



BMKG

MODUL
PELANGGAN

ALUR LAYANAN INFORMASI DAN JASA KONSULTASI MKG



ALUR LAYANAN JASA SEWA ALAT MKG

ALUR LAYANAN JASA KALIBRASI ALAT MKG

PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

2022



TIM PENYUSUN

Modul Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG

Berbasis Web

Pembina/Penasihat :

Dr. Ir. Muhamad Sadly, M. Eng

Penanggungjawab :

Ir. Edward Trihadi, M.SEM

Tim Penyusun :

Ketua :

Iqbal, M.Ti

Anggota :

Dr. Regina Yulia Yasmin, M.T

Nurhayati Rahayu, S.Kom, M.T

Alfrizta Purwa D'harsa, S.Tr

Iedita Widya Arsyta, S.Si

Asmadi Djasman, S.T

Penerbit :

**Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT sehingga pembaharuan “Modul Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Berbasis Web” dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun dengan tujuan sebagai panduan layanan informasi dan layanan Konsultasi bagi Pelanggan PTSP BMKG.

Diharapkan dengan disusunnya buku panduan ini, Pelanggan dapat lebih mudah dalam memahami cara menggunakan sistem aplikasi PTSP BMKG dan mempermudah untuk dapat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Tim Penyusun

Jakarta, Juni 2022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	5
Bab I Pendahuluan	10
1.1. Latar Belakang	10
1.2. Dasar Hukum	10
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan	11
1.4. Ruang Lingkup Pemanfaatan Modul	11
Bab II Alur Layanan Jasa Informasi dan Konsultasi PTSP Online	12
2.1. Tahap 1 - Registrasi	14
2.2. Tahap 2 – Login	18
2.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan	20
2.4. Tahap 4 – Konfirmasi Admin.....	28
2.5. Tahap 5 - Pembayaran	29
2.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran.....	32
2.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Informasi Dan/Atau Konsultasi	35
2.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir	36
2.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil	36
2.10. Tahap 10 - Mengisi Survey.....	39
Bab III Alur Layanan Jasa Kalibrasi Alat MKG.....	41
3.1. Tahap 1 – Registrasi	43
3.2. Tahap 2 – Login	47
3.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan	48
3.4. Tahap 4 – Konfirmasi Petugas Layanan	57
3.5. Tahap 5 – Pembayaran.....	58
3.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran.....	62
3.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Jasa Kalibrasi Alat MKG	64
3.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir	66
3.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil	66
3.10. Tahap 10 – Mengisi Survey.....	68



Bab IV Alur Layanan Jasa Sewa Alat MKG	70
4.1. Tahap 1 - Registrasi	72
4.2. Tahap 2 – Login	76
4.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan	77
4.4. Tahap 4 – Konfirmasi Admin.....	86
4.5. Tahap 5 - Pembayaran	87
4.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran.....	90
4.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Jasa Sewa Alat	94
4.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir	95
4.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil	95
4.10. Tahap 10 - Mengisi Survey.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG	12
Gambar 2.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG	13
Gambar 2.3. Menu Pendaftaran Akun.....	14
Gambar 2.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun.....	15
Gambar 2.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan	16
Gambar 2.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan.....	17
Gambar 2.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun.....	18
Gambar 2.8. Halaman Login PTSP Online Untuk Pelanggan	19
Gambar 2.9. Menu Katalog Pelayanan	20
Gambar 2.10. Katalog Pelayanan Informasi	21
Gambar 2.11. Katalog Pelayanan Jasa Konsultasi.....	21
Gambar 2.12. Katalog Pelayanan Produk Jasa Informasi.....	22
Gambar 2.13. Rincian Produk	23
Gambar 2.14. Halaman Login Pelanggan	24
Gambar 2.15. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data	25
Gambar 2.16. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk	25
Gambar 2.17. Halaman Unggah Dokumen Permohonan.....	26
Gambar 2.18. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses	27
Gambar 2.19. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi.....	27
Gambar 2.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia.....	28
Gambar 2.21. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia.....	28
Gambar 2.22. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan Invoice Telah Dikirimkan.....	29
Gambar 2.23. Halaman Permohonan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran.....	30
Gambar 2.24. Invoice Layanan	31



Gambar 2.25. Halaman Upload Bukti Pembayaran.....	31
Gambar 2.26. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi.....	32
Gambar 2.27. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan Dari Bendahara Penerimaan	33
Gambar 2.28. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran Terbaru.....	34
Gambar 2.29. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid Dari Bendahara Penerimaan	34
Gambar 2.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak	35
Gambar 2.31. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir Oleh Admin.....	35
Gambar 2.32. Email Notifikasi Konfirmasi Petugas Layanan untuk Pelanggan.....	36
Gambar 2.33. Email Notifikasi Hasil Layanan selesai	37
Gambar 2.34. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses	37
Gambar 2.35. Halaman Detail Untuk Melihat Dan Mengunduh Hasil Layanan.	38
Gambar 2.36. Halaman Kwitansi Pembayaran.....	38
Gambar 2.37. Halaman Review Layanan	39
Gambar 2.38. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan Review Layanan.....	40
Gambar 3.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG	41
Gambar 3.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG.....	42
Gambar 3.3. Menu Pendaftaran Akun.....	43
Gambar 3.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun.....	44
Gambar 3.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan	45
Gambar 3.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan.....	46
Gambar 3.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun.....	47
Gambar 3.8. Halaman <i>Login</i> PTSP Online untuk Pelanggan.....	48

Gambar 3.9. Menu Katalog Pelayanan	49
Gambar 3.10. Katalog Pelayanan Jasa Kalibrasi Alat MKG.....	50
Gambar 3.11. Katalog Pelayanan Produk Jasa Kalibrasi Alat Geofisika	51
Gambar 3.12. Rincian Produk	52
Gambar 3.13. Halaman <i>Login</i> Pelanggan	53
Gambar 3.14. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data	54
Gambar 3.15. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk	54
Gambar 3.16. Halaman Unggah Dokumen Permohonan.....	55
Gambar 3.17. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses	56
Gambar 3.18. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi.....	56
Gambar 3.19. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia.....	57
Gambar 3.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia.....	57
Gambar 3.21. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan <i>Invoice</i> Telah Dikirimkan.....	58
Gambar 3.22. Halaman Permohonan Pelanggan Status <i>Upload</i> Bukti Pembayaran.....	59
Gambar 3.23. <i>Invoice</i> Layanan	60
Gambar 3.24. Halaman <i>Upload</i> Bukti Pembayaran.....	60
Gambar 3.25. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi.....	61
Gambar 3.26. Notifikasi Email Pelanggan setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan dari Bendahara Penerimaan	62
Gambar 3.27. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status <i>Upload</i> Bukti Pembayaran Terbaru.....	63
Gambar 3.28. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid dari Bendahara Penerimaan.....	64
Gambar 3.29. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak	64
Gambar 3.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir oleh Petugas Layanan	65

Gambar 3.31. Email Notifikasi Konfirmasi Petugas Layanan untuk Pelanggan.....	65
Gambar 3.32. Email Notifikasi Hasil Layanan Selesai	66
Gambar 3.33. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses	67
Gambar 3.34. Halaman Kuitansi Pembayaran.....	67
Gambar 3.35. Halaman <i>Review</i> Layanan	68
Gambar 3.36. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan <i>Review</i> Layanan.....	69
Gambar 4.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG	70
Gambar 4.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG.....	71
Gambar 4.3. Menu Pendaftaran Akun.....	72
Gambar 4.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun.....	73
Gambar 4.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan	74
Gambar 4.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan.....	75
Gambar 4.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun.....	76
Gambar 4.8. Halaman Login PTSP Online Untuk Pelanggan	77
Gambar 4.9. Menu Katalog Pelayanan	78
Gambar 4.10. Katalog Pelayanan Jasa Sewa Alat	79
Gambar 4.11. Katalog Pelayanan Produk Jasa Sewa Alat	80
Gambar 4.12. Rincian Produk	81
Gambar 4.13. Halaman Login Pelanggan	82
Gambar 4.14. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data	83
Gambar 4.15. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk	83
Gambar 4.16. Halaman Unggah Dokumen Permohonan.....	84
Gambar 4.17. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses	85
Gambar 4.18. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi.....	85
Gambar 4.19. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia.....	86



Gambar 4.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia.....	86
Gambar 4.21. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan Invoice Telah Dikirimkan.....	87
Gambar 4.22. Halaman Permohonan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran.....	88
Gambar 4.23. Invoice Layanan	88
Gambar 4.24. Halaman Upload Bukti Pembayaran.....	89
Gambar 4.25. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi.....	90
Gambar 4.26. Notifikasi Email Back Office Setelah Adanya Validasi Bukti Pembayaran Dari Bendahara Penerimaan	91
Gambar 4.27. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan Dari Bendahara Penerimaan	92
Gambar 4.28. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran Terbaru.....	92
Gambar 4.29. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid Dari Bendahara Penerimaan	93
Gambar 4.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak	94
Gambar 4.31. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir Oleh Admin.....	94
Gambar 4.32. Email Notifikasi Konfirmasi Back Office untuk Pelanggan	95
Gambar 4.33. Email Notifikasi Hasil Layanan selesai	96
Gambar 4.34. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses	96
Gambar 4.35. Halaman Kwitansi Pembayaran.....	97
Gambar 4.36. Halaman Review Layanan	98
Gambar 4.37. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan Review Layanan.....	98

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Sistem Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG adalah suatu aplikasi yang dimaksudkan untuk memberikan informasi dan pelayanan jasa terkait dengan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (MKG) bagi masyarakat, instansi pemerintah maupun non-pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga pelayanan publik dapat tercapai dengan lebih profesional, cepat, tepat, terpercaya dan akuntabel dalam transformasi *Government* menuju *e-Government*.

Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web dapat diakses pada jaringan intranet dengan alamat domain <https://ptsp.bmkg.go.id>. PTSP juga dapat diakses pada halaman web <https://bmkg.go.id> di bagian menu Profil. Kemudahan akses ini dipersiapkan untuk masyarakat umum yang ingin mengakses PTSP BMKG secara lebih mudah dan cepat.

Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web dapat diakses pada jaringan intranet dengan alamat IP <https://172.19.2.139/> dan jaringan internet dengan alamat IP <https://202.90.199.207/> atau alamat domain <https://ptsp.bmkg.go.id>. PTSP online BMKG juga dapat diakses pada halaman web <https://bmkg.go.id> menu Profil. Kemudahan akses ini dipersiapkan untuk masyarakat umum yang ingin mengakses PTSP Online BMKG secara lebih mudah dan cepat.

1.2. Dasar Hukum

Pembangunan Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web dilandaskan pada beberapa dasar hukum, sebagai berikut:

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika,
- b. Perka BMKG Nomor 14 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BMKG Nomor KEP.07 Tahun 2013 tentang Mekanisme Pelayanan, Penerimaan, Penyetoran, dan Pelaporan PNBP Atas Jenis Tarif Dan Tarif Atas Jenis PNBP Atas Informasi dan Jasa MKG,
- c. Undang-Undang Pelayanan Publik telah memberi amanat kepada setiap institusi pemerintah bahwa mereka 'dapat' membentuk sistem pelayanan terpadu, dan
- d. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dari dibangunnya Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web adalah sebagai berikut:

- a. Membangun sarana pelayanan data dan informasi,
- b. Layanan teknis terkait sewa alat MKG, dan
- c. Layanan teknis terkait kalibrasi peralatan MKG sebagai penunjang peningkatan jasa pelayanan BMKG bagi masyarakat dan instansi pemerintah maupun non-pemerintah.

Sedangkan tujuan dari dibangunnya Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web adalah untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen pelayanan MKG oleh PTSP BMKG secara berkelanjutan dari awal hingga akhir.

1.4. Ruang Lingkup Pemanfaatan Modul

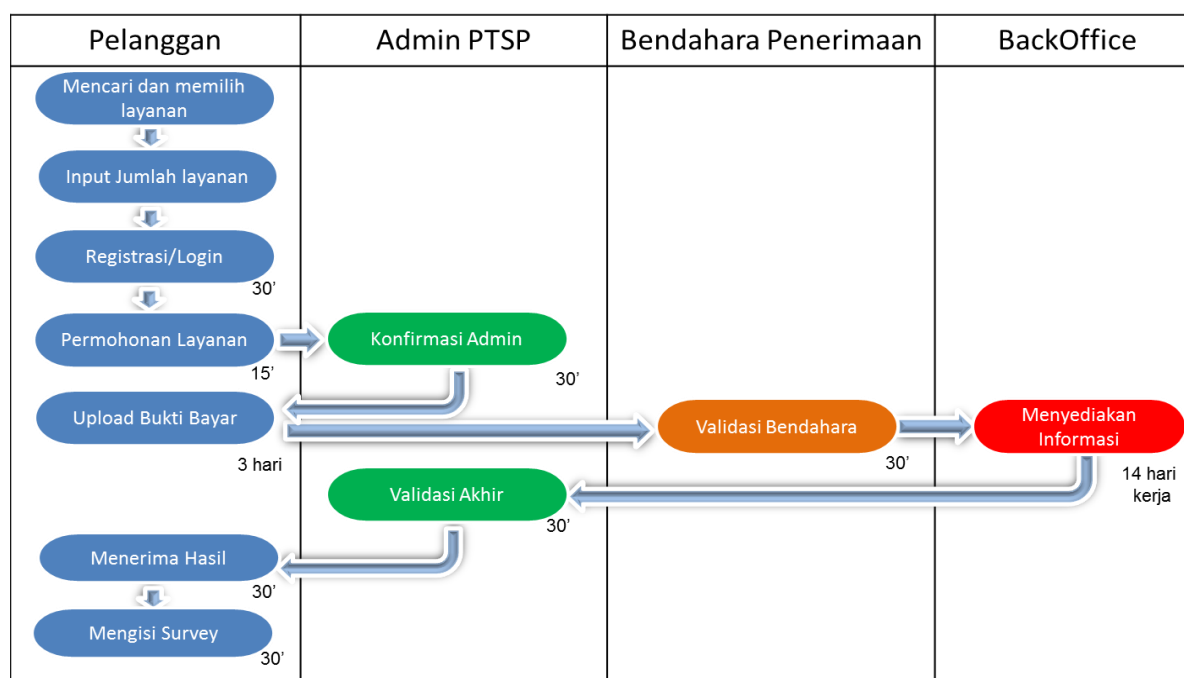
Pengguna modul Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG berbasis web ini adalah Pelanggan PTSP Online BMKG yang terdaftar.

Adapun ruang lingkup pada modul ini adalah untuk memberikan gambaran kepada Pelanggan Sistem Aplikasi PTSP Online berbasis web terkait proses yang dilakukan mulai dari registrasi dan permohonan layanan yang dilakukan oleh pelanggan, verifikasi yang dilakukan oleh Admin PTSP, validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan, penyediaan informasi oleh Petugas Layanan PTSP yang bertanggung jawab, sampai dengan penerimaan hasil dan pengisian survey yang dilakukan oleh pelanggan.

Bab II Alur Layanan Jasa Informasi dan Konsultasi PTSP Online

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG menyediakan layanan informasi dan jasa. Sedangkan untuk Layanan Jasa sendiri terbagi atas Jasa Konsultasi, Jasa Sewa Alat, dan Jasa Kalibrasi.

Dalam proses pelayanannya terdapat perbedaan untuk tiap-tiap layanan jasa. Untuk layanan jasa konsultasi dan sewa alat memiliki alur layanan yang mirip dengan layanan informasi. Sedangkan alur layanan jasa kalibrasi memiliki tahapan yang berbeda. Untuk melihat secara detail masing-masing alur layanan, berikut akan di deskripsikan secara terperinci tahapan demi tahapan yang dilakukan untuk memperoleh layanan informasi dan/ atau jasa MKG.



Gambar 2.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG

Gambar tersebut di atas menggambarkan secara umum alur layanan PTSP Online BMKG. Adapun alur pelayanan secara detail untuk seluruh layanan baik informasi maupun jasa terlampir dalam gambar berikut.

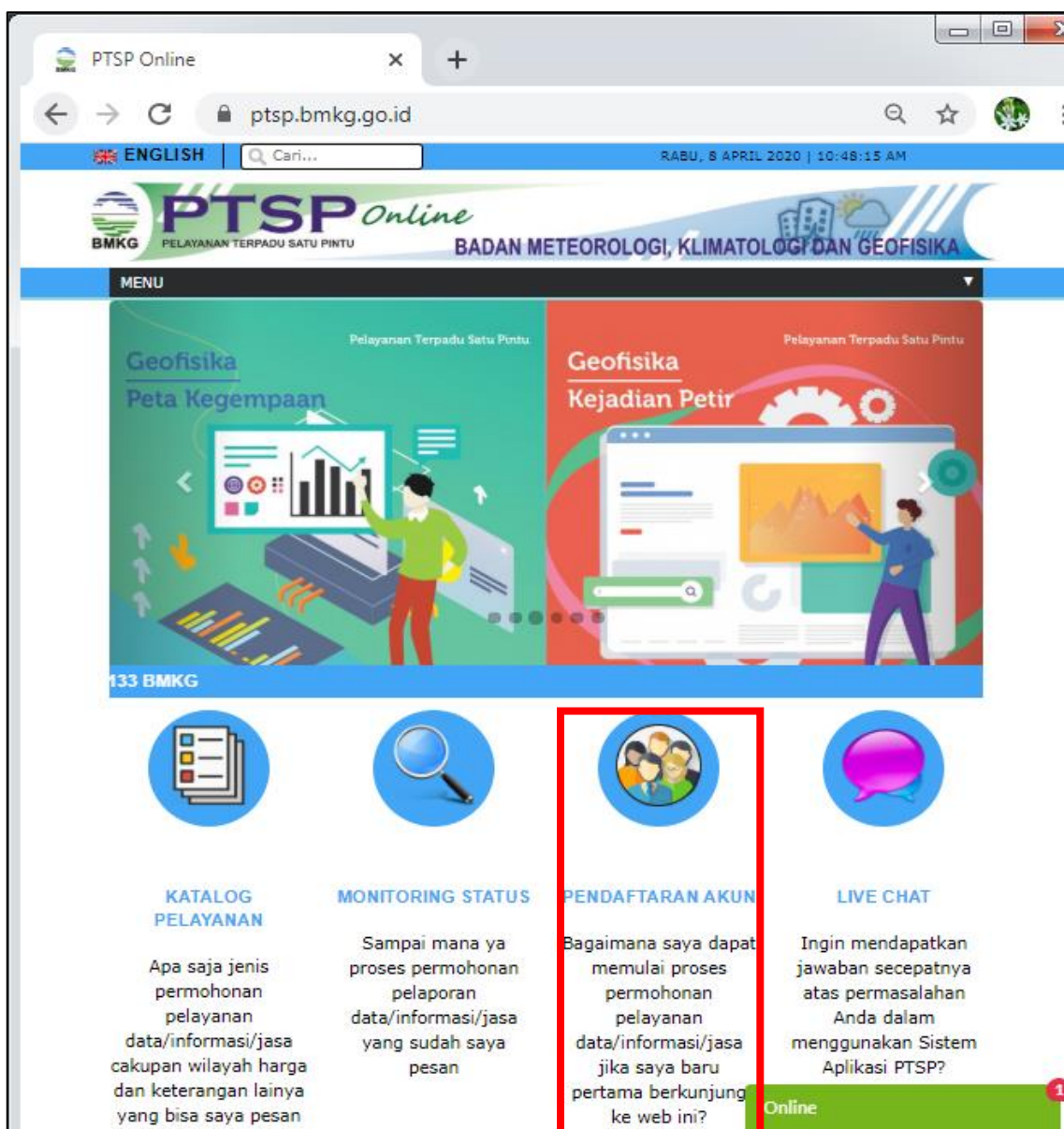


Gambar 2.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG

Aktifitas yang terdapat pada proses bisnis permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi disusun menjadi beberapa tahap sebagai berikut.

