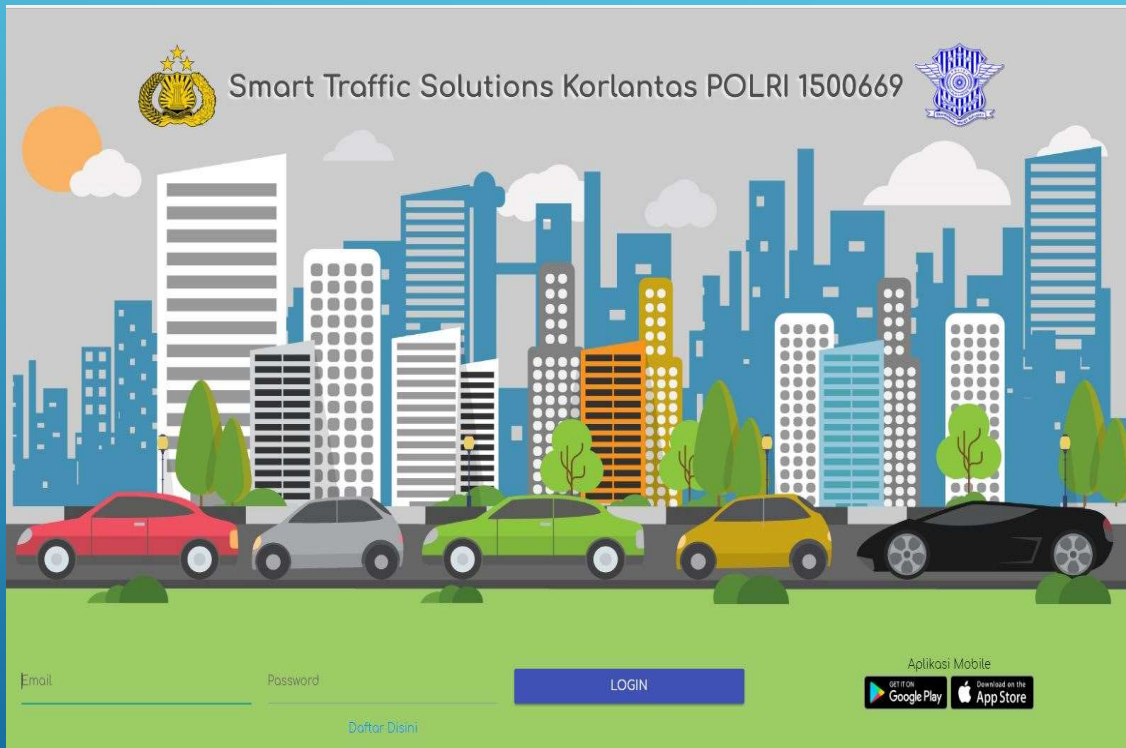
Status	Tanggal	Lama Penanganan	Petugas	Detail Penangan
Received	26-Aug-2017 23:21:13	16 Menit 14 Detik	Simulasi - Brigadir A	Simulasi - Laporan sudah diterima
On Process	26-Aug-2017 23:21:57	0 Menit 44 Detik	Simulasi - Brigadir B	Simulasi - Sudah dikirim petugas ut melakukan penertibar
Close	26-Aug-2017 23:23:23	1 Menit 26 Detik	Simulasi - Brigadir B	Simulasi - Sudah ditertibkan dan dilakukan pengamar

- Setelah itu klik OK
- Isikan detail penanganan (misal : Laporan sudah di tangani)
- Pilih Closed pada menu status
- Klik Simpan
- Setelah itu akan ditampilkan detail laporan beserta foto yang sudah di upload

LAYANAN APLIKASI DESKTOP MASYARAKAT



AKSES WEB APLIKASI



- Web aplikasi dapat di akses pada :
<http://cc.korlantas.polri.go.id/1500669>
- Web aplikasi terintegrasi dengan aplikasi mobile