2.1. Tahap 1 - Registrasi

Sebelum melakukan permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, pelanggan diharuskan untuk melakukan registrasi. Pada tahap ini, pelanggan wajib mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan. Menu Registrasi dapat diakses pada halaman beranda, dengan tampilan sebagai berikut.



Gambar 2.3. Menu Pendaftaran Akun

Setelah memilih menu pendaftaran akun, pelanggan akan diarahkan sistem untuk memilih jenis akun, yaitu akun perorangan atau akun perusahaan, tercantum seperti gambar berikut.

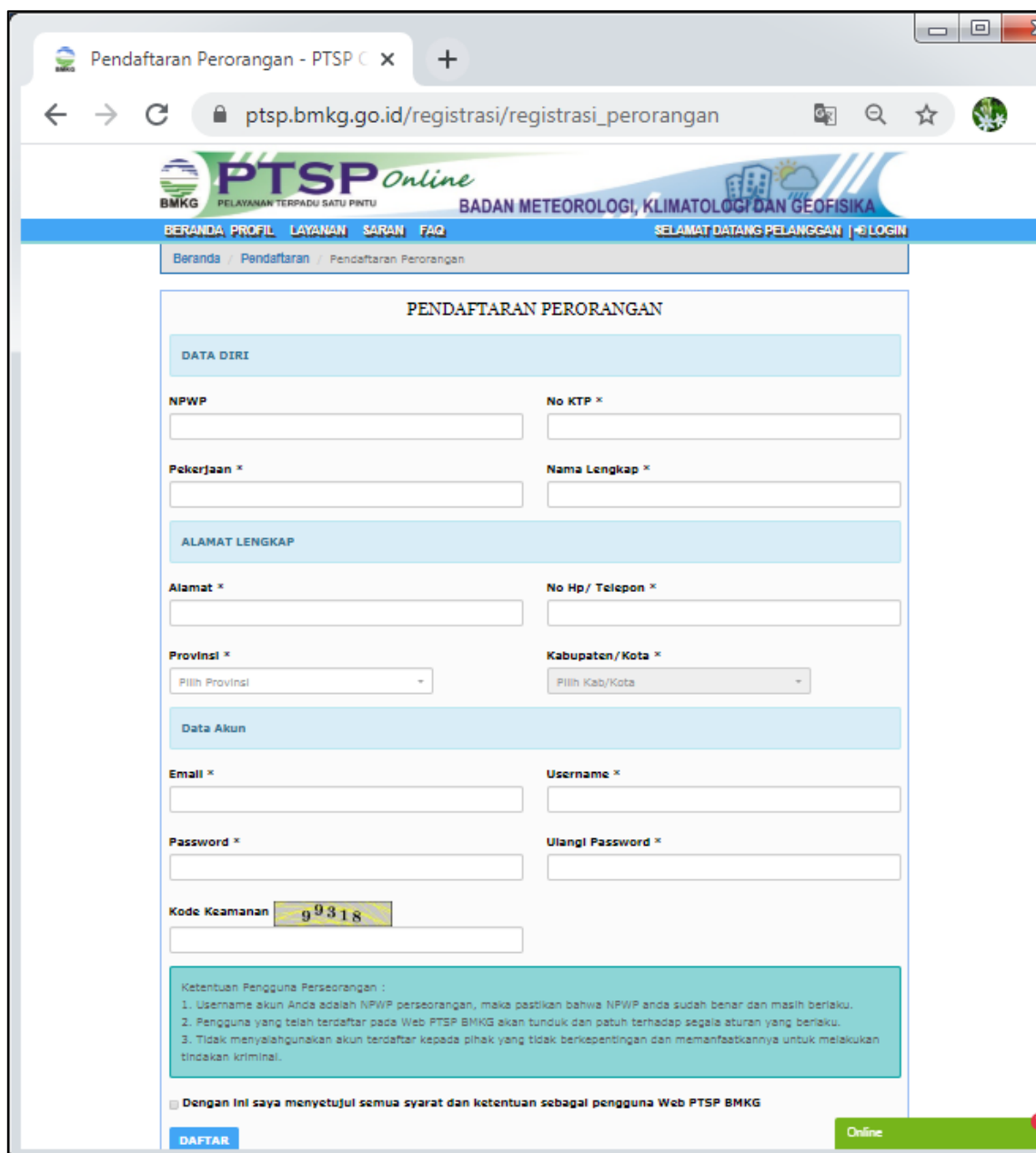


Gambar 2.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun

Untuk pendaftaran akun perseorangan, pelanggan harus mengisi form, diantaranya:

- a. Data Diri : NPWP, No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon(wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Akun : Email (wajib), Username (wajib), Password (wajib), Ulangi Password (wajib)

Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan checklist tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.



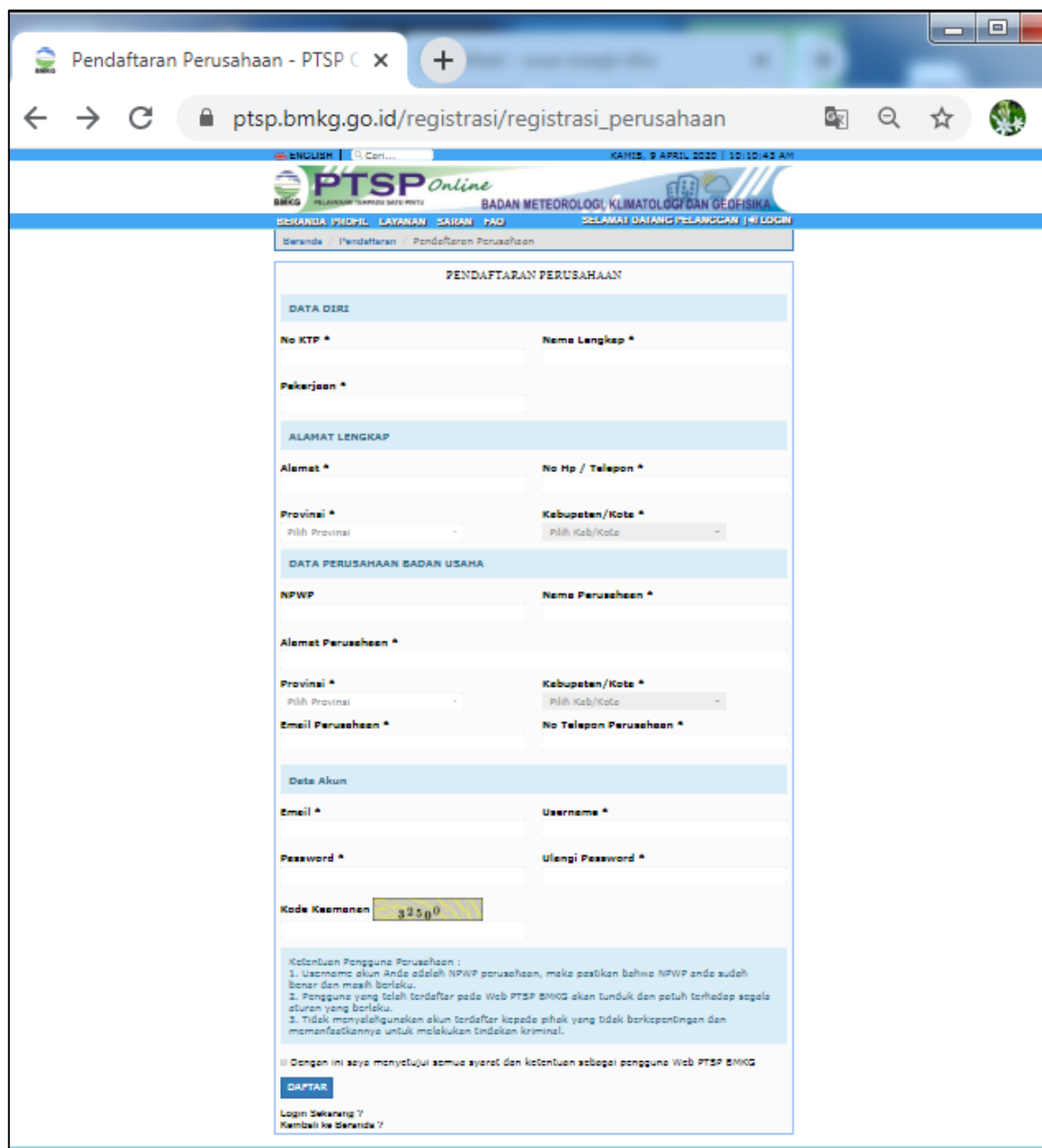
Gambar 2.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan

Sedangkan untuk pendaftaran akun perusahaan, pelanggan harus mengisi form, diantaranya:

- a. Data Diri : No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon(wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Perusahaan Badan Usaha : NPWP, Nama Perusahaan (wajib), Alamat Perusahaan (wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib), Email perusahaan (wajib), dan nomor telepon perusahaan (wajib).

- d. Data Akun : Email (wajib), username (wajib), password (wajib), dan ulangi password (wajib).

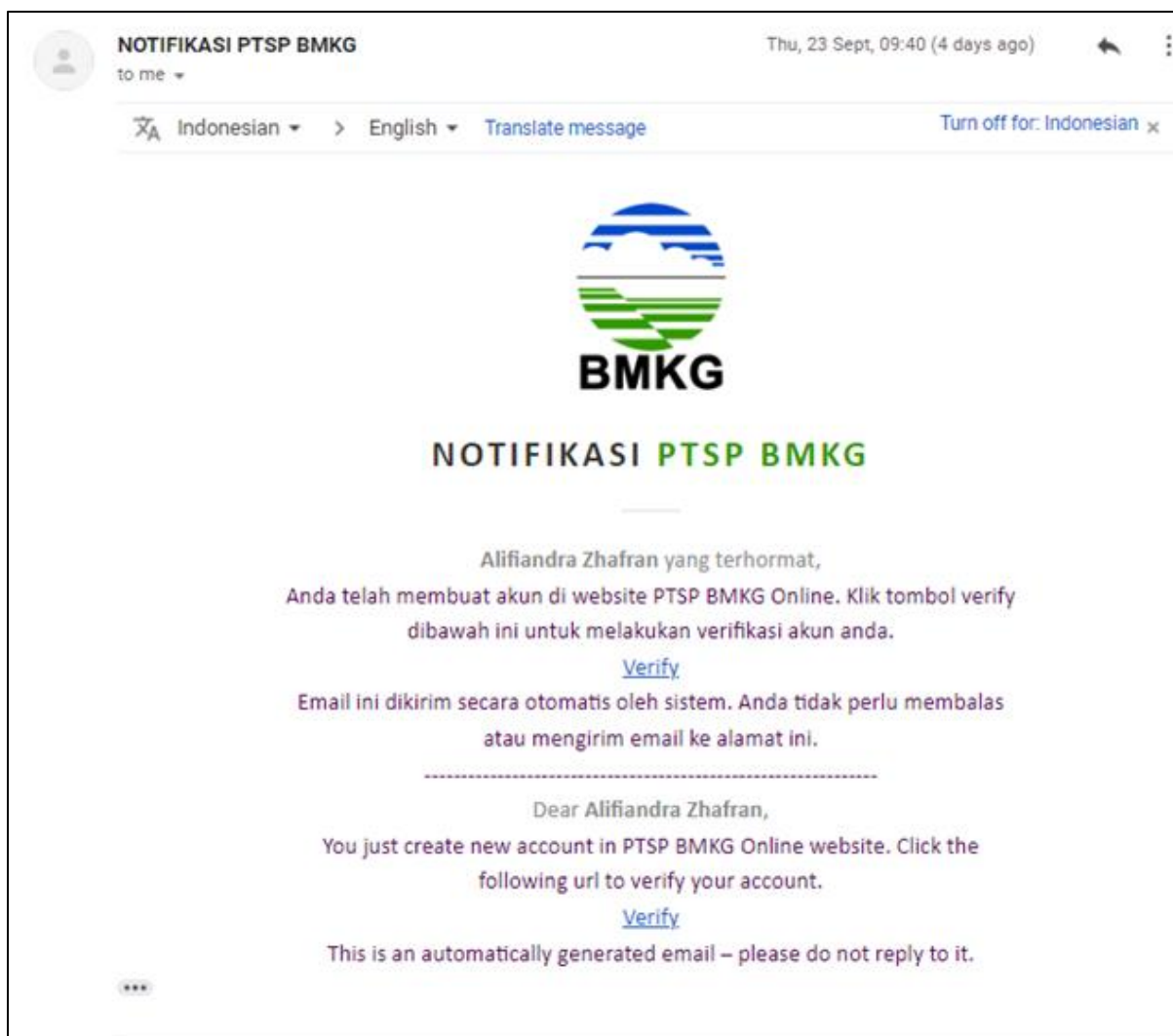
Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan checklist tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.



Gambar 2.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan

Setelah pelanggan mengisi formulir pendaftaran dan menekan tombol daftar, maka pelanggan secara otomatis akan memperoleh notifikasi melalui email yang telah

didaftarkan untuk melakukan verifikasi. Berikut merupakan tampilan email Verifikasi akun PTSP Online.



Gambar 2.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun

Selanjutnya pelanggan dapat menekan hyperlink yang bertuliskan “Verify”, kemudian sistem akan mengarahkan pelanggan menuju halaman login.

2.2. Tahap 2 – Login

Untuk dapat melakukan permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, serta memanfaatkan fitur-fitur *backend* pada PTSP Online, pengguna diharuskan untuk melakukan login.

Untuk dapat melakukan login, pengguna harus memasukkan username dan password yang telah diisi dalam formulir pendaftaran pada tahap sebelumnya, menuliskan kode captcha, dan klik tombol masuk. Halaman login ini juga memfasilitasi apabila terdapat pengguna yang belum melakukan pendaftaran agar dapat menekan tombol register. Halaman login untuk pelanggan dapat diakses pula melalui alamat <https://ptsp.bmkg.go.id/login>. Berikut ini merupakan tampilan halaman login untuk Pelanggan.

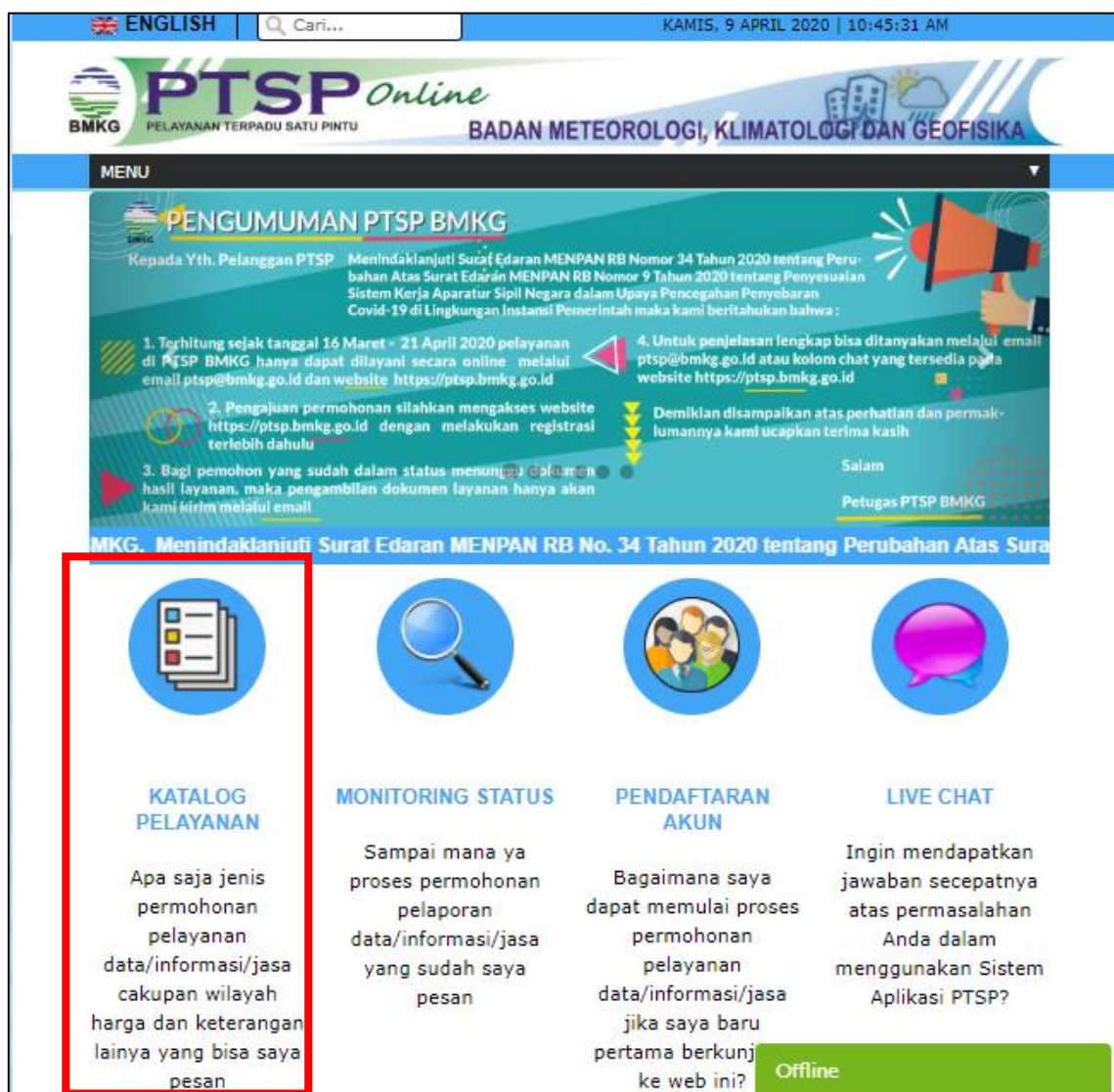


Gambar 2.8. Halaman Login PTSP Online Untuk Pelanggan

2.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan

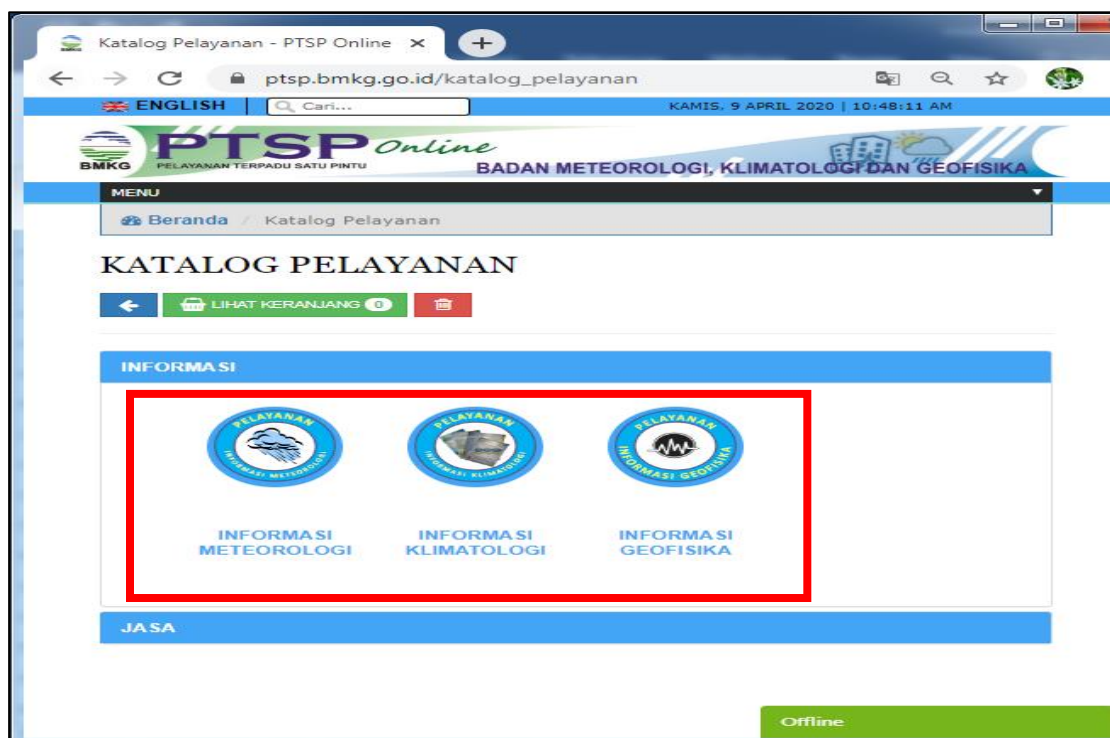
Setelah melakukan pendaftaran dan melakukan login, pelanggan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada PTSP Online, salah satunya adalah melakukan permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi secara online. Berikut merupakan tahap-tahap yang dapat dilakukan untuk melakukan permohonan layanan dimaksud.

1. Pelanggan memilih menu katalog pelayanan pada halaman beranda.



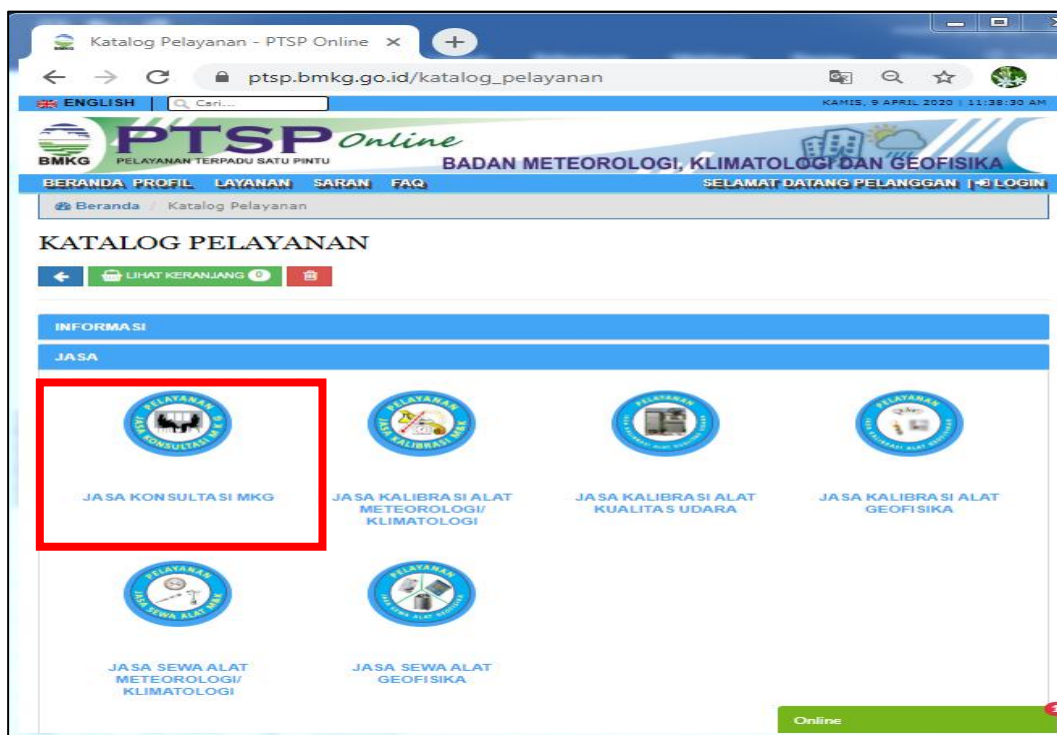
Gambar 2.9. Menu Katalog Pelayanan

2. Pelanggan memilih jenis layanan yaitu layanan informasi dan memiliki jenis informasi yang disediakan yaitu Informasi Meteorologi, Informasi Klimatologi, dan/ atau Informasi Geofisika.



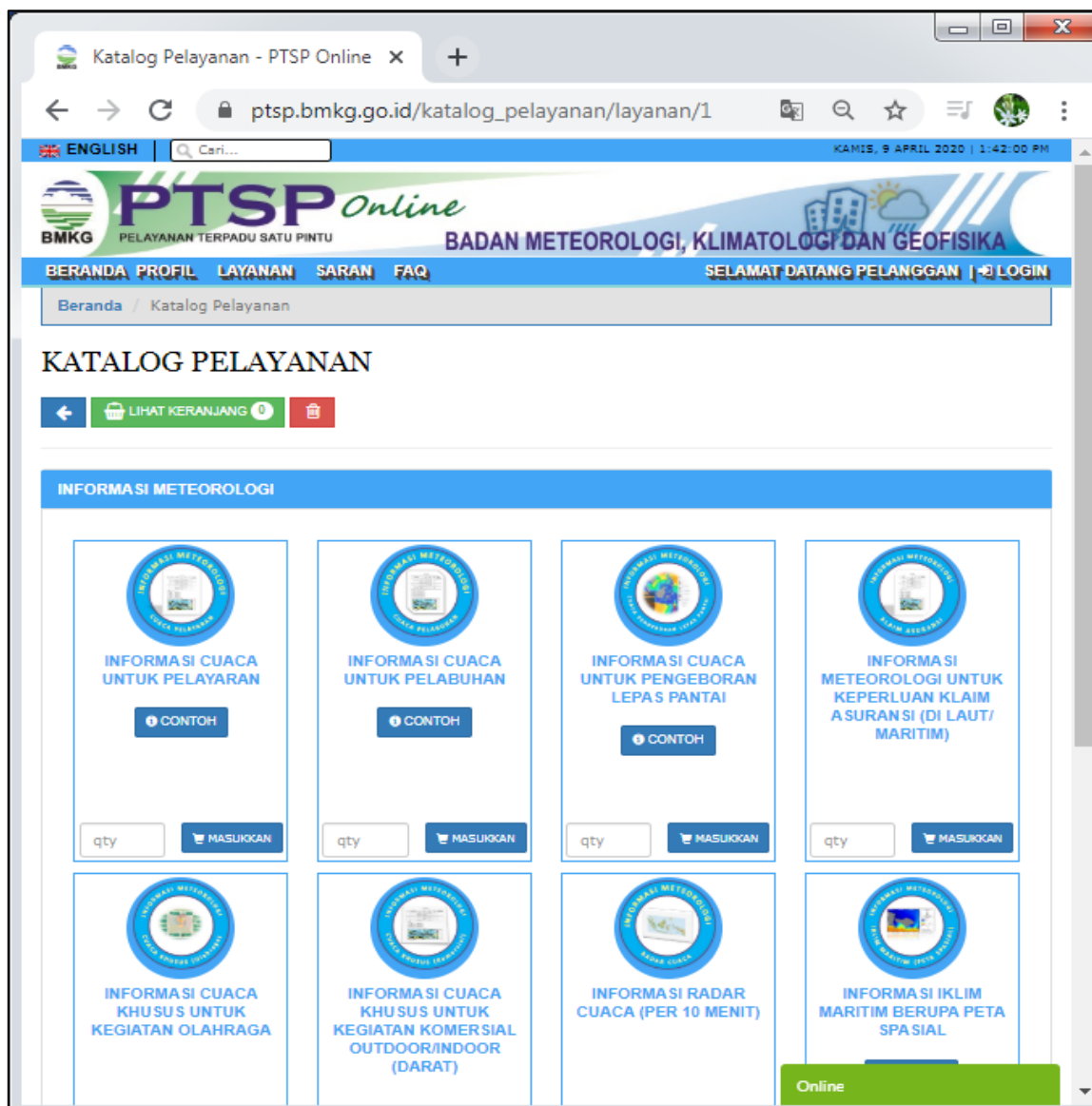
Gambar 2.10. Katalog Pelayanan Informasi

Selain itu pelanggan juga dapat memilih jenis layanan jasa, dan memilih jasa konsultasi MKG.



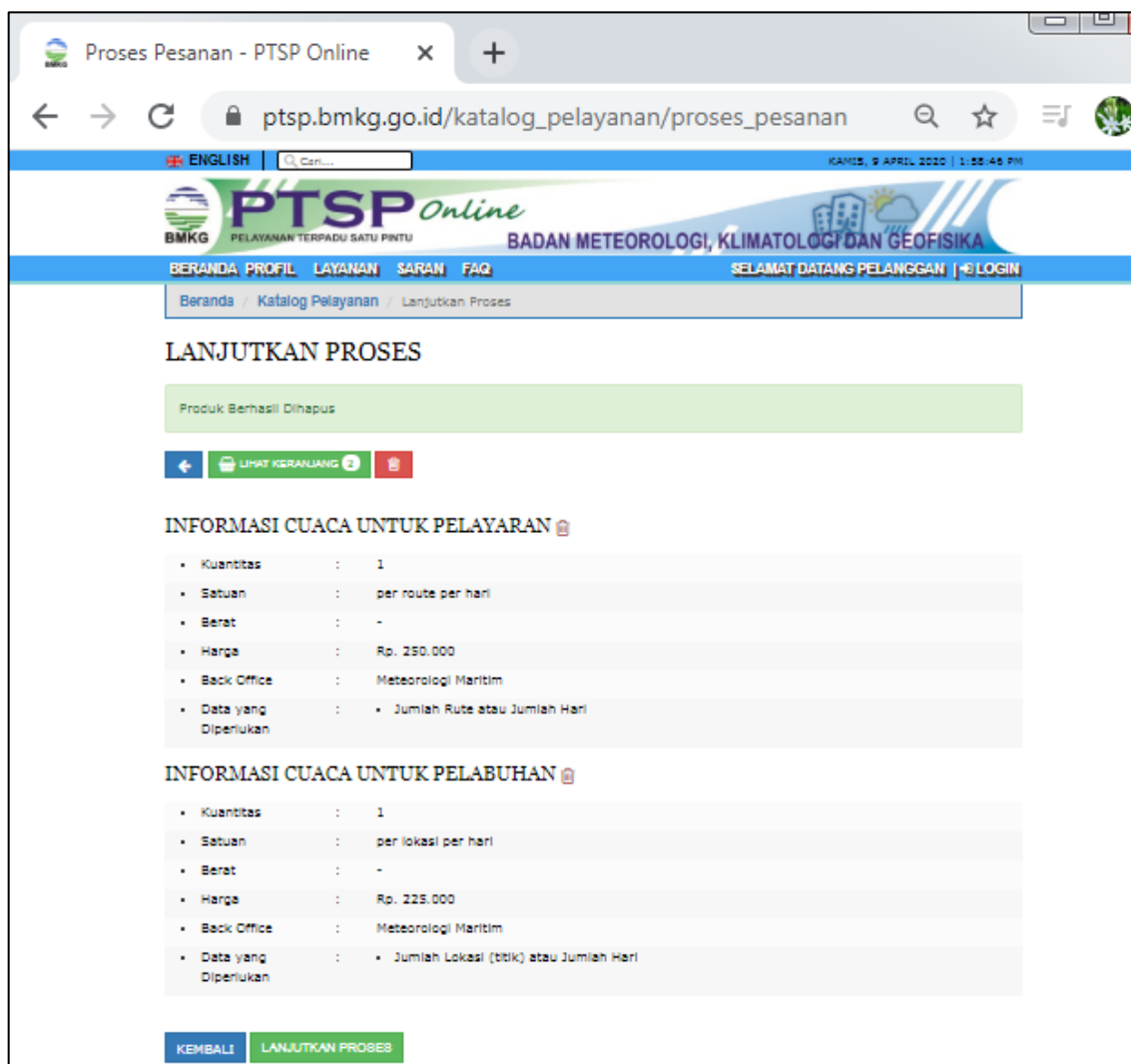
Gambar 2.11. Katalog Pelayanan Jasa Konsultasi

3. Pelanggan memilih produk yang akan dimohonkan dengan menginput kuantitas pada kolom yang disediakan, kemudian pilih tombol masukkan



Gambar 2.12. Katalog Pelayanan Produk Jasa Informasi

Setelah memilih dan memasukkan produk, pelanggan dapat memilih tombol lihat keranjang. Dalam lihat keranjang pelanggan dapat melihat secara detail informasi terkait produk yang akan dibayar, mulai dari kuantitas produk yang dimaksud, satuan produk, berat produk (jika ada), harga produk, Petugas Layanan yang menangani, hingga keterangan data yang diperlukan.



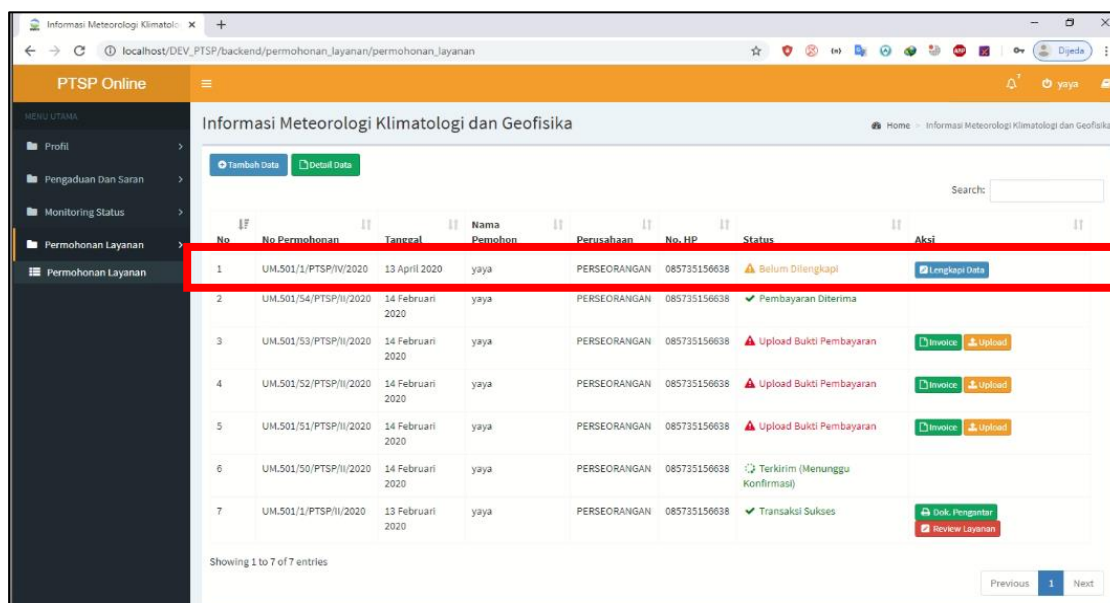
Gambar 2.13. Rincian Produk

Jika rincian produk yang dimaksud sudah tepat, pelanggan perlu menekan tombol “lanjutkan proses”, kemudian pelanggan akan diarahkan menuju halaman login.



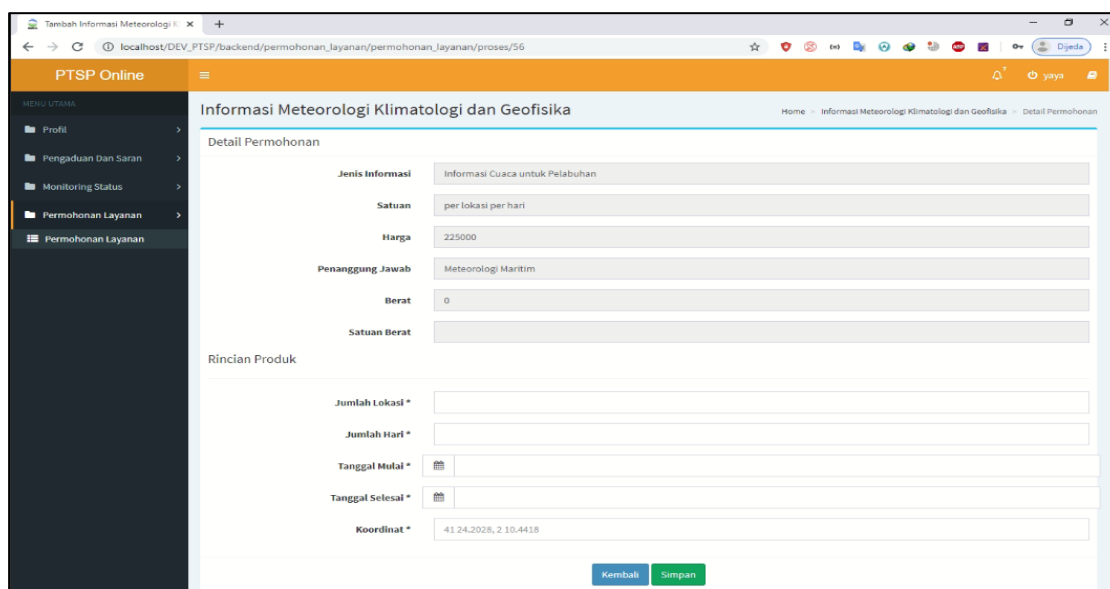
Gambar 2.14. Halaman Login Pelanggan

Setelah memasukkan *user*, *password*, dan *captcha*, pelanggan akan masuk pada halaman *backend*. Pada *backend* menu permohonan layanan pelanggan dapat melihat seluruh permohonan layanan yang pernah dilakukan melalui PTSP Online, termasuk riwayat transaksi-transaksi sebelumnya. Sedangkan transaksi terakhir akan berada pada posisi teratas pada kolom permohonan layanan.