REGISTRASI DAN LOGIN APLIKASI

Registrasi Akun

 KTP

 Nama

 Email

 Password

 Telepon

 Alamat

Saya bukan robot  reCAPTCHA
Prinsip Privasi











DAFTAR

- Jika sudah pernah registrasi dapat langsung login
- Jika belum silakan melakukan registrasi terlebih dahulu
- Isi Lengkap data sesuai isian yang diminta oleh aplikasi
- Setelah registrasi selesai akan diarahkan ke halaman login

LANGKAH-LANGKAH PENGADUAN/INFORMASI

☰ Layanan Call Center Korlantas POLRI 1500669 Logout

Apa yang terjadi :
Balapan liar di daerah APRON Kemayoran

 Balapan Liar	 Kecelakaan	 Kemacetan	Gambar:
 Rambu - Rambu	 Cola	 Pungli	<input data-bbox="835 813 961 829" type="file" value="Choose File"/> images.jpg 
 Suap	 Informasi	 Lain - Lain	

SIMPAN

- Ketika login aplikasi akan langsung mengarahkan ke tab pelaporan
- Isikan detail yang ingin di laporkan/di informasikan
- Pilih kategori sesuai isi laporan
- Pilih foto jika ingin melampirkan foto
- Klik SIMPAN

LANGKAH-LANGKAH MONITORING LAPORAN

MY PROGRESS

Test - Kemacetan Mampang

Telah Direspon

Kemacetan

Test - Macet di mampang

Telah Diterima

Kemacetan

Tes Info SIM Keliling Hari ini

Telah Diterima

Kemacetan

Tes Info SIM Keliling Hari ini

Telah Diterima

Informasi

Layanan Call Center Korlantas POLRI 1500669

Logout

PENGADUAN

PENANGANAN

FEEDBACK

Simulasi - Balapan Liar di daerah APRON Kemayoran

Balapan Liar

2017-08-24 23:04:59

- Klik tombol menu
- Pilih progress
- Akan tampil laporan yang telah dibuat
- Klik pada laporan yang ingin di lihat progressnya
- Akan terlihat detail laporan, detail penanganan dan feedback rating

LANGKAH-LANGKAH FEEDBACK DAN RATING

- Masyarakat dapat memberikan feedback dan rating atas laporan yang dibuat
- Ketikkan feedback pada kolom feedback
- Berikan rating pada rating bar
- Klik SIMPAN, maka feedback dan rating akan tersimpan.
- Hanya pelapor yang dapat memberikan feedback rating

LANGKAH-LANGKAH MONITORING SEMUA LAPORAN

≡ Layanan Call Center Korlantas POLRI 1500669 Logout

MY PROGRESS

Mohon dikirimkan petugas karena terjadi kemacetan di mampang prapatan

Kemacetan Telah Direspon

test kemacetan

Kemacetan Telah Diterima

coba laporan desktop

ALL PROGRESS

Tes kemacetan

Kemacetan Telah Direspon

Kemacetan Telah Direspon

tes registrasi dan upload gambar

Lain - Lain Telah Direspon

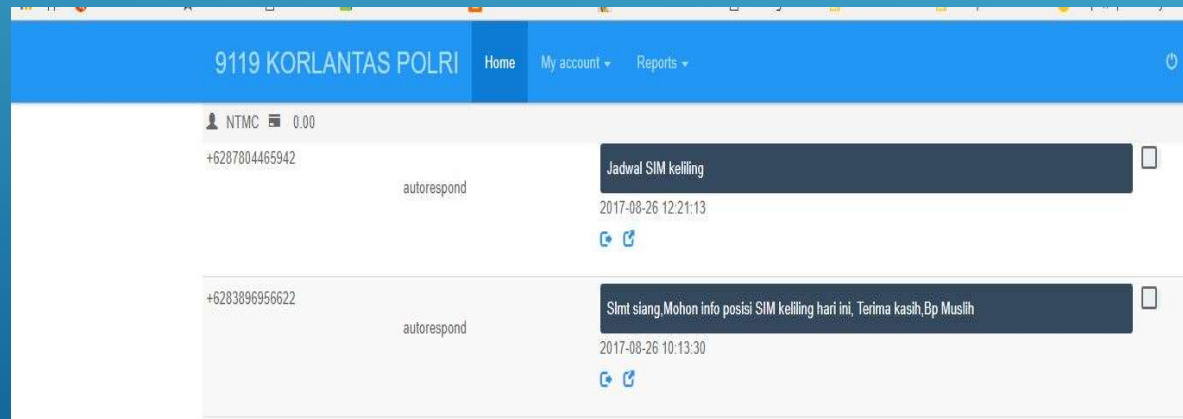
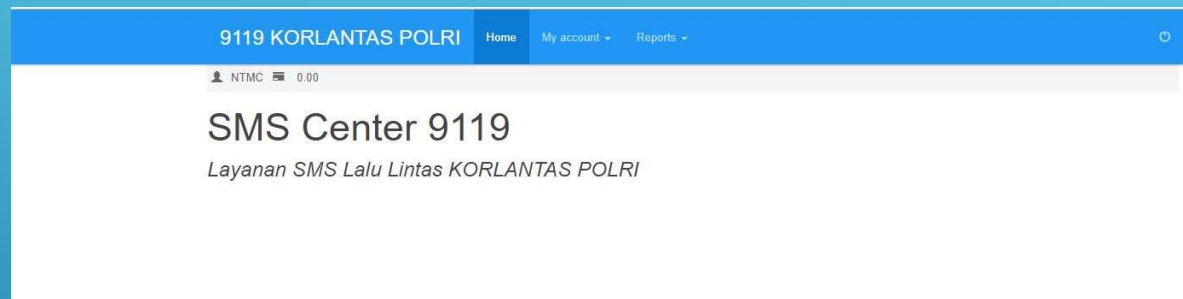
Mohon informasi mengenai tempat pembuatan sim international.

- Masyarakat dapat melihat semua laporan yang masuk
- Klik tombol menu, kemudian pilih progress
- Pilih All Progress, akan terlihat seluruh laporan yang masuk
- Klik pada laporan yang ingin dilihat
- Hanya pelapor yang dapat memberikan feedback rating, jika bukan pelapor hanya bisa melihat saja.

LAYANAN SMS CENTER 9119

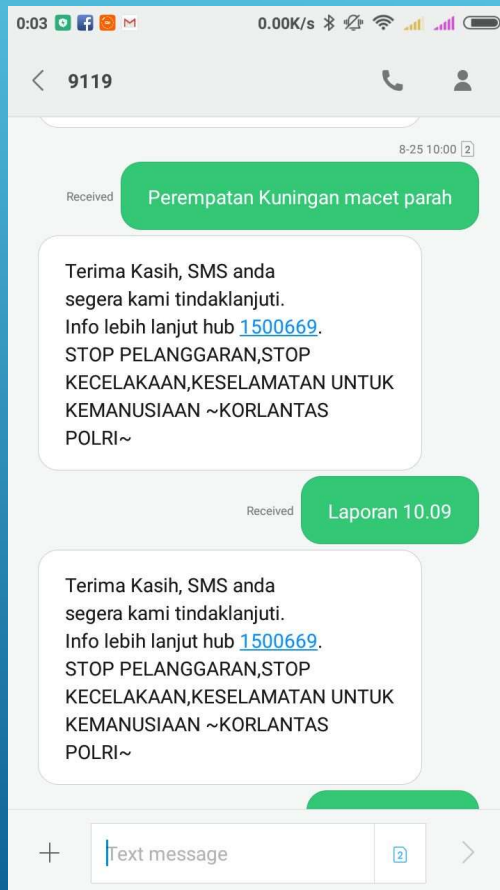


LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI SMS 9119



- Masyarakat dapat mengirimkan SMS berisi laporan, pengaduan maupun permintaan informasi melalui SMS ke 9119
- Layanan SMS 9119 terintegrasi dengan semua operator seluler di Indonesia

LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI SMS 9119



- Setiap SMS dari masyarakat akan diberikan balasan otomatis
- SMS yang masuk akan di proses oleh agent call center
- SMS pengaduan akan diteruskan kepada satwil-satwil sesuai isi laporannya
- SMS permintaan informasi akan langsung dihubungi oleh agent Call Center

TERIMA KASIH