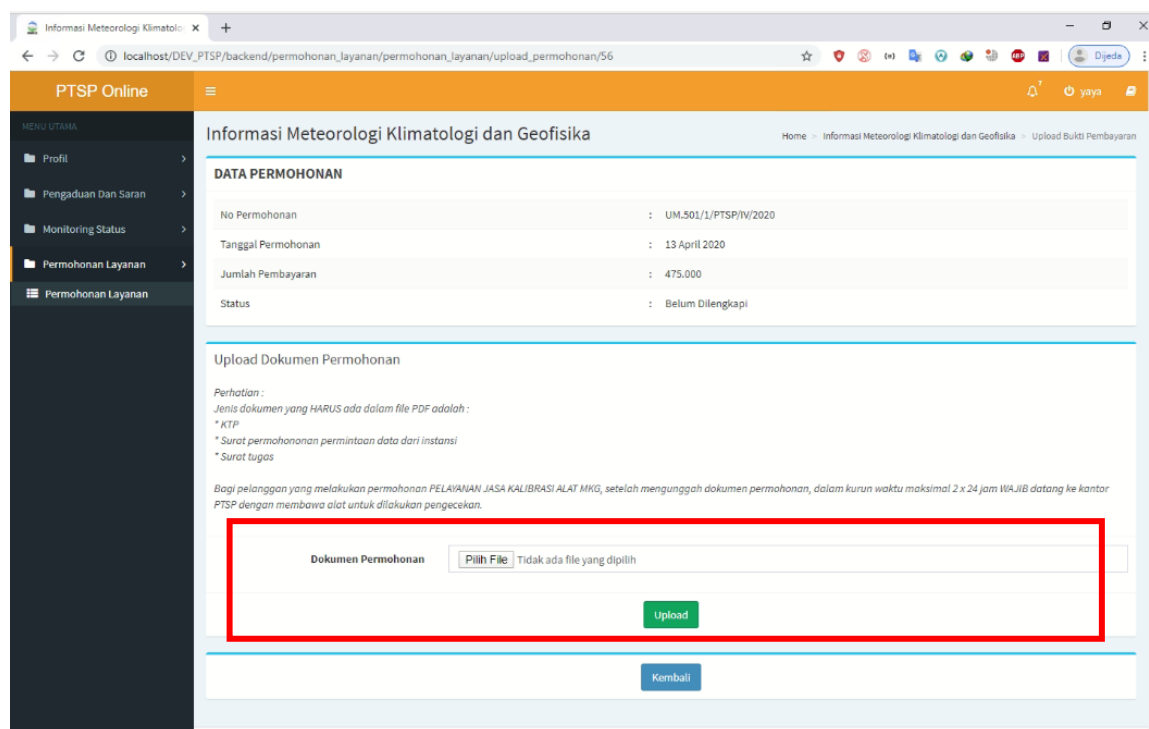
Gambar 2.15. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data

Kemudian pelanggan diharuskan untuk menekan tombol “lengkapi data” pada bagian kanan. Setelah tombol tersebut ditekan, maka akan muncul detail permohonan layanan informasi dan/atau jasa konsultasi beserta rincian produk yang dipesan. Detail permohonan akan secara otomatis dimunculkan oleh sistem, sedangkan pelanggan diwajibkan untuk mengisi rincian produk yang dimohonkan. Berikut merupakan tampilan dari halaman yang dimaksud:



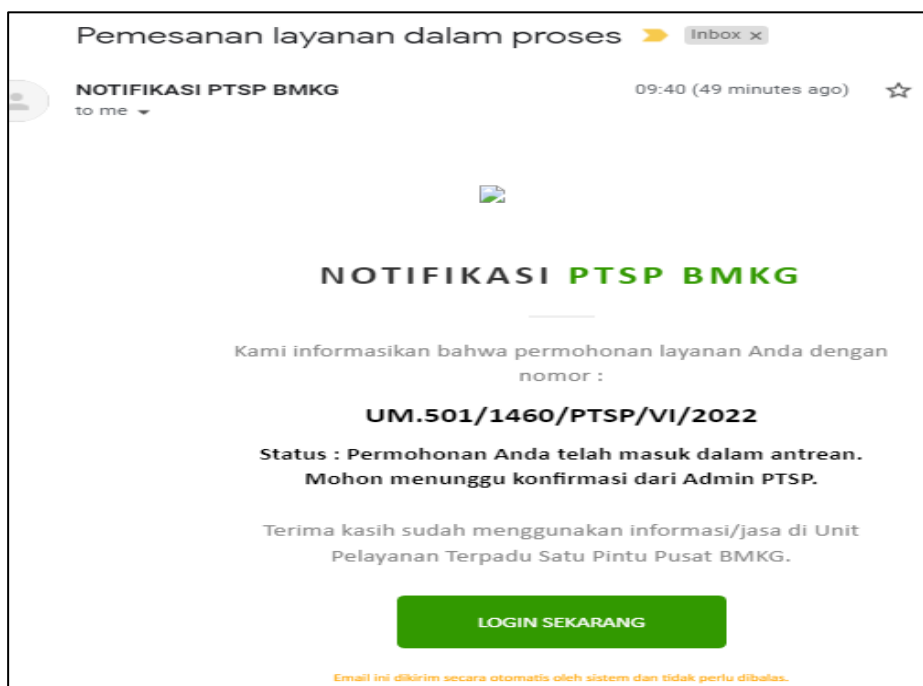
Gambar 2.16. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk

Setelah pelanggan mengisi rincian produk, selanjutnya akan muncul halaman untuk melakukan *upload* dokumen permohonan. Seperti keterangan dalam sistem, pelanggan harus menyiapkan dokumen yang berisi KTP (Kartu Tanda Penduduk), Surat Permohonan permintaan data dari instansi, dan Surat Tugas. Dokumen yang dimaksud harus terletak dalam 1 (satu) file, yaitu dalam format pdf.



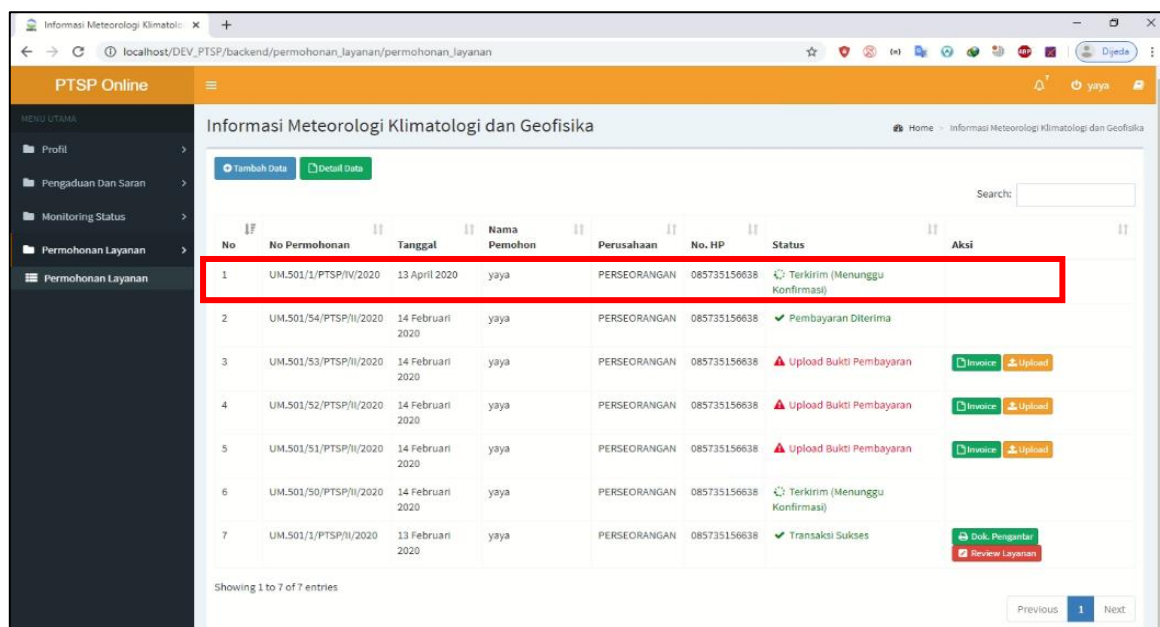
Gambar 2.17. Halaman Unggah Dokumen Permohonan

Setelah dokumen permohonan siap, pelanggan dapat menekan tombol “pilih file”, untuk mencari dimana dokumen permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi disimpan. Kemudian setelah selesai pelanggan dapat menekan tombol “*upload*” untuk mengunggah file yang telah dipilih. Setelah itu akan muncul perubahan status pada halaman permohonan layanan menjadi “Ter kirim Menunggu Konfirmasi”. Selanjutnya pelanggan akan menerima email notifikasi seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2.18. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses

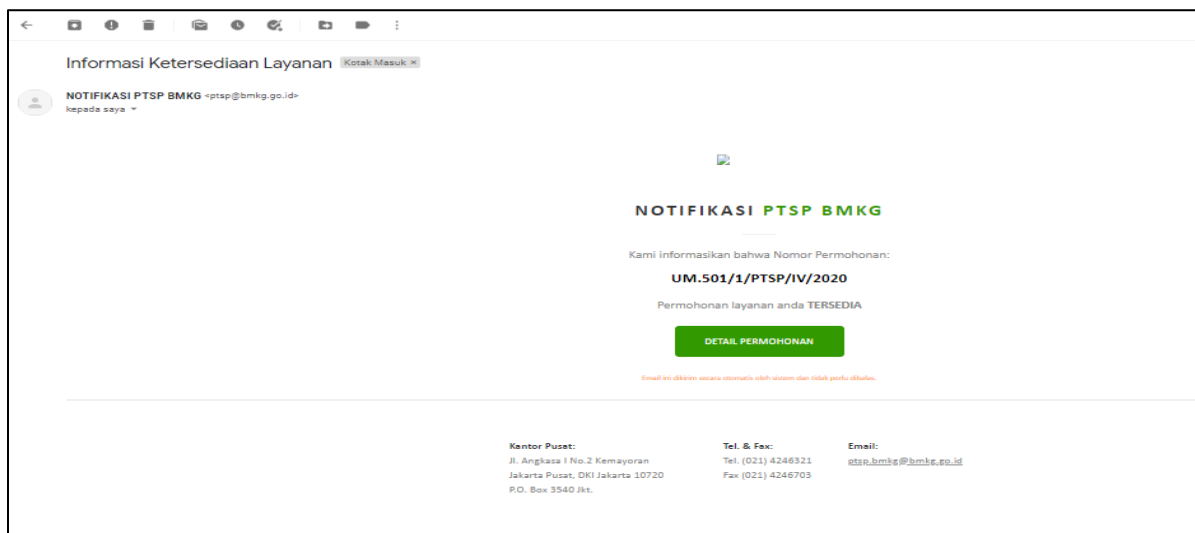
Pelanggan hanya perlu menunggu dan memonitor perkembangan dokumen yang dimohonkan melalui halaman permohonan layanan.



Gambar 2.19. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi

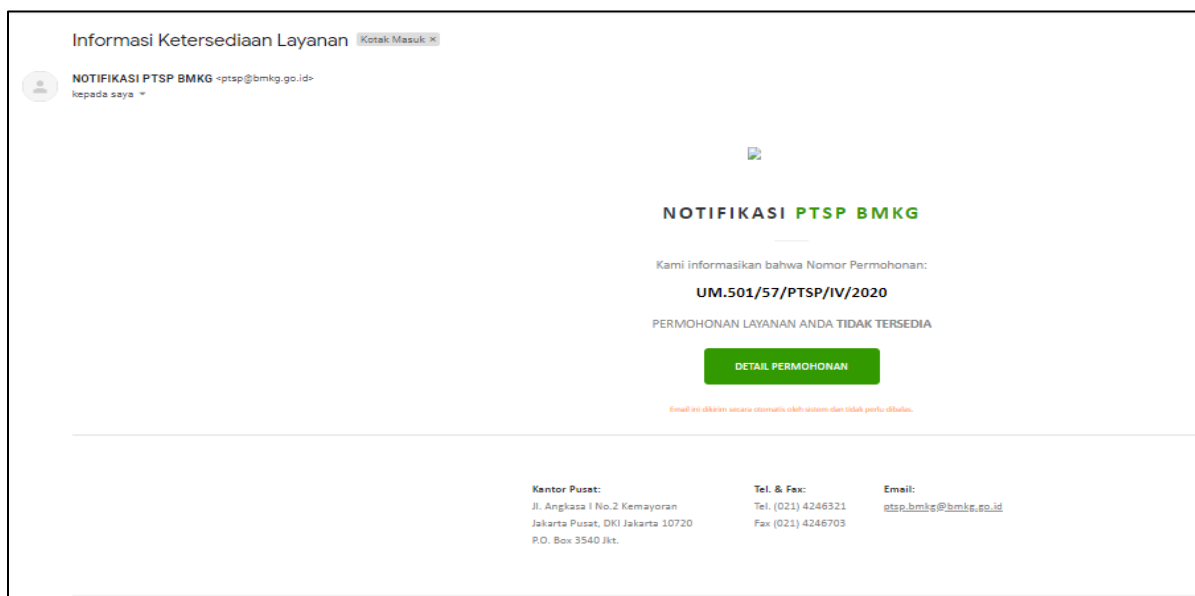
2.4. Tahap 4 – Konfirmasi Admin

Setelah pelanggan melakukan unggah dokumen permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, maka alur selanjutnya adalah masuk pada Petugas Layanan PTSP. Untuk layanan yang terkonfirmasi tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia

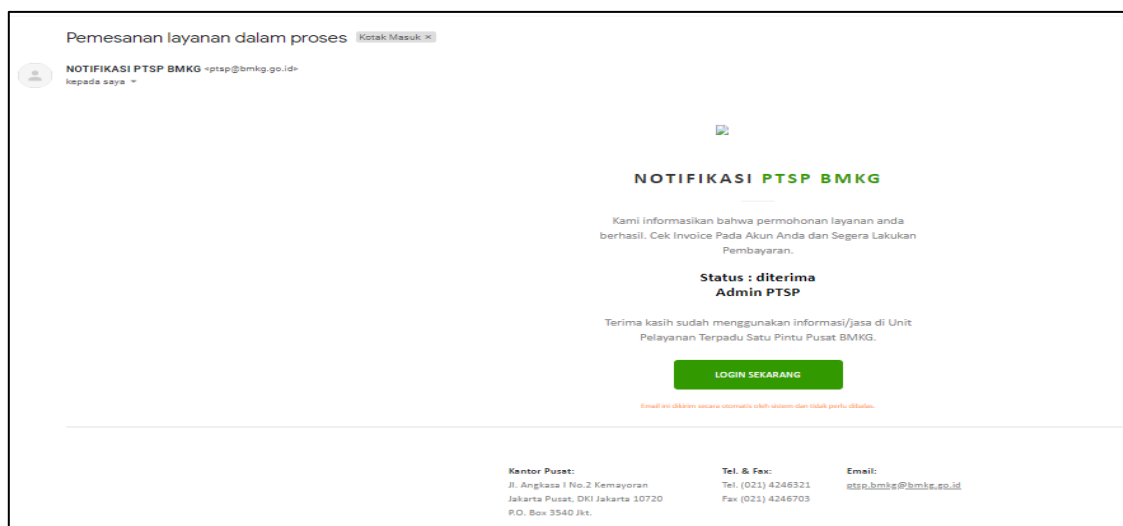
Sedangkan untuk layanan yang terkonfirmasi tidak tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 2.21. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia

2.5. Tahap 5 - Pembayaran

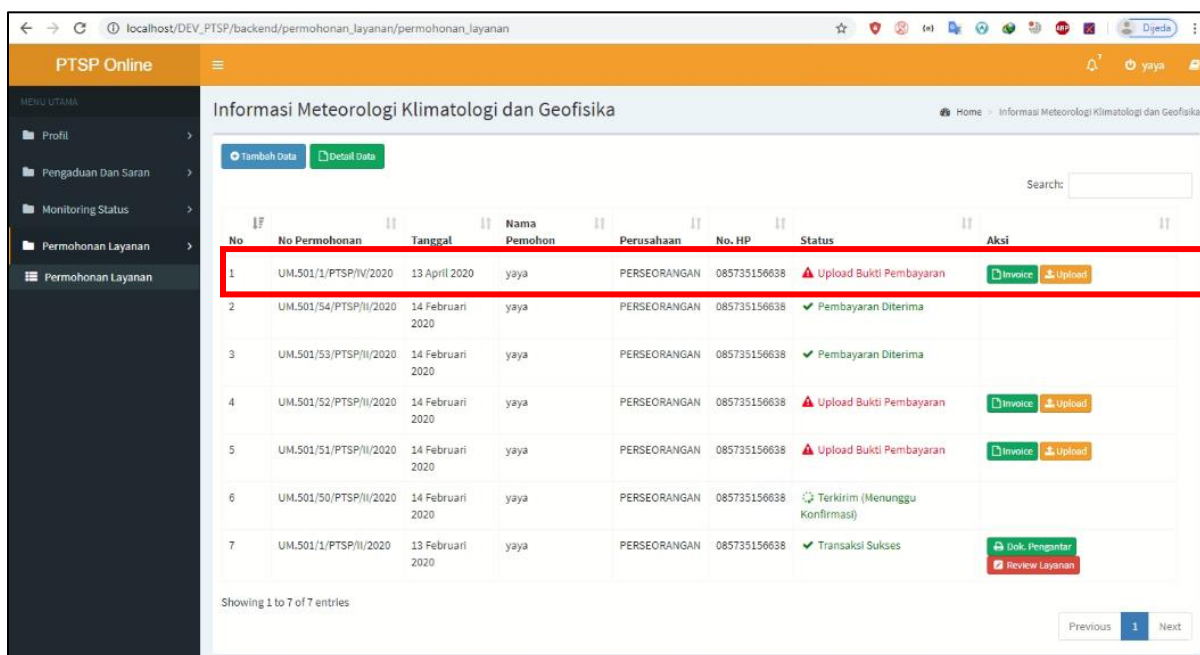
Selain menerima notifikasi email bahwa layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi yang dimohonkan tersedia, pelanggan juga memperoleh 1 (satu) email lagi yang berisikan tentang informasi bahwa permohonan telah berhasil, serta himbauan untuk melakukan pengecekan akun karena telah tersedia invoice, sehingga perlu dilakukan pembayaran.



Gambar 2.22. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan Invoice Telah Dikirimkan

Setelah pelanggan memperoleh email notifikasi bahwa permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi telah berhasil, maka pelanggan dapat login menggunakan *hyperlink* yang tercantum pada email dimaksud, ataupun dapat membuka halaman PTSP online menggunakan browser secara manual.

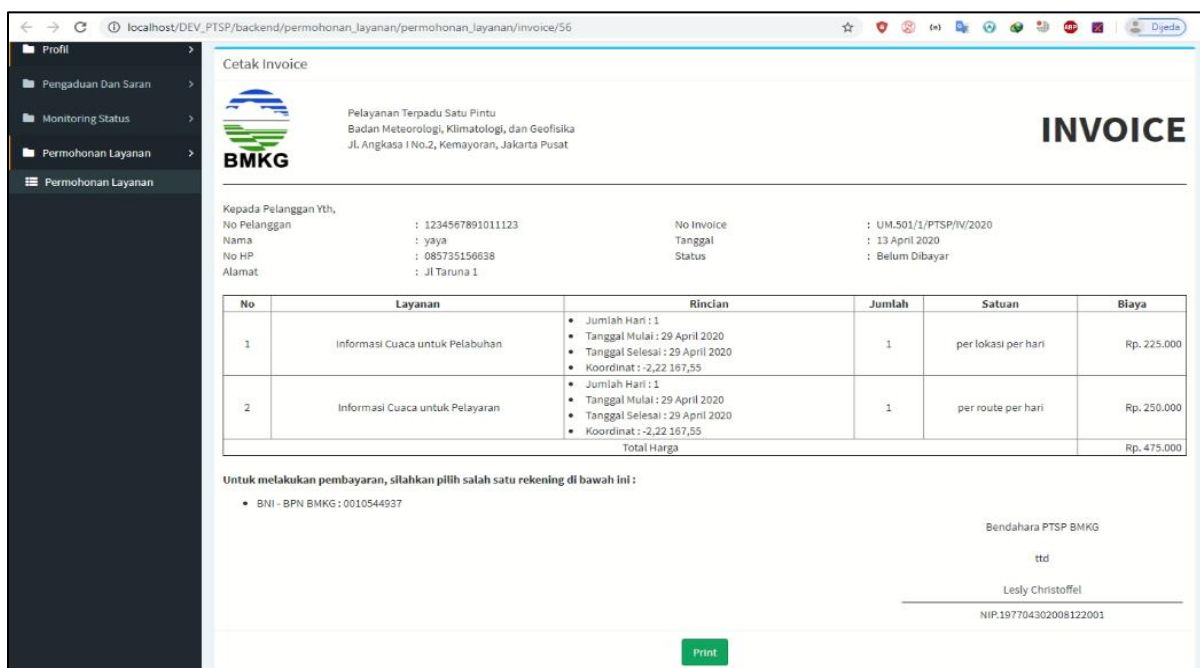
Kemudian setelah pelanggan login ke dalam PTSP Online, dan kemudian mengakses menu permohonan layanan, maka tampilan yang dilihat oleh pelanggan adalah sebagai berikut.



Gambar 2.23. Halaman Permohonan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran

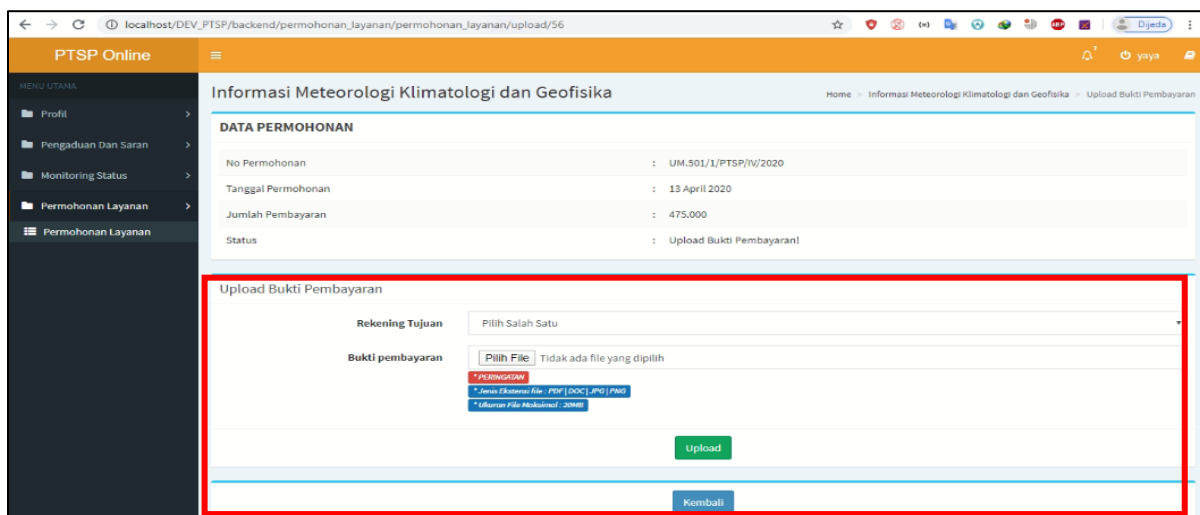
Pelanggan dapat melihat halaman permohonan layanan dengan status “upload bukti pembayaran”. Pada kolom aksi terdapat tombol “invoice” dan “upload”. Kedua tombol aksi ini berkaitan dengan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan, baik itu dari jumlah data, detail data, hingga nominal yang harus dibayarkan.

Pertama setelah membuka halaman permohonan layanan ini, pelanggan dapat menekan tombol “invoice” untuk melihat detail layanan yang telah dimohonkan, dan telah dikonfirmasi oleh Petugas Layanan. Dalam invoice dimaksud juga tercantum nomor rekening PTSP BMKG. Di bawah ini merupakan gambar tampilan saat pelanggan menekan tombol “invoice”.



Gambar 2.24. Invoice Layanan

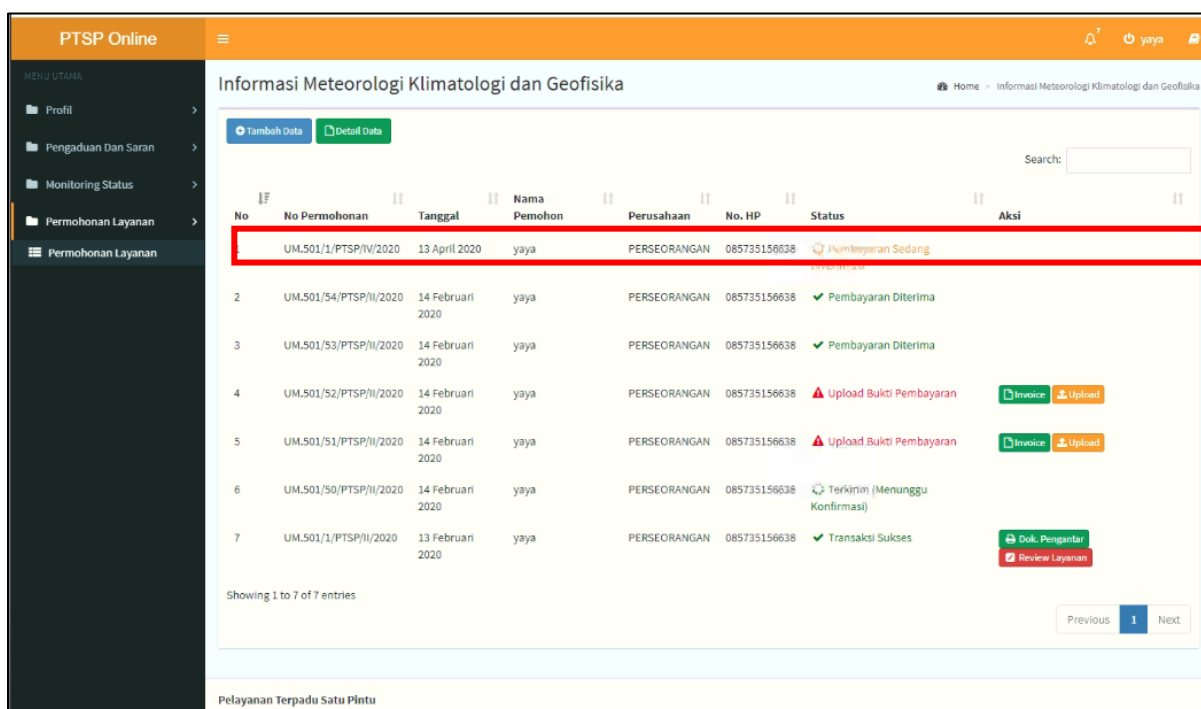
Dalam invoice tercantum Total biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan melalui rekening PTSP BMKG yang tercantum. Setelah itu pelanggan diwajibkan untuk melakukan transfer sesuai dengan nominal dalam invoice dan kemudian melakukan unggah bukti pembayaran ke dalam sistem dengan menekan tombol “upload”. Berikut ini merupakan tampilan halaman saat pelanggan menekan tombol “upload”:



Gambar 2.25. Halaman Upload Bukti Pembayaran

Pada halaman ini, pelanggan diharuskan mengunggah bukti pembayaran dengan memilih nomor rekening tujuan yang dimaksud (rekening BMKG), kemudian menekan tombol “pilih file”. Setelah file selesai diunggah, pelanggan dapat memilih tombol “upload”. Pelanggan juga harus memperhatikan keterangan yang terdapat pada halaman upload, bahwa bukti pembayaran yang dapat diupload harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jenis ekstensi file adalah PDF, Doc, JPG, atau PNG, dan
- b. Ukuran File Maksimal 20 MB



Gambar 2.26. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi

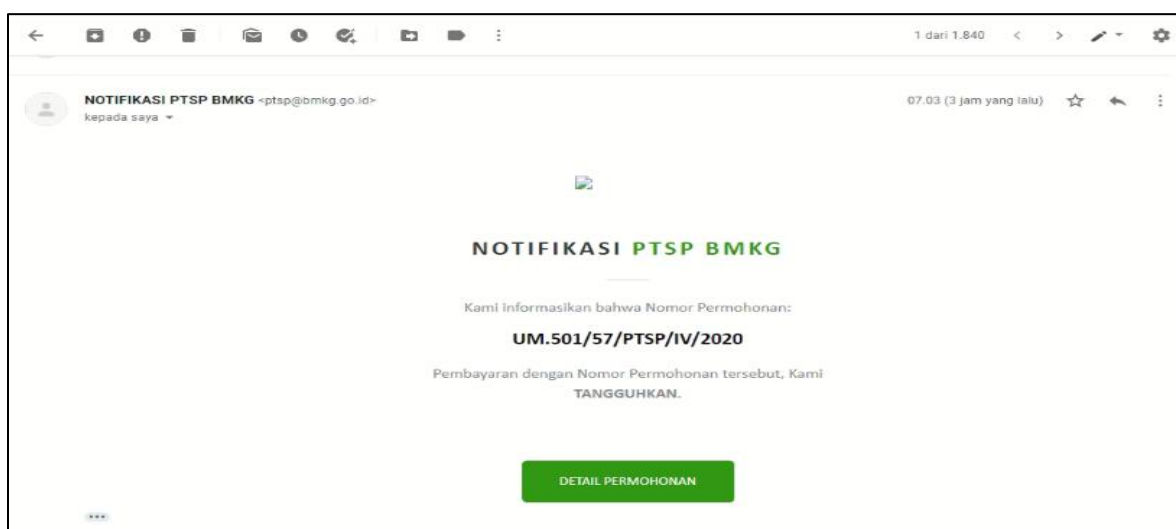
Gambar di atas menampilkan halaman yang akan tampil saat pelanggan telah berhasil mengunggah bukti pembayaran. Pada kolom status pelanggan akan berubah menjadi “pembayaran sedang diverifikasi”. Pada tahap ini bukti pembayaran yang diunggah pelanggan akan secara otomatis masuk pada akun bendahara penerimaan BMKG, sehingga perlu dilakukan validasi pembayaran.

2.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap pembayaran, yang mana subjek yang dominan bekerja pada tahap ini adalah bendahara penerimaan BMKG. Apabila

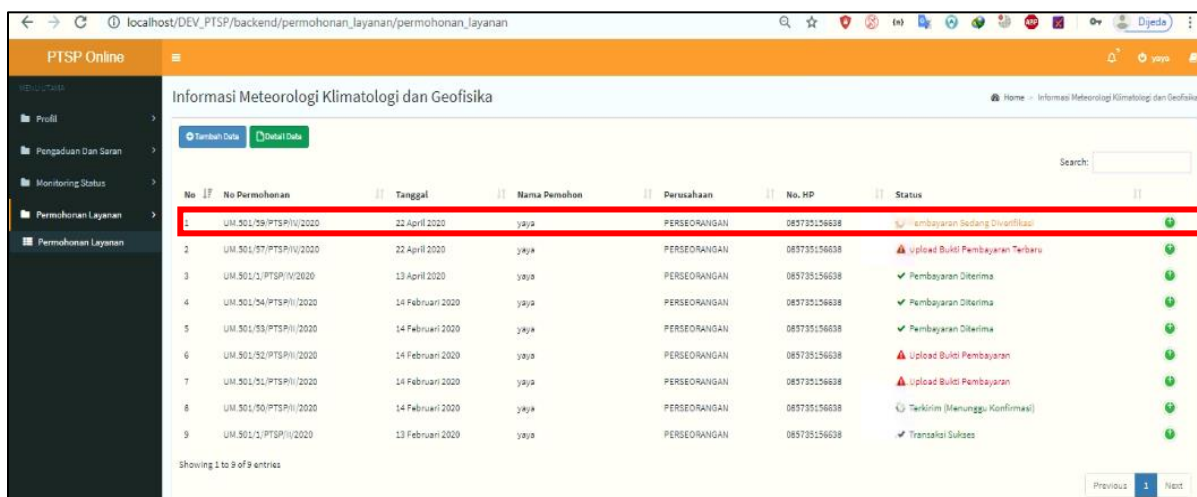
validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan ditangguhkan, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa pelanggan harus melakukan perbaikan terhadap bukti bayar, yakni dengan melakukan unggah ulang dokumen pembayaran yang sesuai dengan invoice. Proses ditangguhkan terjadi apabila bukti pembayaran kurang jelas atau kurang bayar.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status ditangguhkan. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 2.27. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan Dari Bendahara Penerimaan

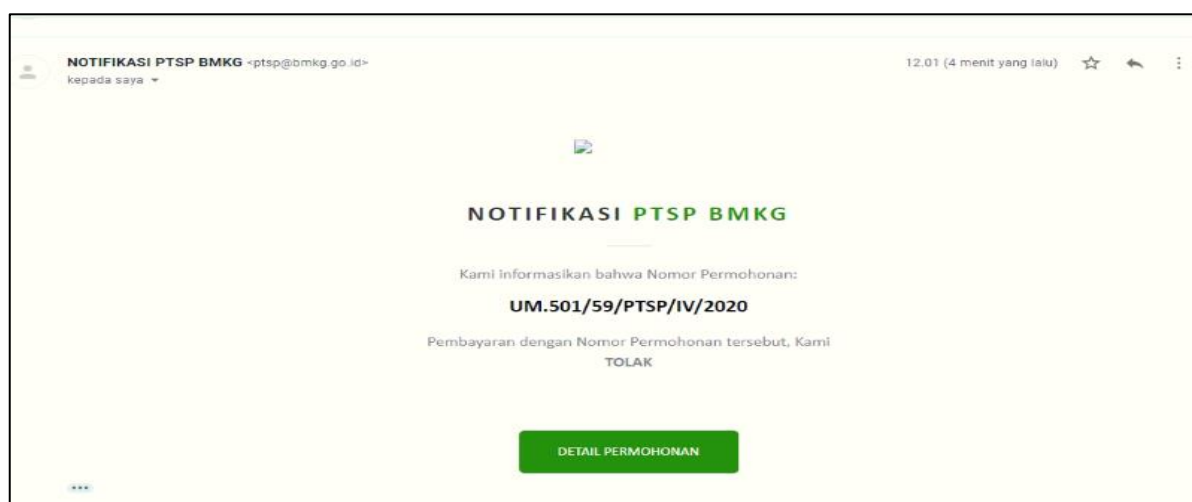
Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “upload bukti pembayaran terbaru” untuk memperbaiki bukti pembayaran yang telah ditangguhkan oleh bendahara. Untuk langkah berikutnya sama dengan langkah sebelumnya, yaitu pelanggan harus melakukan unggah bukti pembayaran yang sesuai dengan invoice. Berikut merupakan tampilan halaman permohonan layanan pelanggan dengan status “upload bukti pembayaran terbaru”.



Gambar 2.28. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran Terbaru

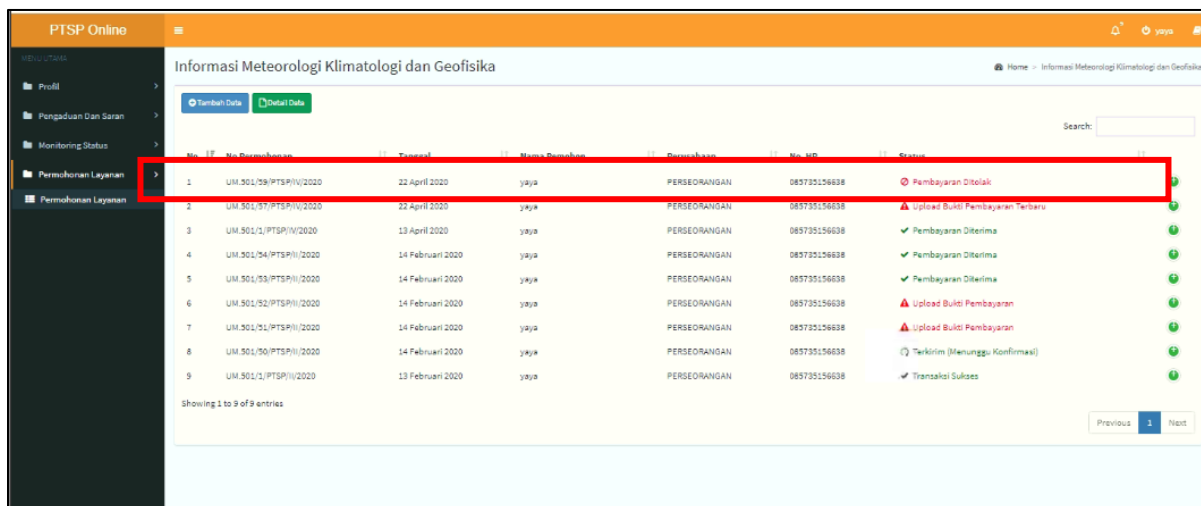
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan tidak valid, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa permohonan ditolak. Proses tolak ini terjadi apabila terjadi beberapa kali kesalahan yang berulang.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status pembayaran tidak valid. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 2.29. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid Dari Bendahara Penerimaan

Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “pembayaran ditolak”. Setelah muncul status tersebut maka otomatis pelanggan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya.

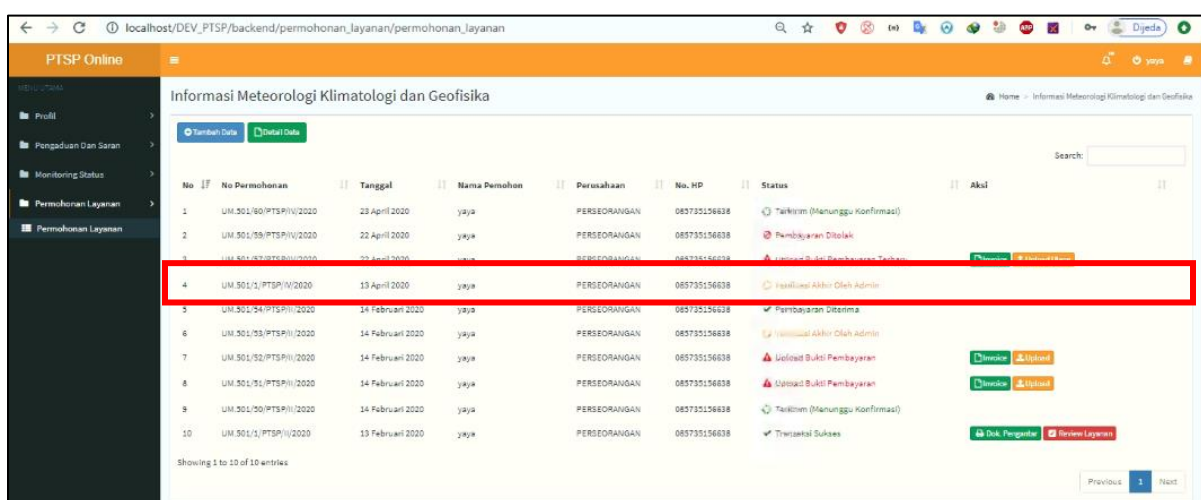


Gambar 2.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak

2.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Informasi Dan/Atau Konsultasi

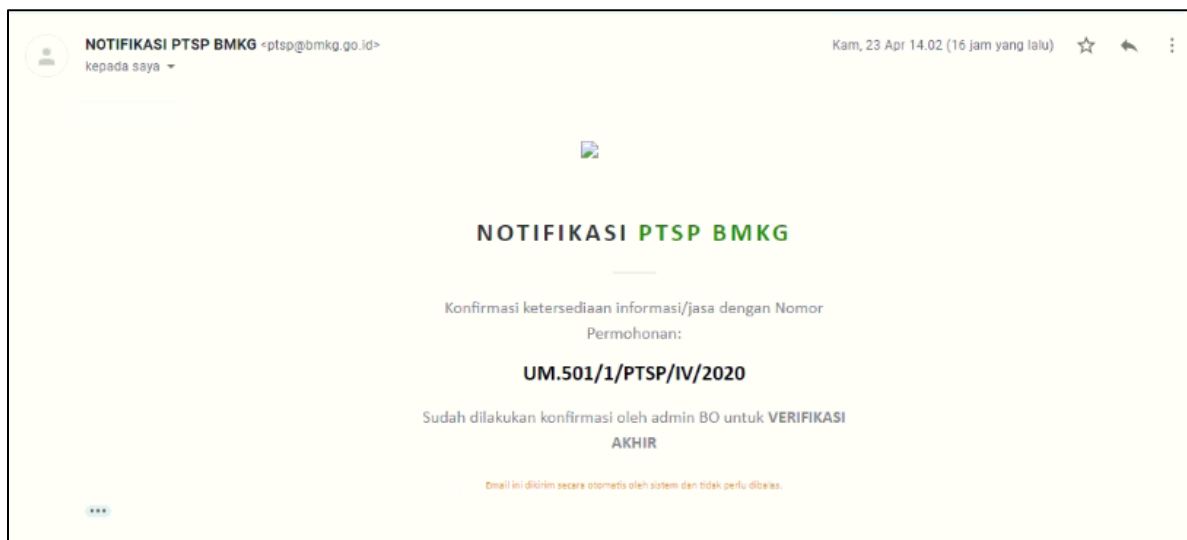
Proses yang masuk dalam tahap ini adalah yang telah berhasil melewati tahap pengecekan bendahara penerimaan BMKG, dan bukti pembayaran yang dimaksud telah dinyatakan valid.

Jika permohonan layanan yang sudah selesai diproses, maka otomatis status pada sistem dengan akun pelanggan telah berubah menjadi verifikasi akhir oleh admin.



Gambar 2.31. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir Oleh Admin

Selain itu, pelanggan juga memperoleh email notifikasi untuk memberitahukan bahwa telah dilakukan konfirmasi ketersediaan layanan oleh Petugas Layanan dan langkah selanjutnya adalah dilakukannya verifikasi akhir oleh Petugas Layanan. Berikut tampilan notifikasi email dimaksud:



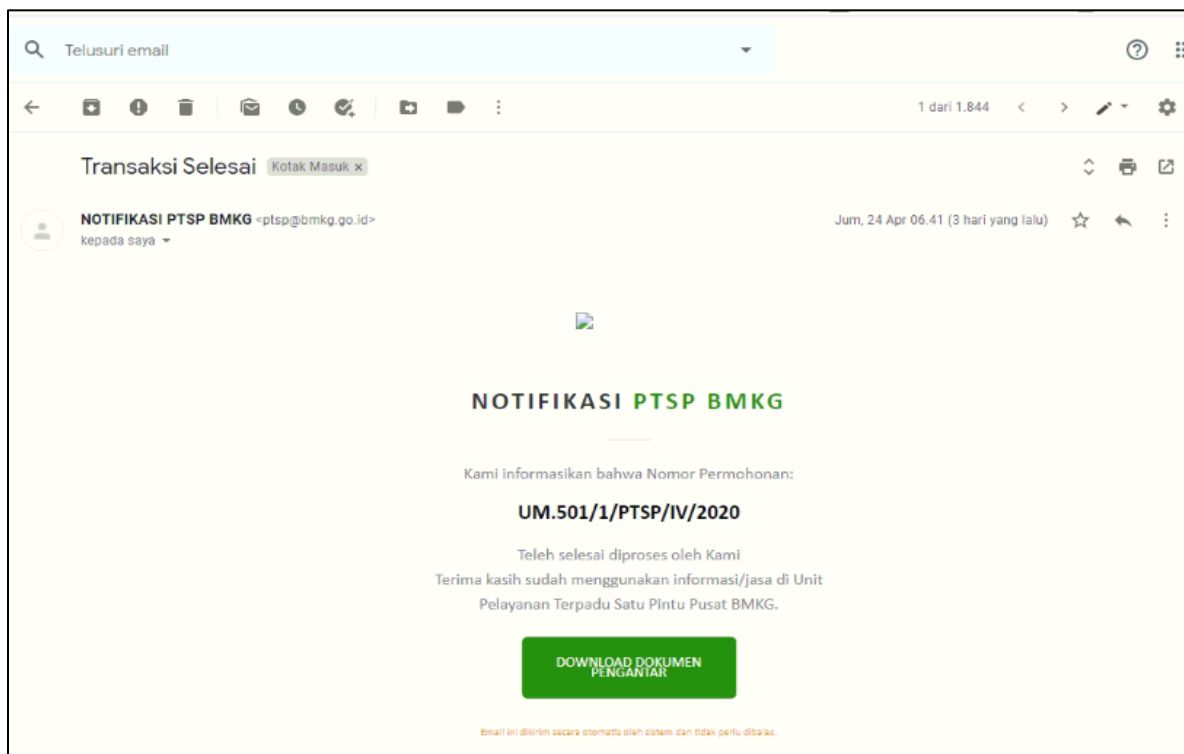
Gambar 2.32. Email Notifikasi Konfirmasi Petugas Layanan untuk Pelanggan

2.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir

Setelah Petugas Layanan melakukan konfirmasi atas hasil layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, terdapat perubahan status pada permohonan menjadi verifikasi akhir. Kegiatan verifikasi akhir dilakukan oleh Petugas Layanan.

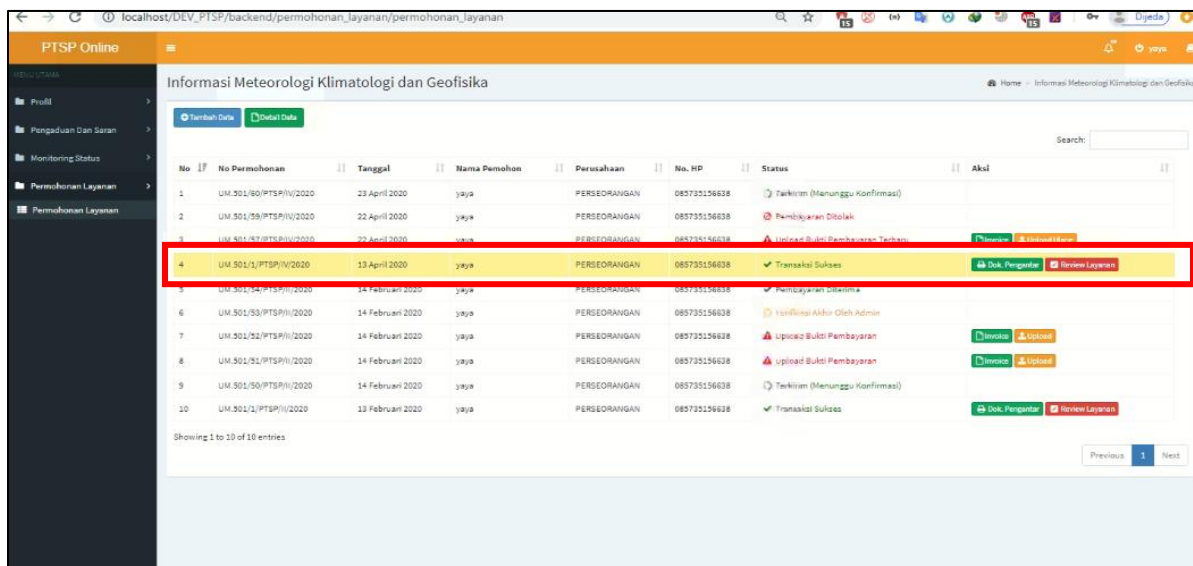
2.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil

Tahap berikutnya setelah Petugas Layanan melakukan verifikasi akhir adalah diterimanya hasil layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi oleh pelanggan. Pelanggan dapat mengetahui bahwa permohonan yang diajukan ke PTSP Online telah selesai dengan diperolehnya notifikasi yang masuk pada email yang sebelumnya telah didaftarkan. Notifikasi yang dimaksud menginformasikan bahwa layanan yang dimohonkan oleh pelanggan telah selesai diproses, sehingga dapat dilakukan pengunduhan dokumen hasil layanan. Dalam notifikasi tersebut terdapat tombol “download dokumen pengantar” yang apabila ditekan akan mengarahkan ke PTSP Online. Berikut ini merupakan tampilan dari email notifikasi hasil layanan telah selesai.



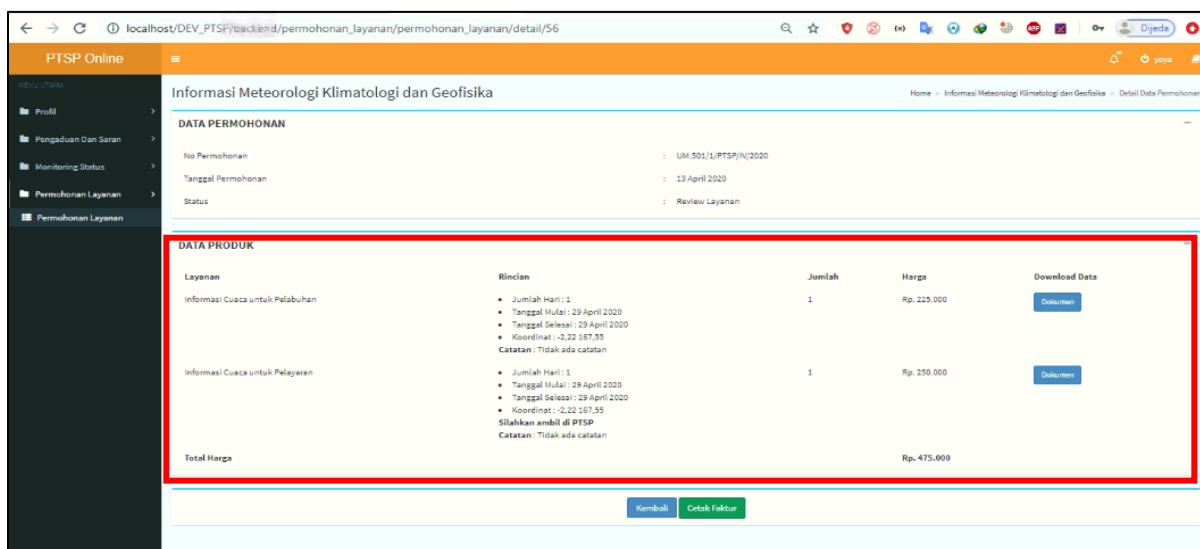
Gambar 2.33. Email Notifikasi Hasil Layanan selesai

Pelanggan memperoleh notifikasi melalui email mengenai telah selesainya layanan, seperti pada gambar berikut ini.



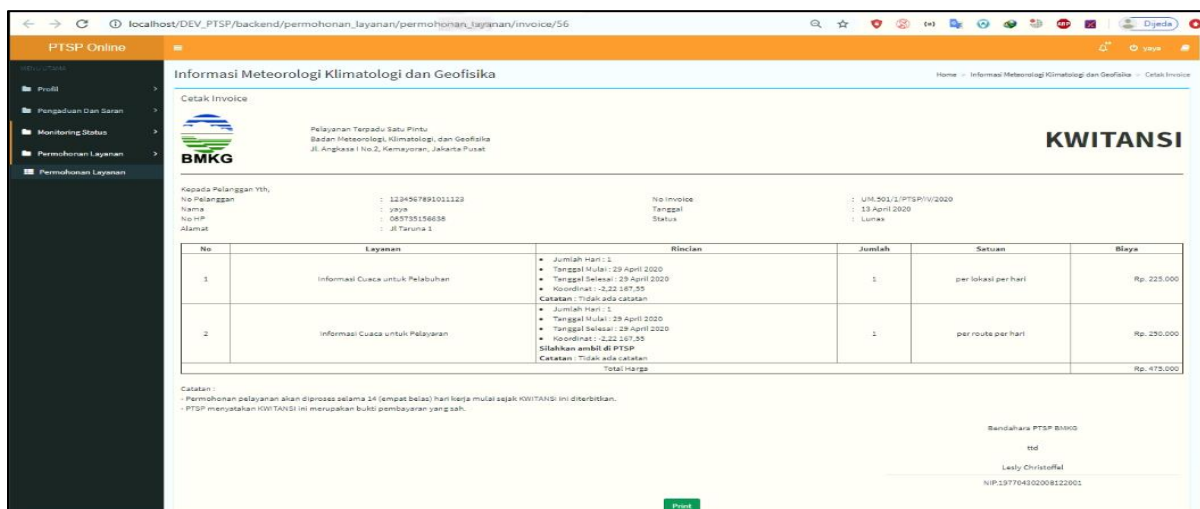
Gambar 2.34. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses

Pada kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, kemudian pada kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol “Dok Pengantar”, dan “Review Layanan”. Dokumen pengantar dari pihak PTSP dapat dilihat atau diunduh melalui tombol “Dok Pengantar”. Sedangkan apabila pelanggan ingin melihat hasil layanan yang telah selesai, dapat dilakukan dengan cara menekan tombol “detail”, kemudian muncul halaman seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2.35. Halaman Detail Untuk Melihat Dan Mengunduh Hasil Layanan.

Apabila pelanggan ingin mengunduh hasil layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, maka pelanggan dapat menekan tombol “download” di kolom *download data* pada tiap-tiap layanan. Dokumen yang diperoleh pelanggan adalah dalam format pdf.

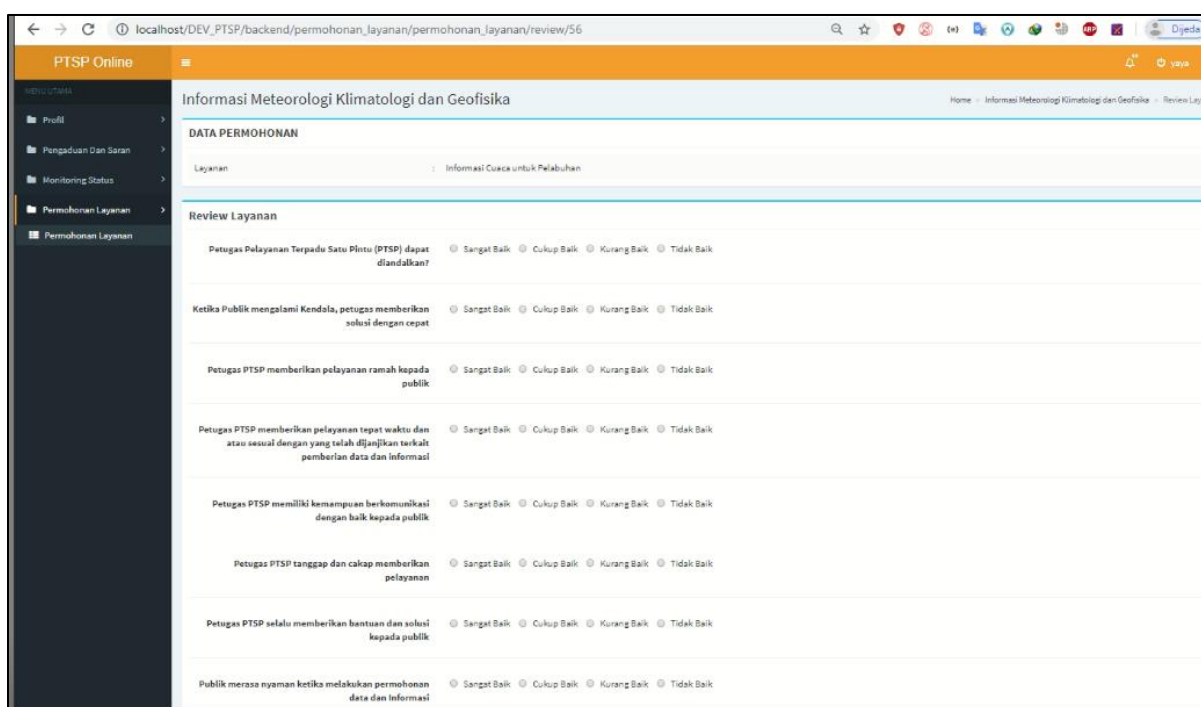


Gambar 2.36. Halaman Kwitansi Pembayaran

Kemudian pelanggan juga dapat menekan tombol “cetak faktur” pada halaman detail, yang mana pada halaman tersebut akan menampilkan kuitansi pembayaran sebagai bukti telah melakukan transaksi di PTSP Online BMKG. Contoh kuitansi pembayaran dapat dilihat pada gambar di atas.

2.10. Tahap 10 - Mengisi Survey

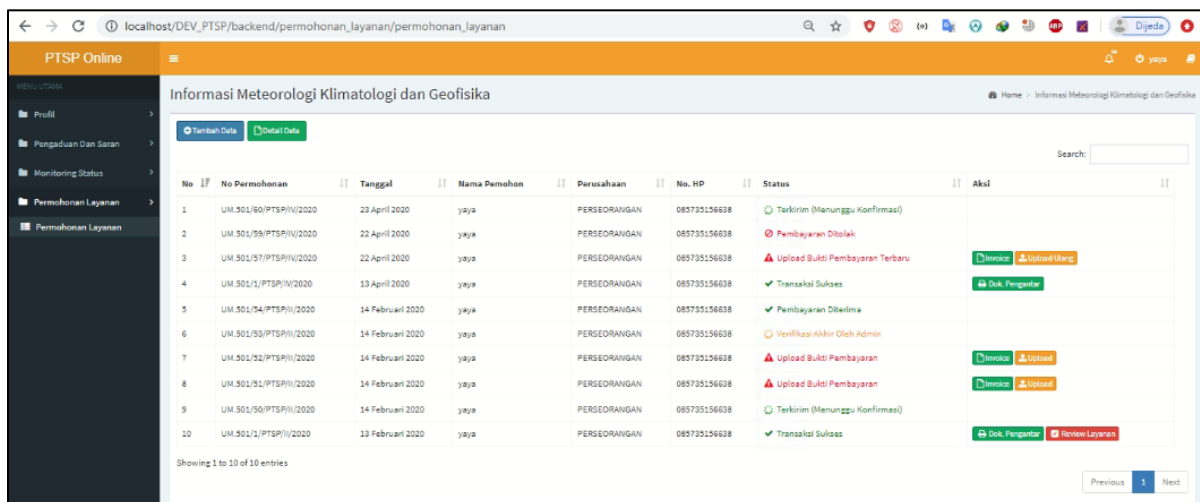
Telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada saat kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, maka kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol “Dok Pengantar”, dan “Review Layanan”. Tombol Review layanan dibuat untuk memfasilitasi pelanggan yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Online secara keseluruhan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan secara online.



Gambar 2.37. Halaman Review Layanan

Pada halaman review layanan, pelanggan diberikan 17 (tujuh belas) pertanyaan dengan masing-masing terdapat 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu sangat baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Pelanggan dapat memilih salah satu saja dari pilihan jawaban dimaksud.

Kemudian setelah dilakukan pengisian jawaban oleh pelanggan, terdapat tombol “kirim” untuk menindak lanjuti proses dimaksud.



Gambar 2.38. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan Review Layanan

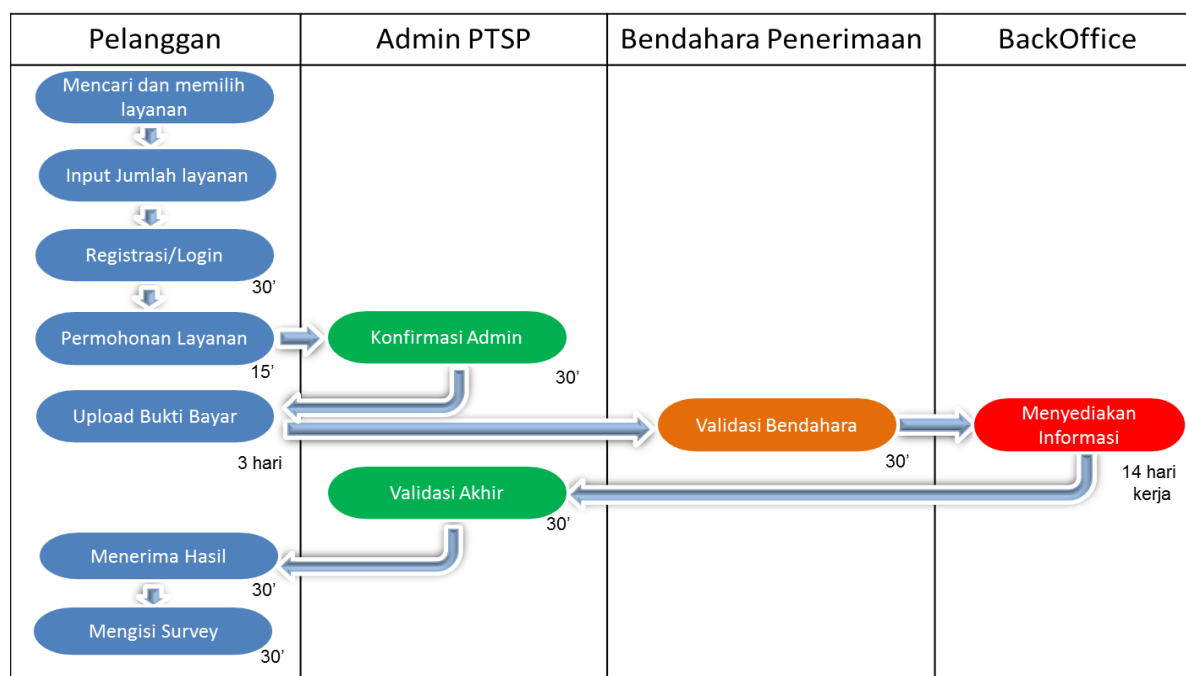
Apabila berhasil terkirim, maka sistem langsung mengarahkan ke halaman permohonan layanan, dan tampak pada gambar di atas bahwa tombol “Review Layanan” telah hilang. Hal ini juga menandakan bahwa seluruh proses permohonan layanan informasi dan/ atau jasa konsultasi, hak serta kewajiban pelanggan telah berhasil dilaksanakan.

===== o0o =====

Bab III Alur Layanan Jasa Kalibrasi Alat MKG

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG menyediakan layanan informasi dan jasa. Sedangkan untuk Layanan Jasa sendiri terbagi atas Jasa Konsultasi, Jasa Sewa Alat, dan Jasa Kalibrasi.

Dalam proses pelayanannya terdapat perbedaan untuk tiap-tiap layanan jasa. Untuk layanan jasa konsultasi dan sewa alat memiliki alur layanan yang mirip dengan layanan informasi. Sedangkan alur layanan jasa kalibrasi alat MKG memiliki tahapan yang berbeda. Untuk melihat secara detail masing-masing alur layanan, berikut akan dideskripsikan secara terperinci tahapan demi tahapan yang dilakukan untuk memperoleh layanan jasa kalibrasi alat MKG.



Gambar 3.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG

Gambar tersebut di atas menggambarkan secara umum alur layanan PTSP Online BMKG. Adapun alur pelayanan secara detail untuk seluruh layanan baik informasi maupun jasa terlampir dalam gambar berikut:

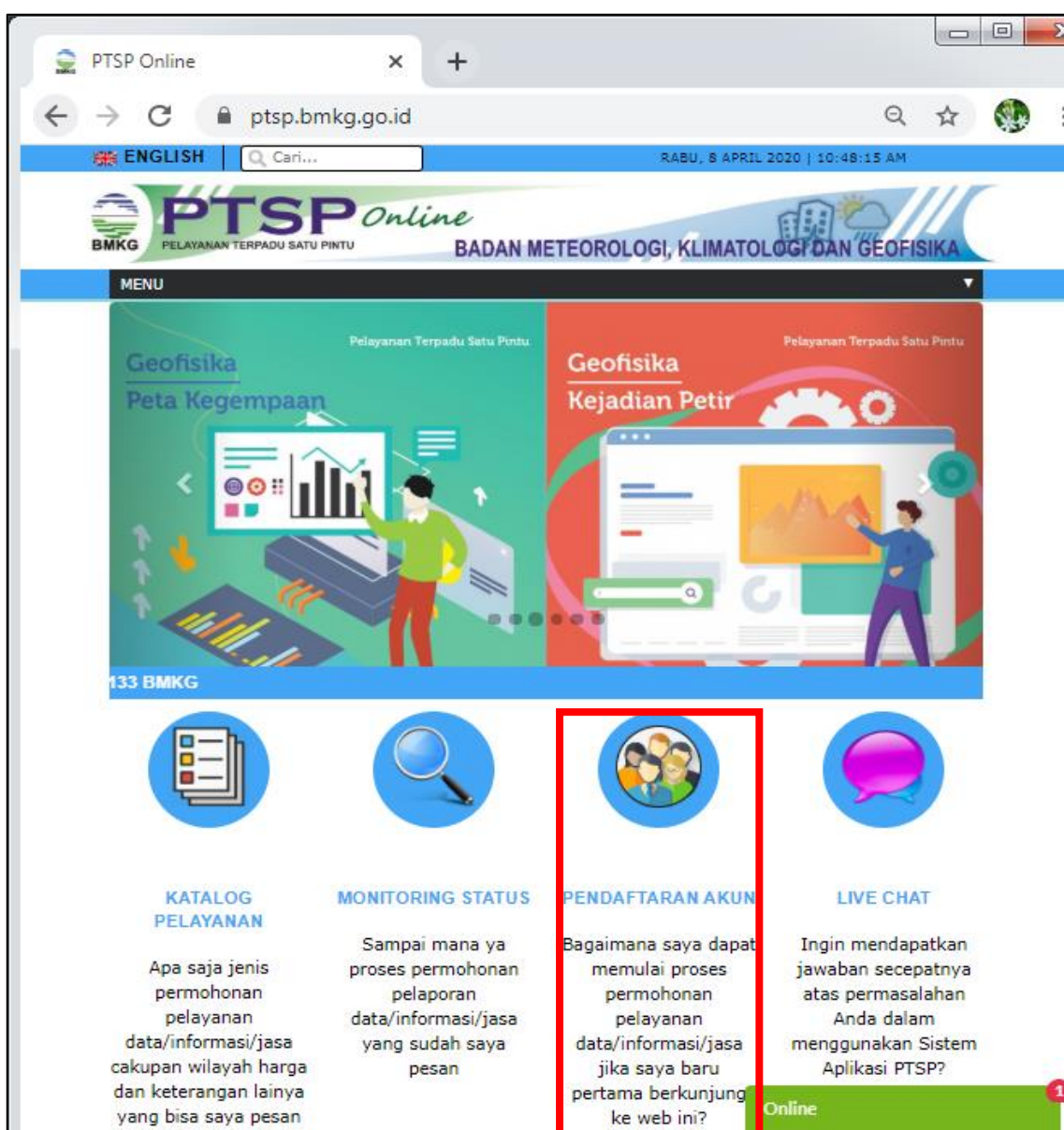


Gambar 3.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG

Aktivitas yang terdapat pada proses bisnis permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG disusun menjadi beberapa tahap sebagai berikut.

3.1. Tahap 1 – Registrasi

Sebelum melakukan permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG, pelanggan diharuskan untuk melakukan registrasi. Pada tahap ini, pelanggan wajib mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan. Menu Registrasi dapat diakses pada halaman beranda, dengan tampilan sebagai berikut.



Gambar 3.3. Menu Pendaftaran Akun

Setelah memilih menu pendaftaran akun, pelanggan akan diarahkan sistem untuk memilih jenis akun, yaitu akun perorangan atau akun perusahaan, tercantum seperti gambar berikut.

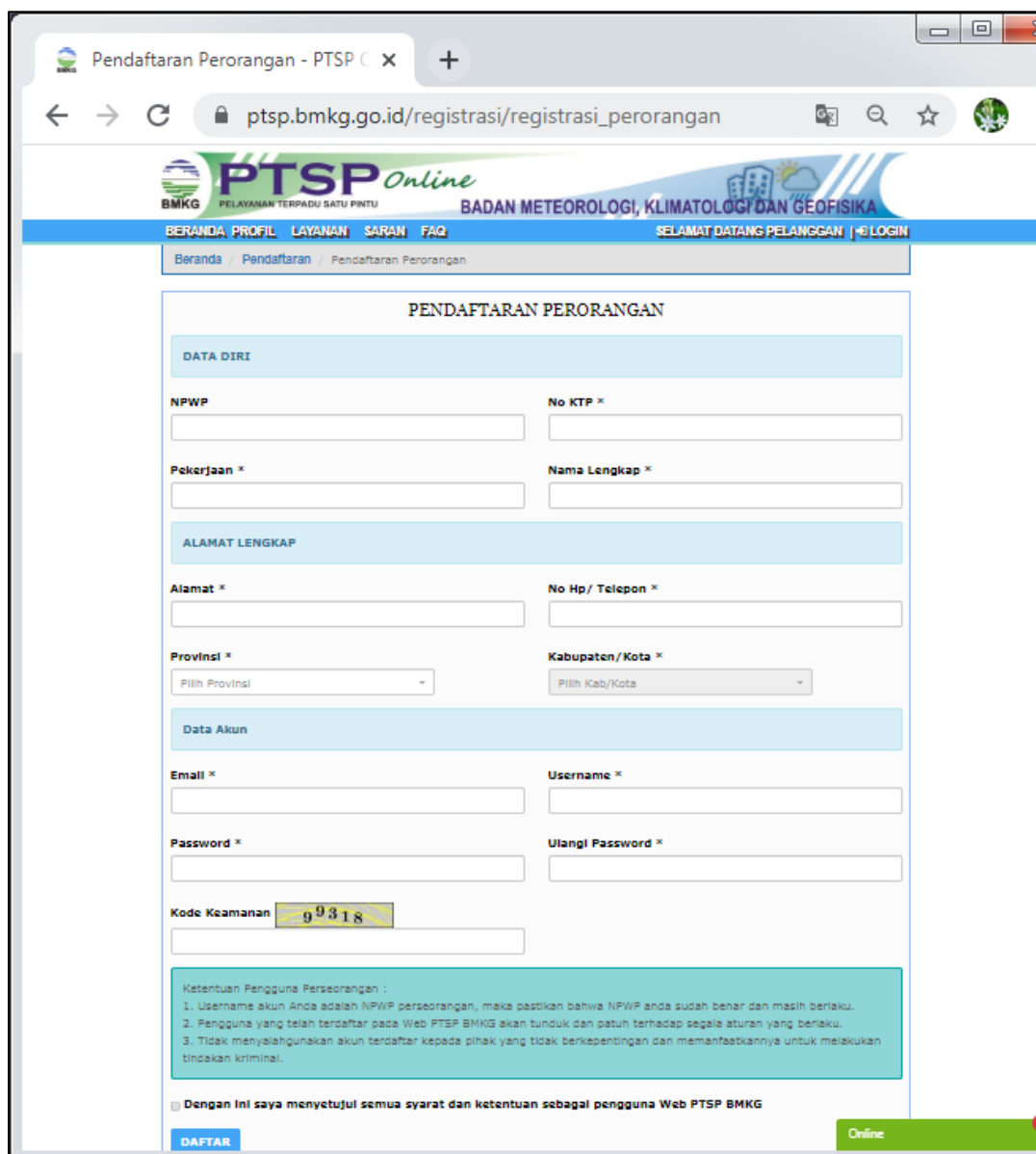


Gambar 3.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun

Untuk pendaftaran akun perseorangan, pelanggan harus mengisi *form*, diantaranya:

- a. Data Diri : NPWP, No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon(wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Akun : Email (wajib), *Username* (wajib), *Password* (wajib), Ulangi *Password* (wajib)

Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan *checklist* tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.

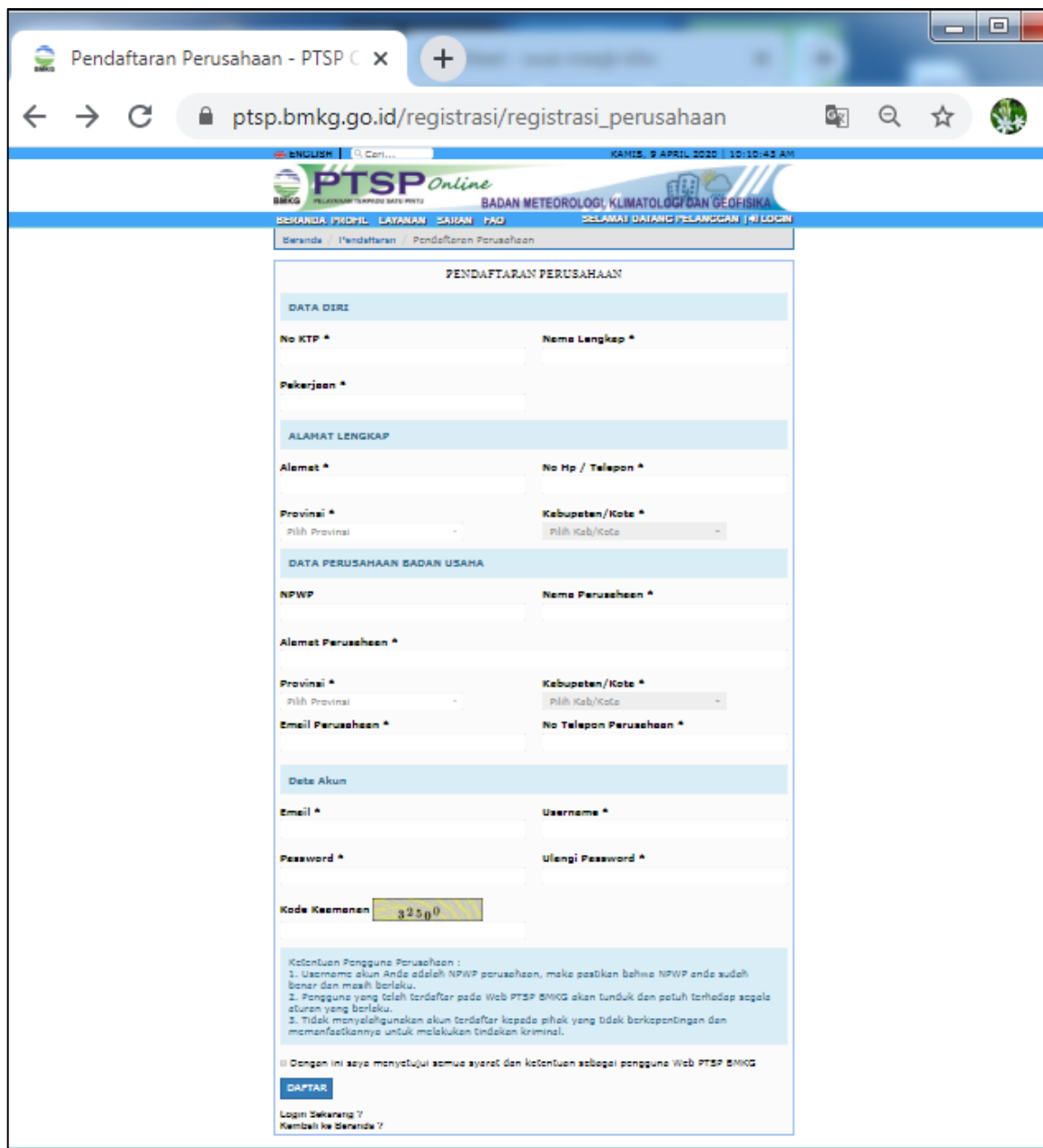


Gambar 3.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan

Sedangkan untuk pendaftaran akun perusahaan, pelanggan harus mengisi *form*, diantaranya:

- a. Data Diri : No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon (wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Perusahaan Badan Usaha : NPWP, Nama Perusahaan (wajib), Alamat Perusahaan (wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib), Email perusahaan (wajib), dan nomor telepon perusahaan (wajib).
- d. Data Akun : Email (wajib), *username* (wajib), *password* (wajib), dan ulangi *password* (wajib).

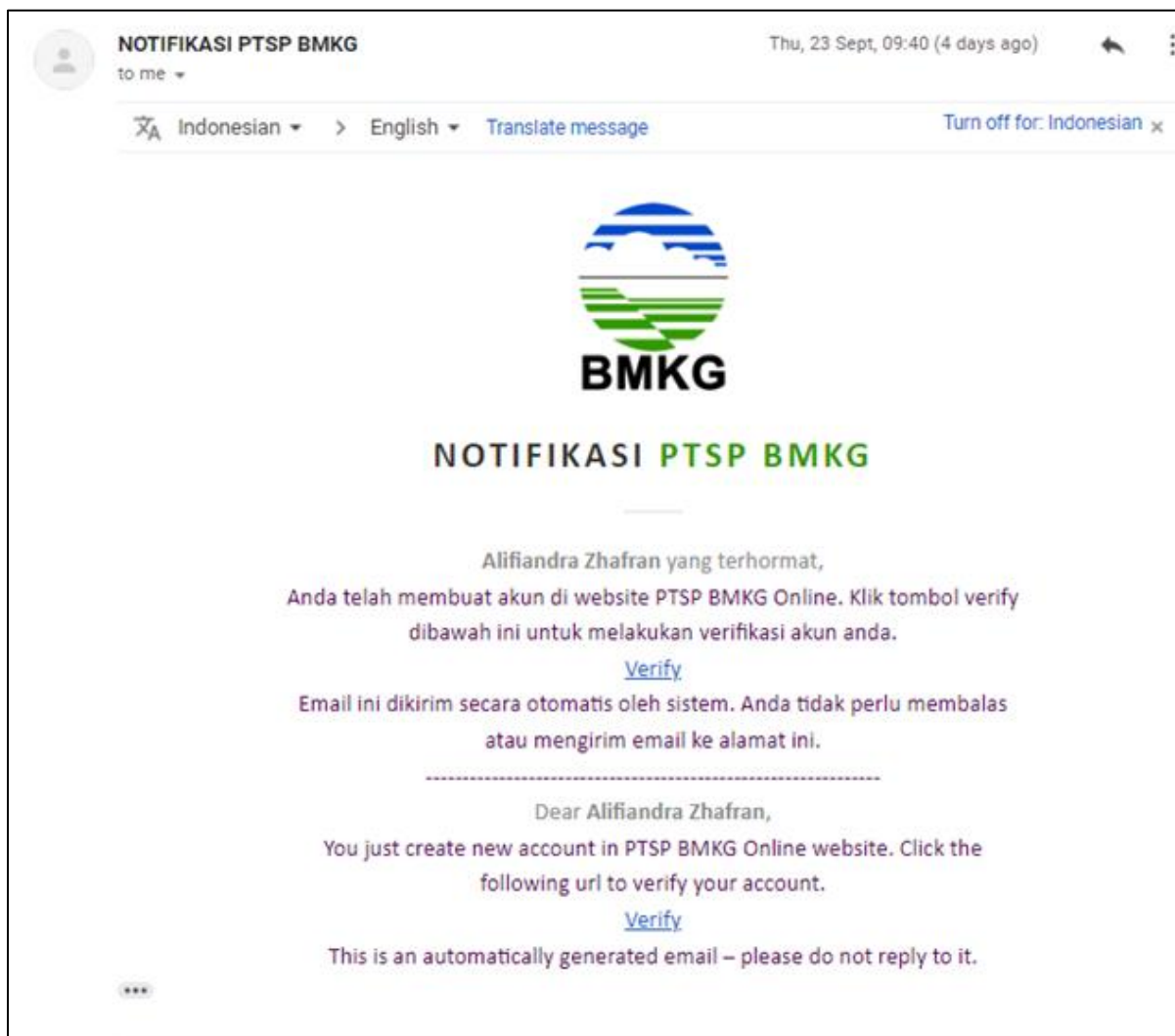
Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan *checklist* tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.



Gambar 3.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan

Setelah pelanggan mengisi formulir pendaftaran dan menekan tombol daftar, maka pelanggan secara otomatis akan memperoleh notifikasi melalui email yang telah didaftarkan untuk melakukan verifikasi.

Berikut merupakan tampilan email Verifikasi akun PTSP Online:



Gambar 3.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun

Selanjutnya pelanggan dapat menekan *hyperlink* yang bertuliskan “Verify”, kemudian sistem akan mengarahkan pelanggan menuju halaman *login*.

3.2. Tahap 2 – Login

Untuk dapat melakukan permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG, serta memanfaatkan fitur-fitur *backend* pada PTSP Online, pengguna diharuskan untuk melakukan *login*.

Untuk dapat melakukan *login*, baik pengguna, maupun pengelola harus memasukkan *username* dan *password* yang telah diisi dalam formulir pendaftaran pada tahap sebelumnya, menuliskan kode *captcha*, dan klik tombol masuk. Halaman *login* ini juga memfasilitasi apabila terdapat pengguna yang belum melakukan

pendaftaran agar dapat menekan tombol register. Halaman *login* untuk pelanggan dapat diakses pula melalui alamat <https://ptsp.bmkg.go.id/login>.

Berikut ini merupakan tampilan halaman *login* untuk pelanggan:



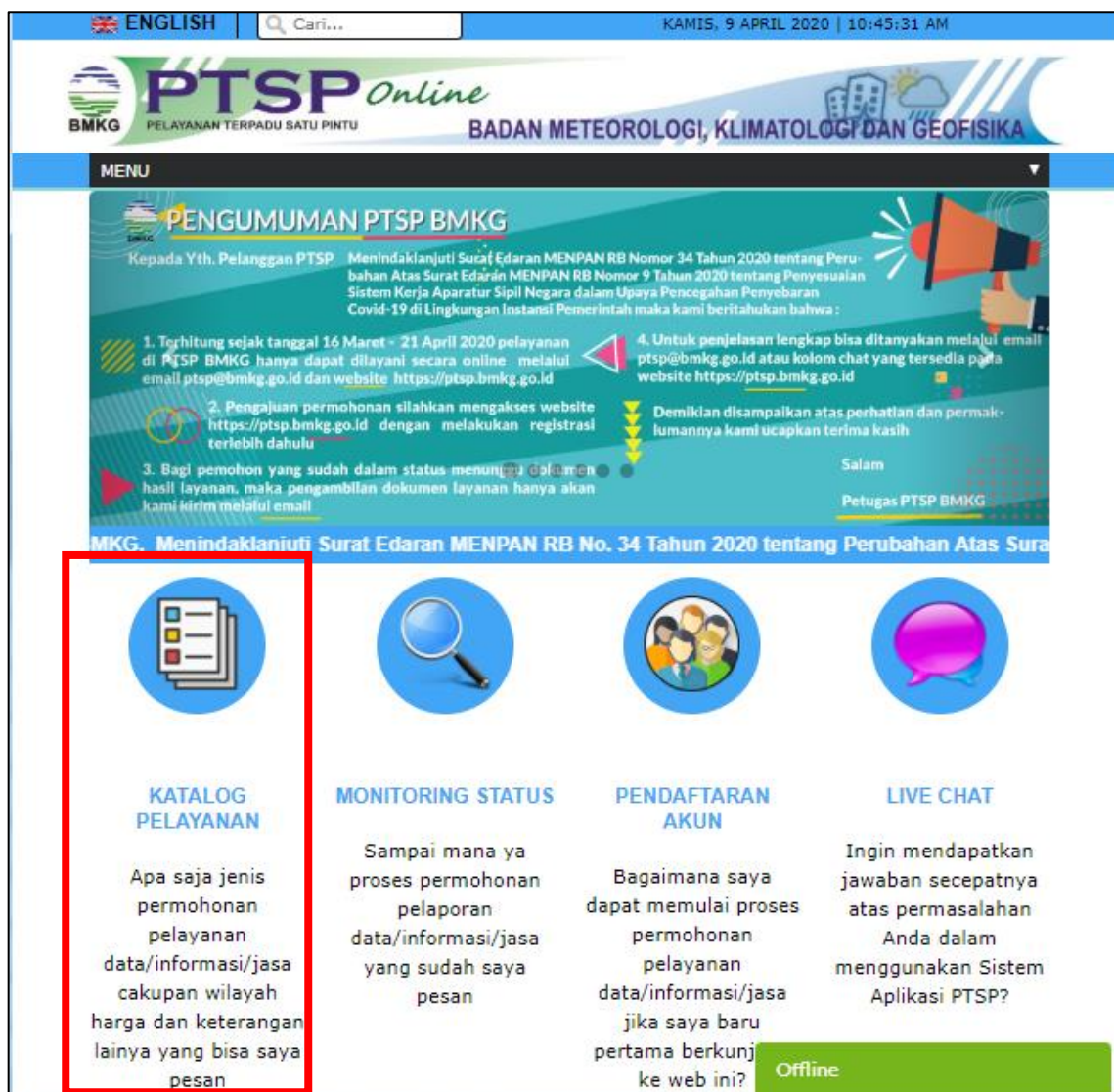
Gambar 3.8. Halaman *Login* PTSP Online untuk Pelanggan

3.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan

Setelah melakukan pendaftaran dan melakukan *login*, pelanggan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada PTSP Online, salah satunya adalah melakukan permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG secara online.

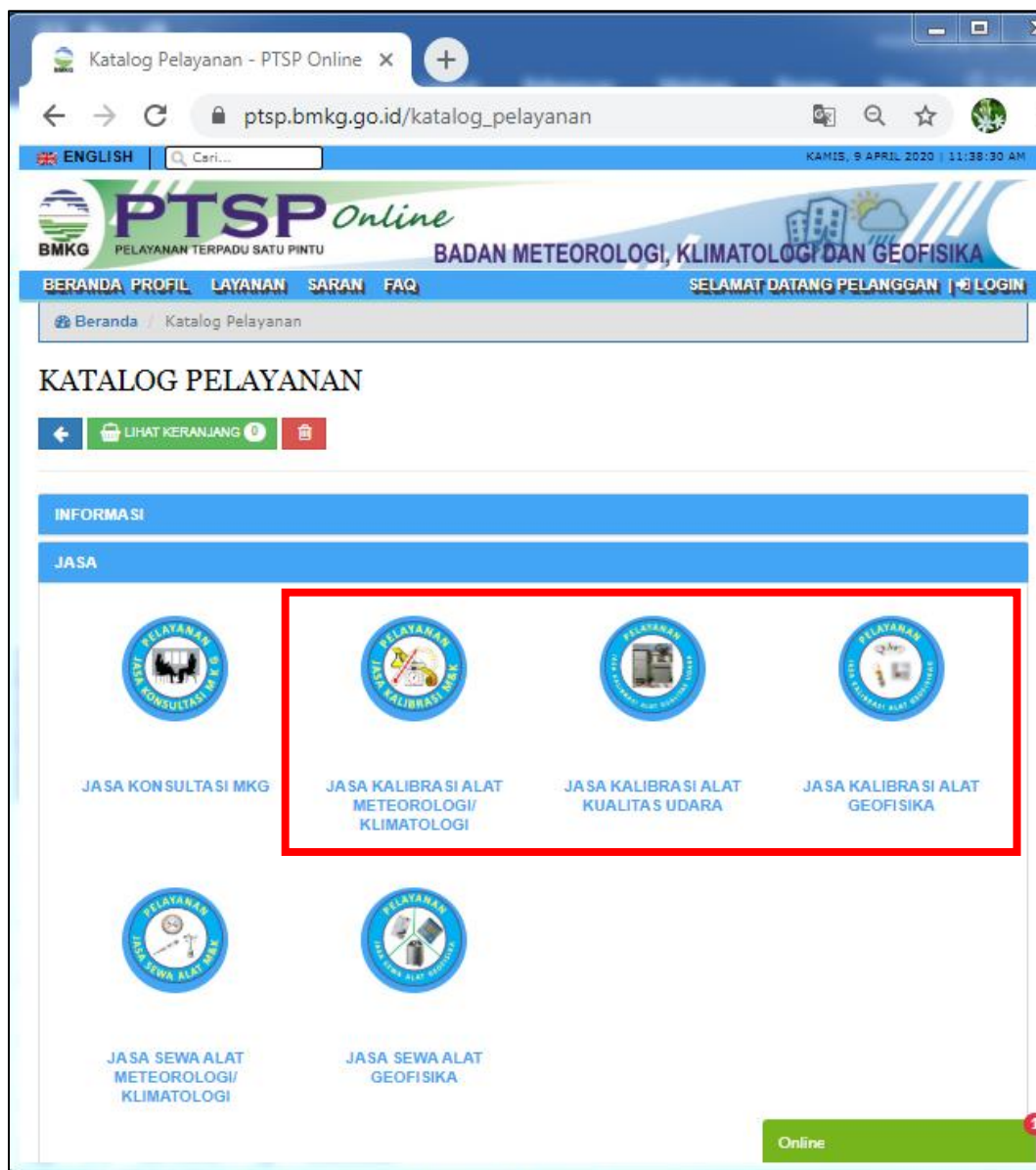
Berikut merupakan tahap-tahap yang dapat dilakukan untuk melakukan permohonan layanan dimaksud:

4. Pelanggan memilih menu katalog pelayanan pada halaman beranda.



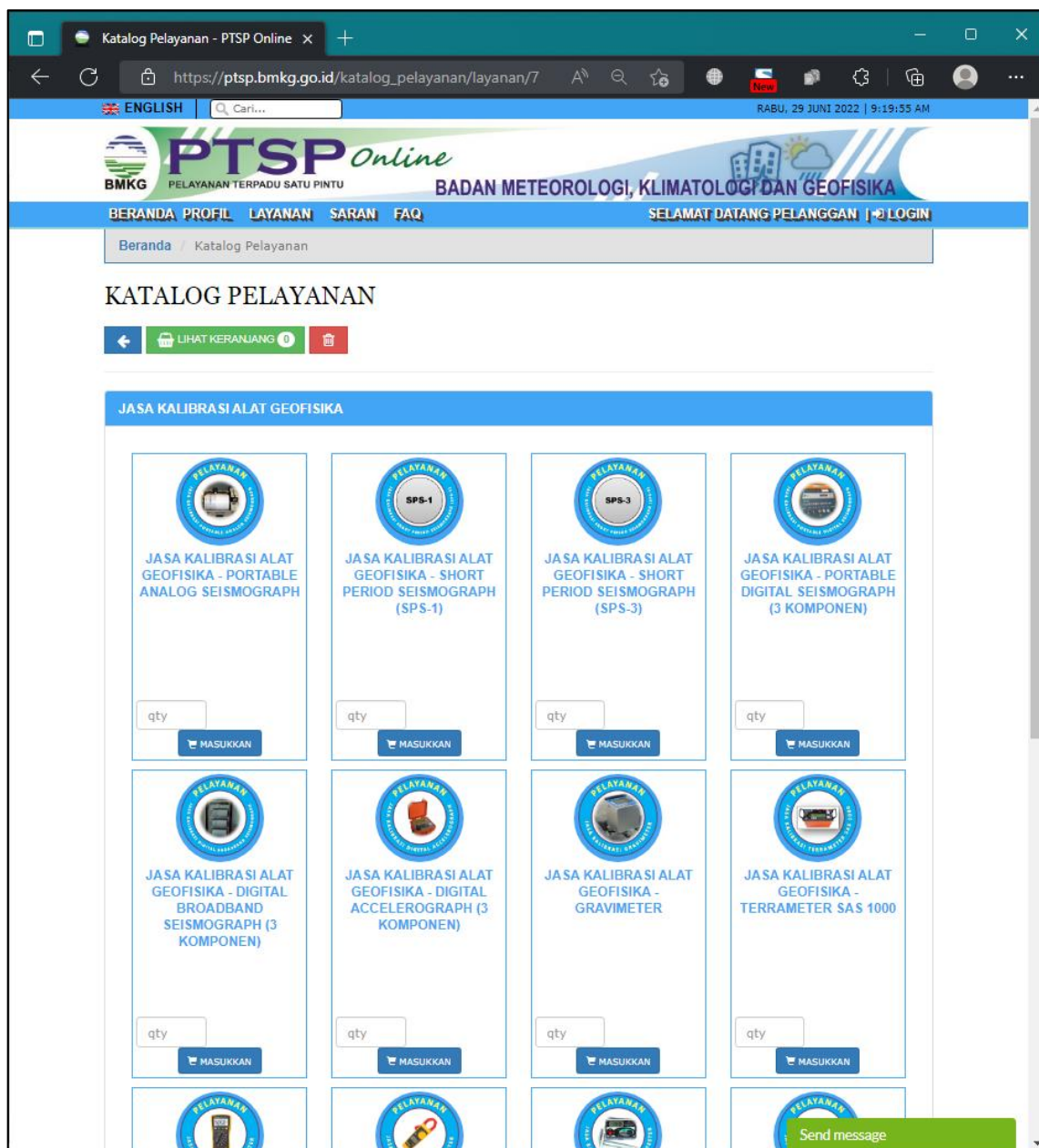
Gambar 3.9. Menu Katalog Pelayanan

5. Pelanggan memilih jenis layanan jasa dan memilih jenis jasa kalibrasi alat MKG yang disediakan.



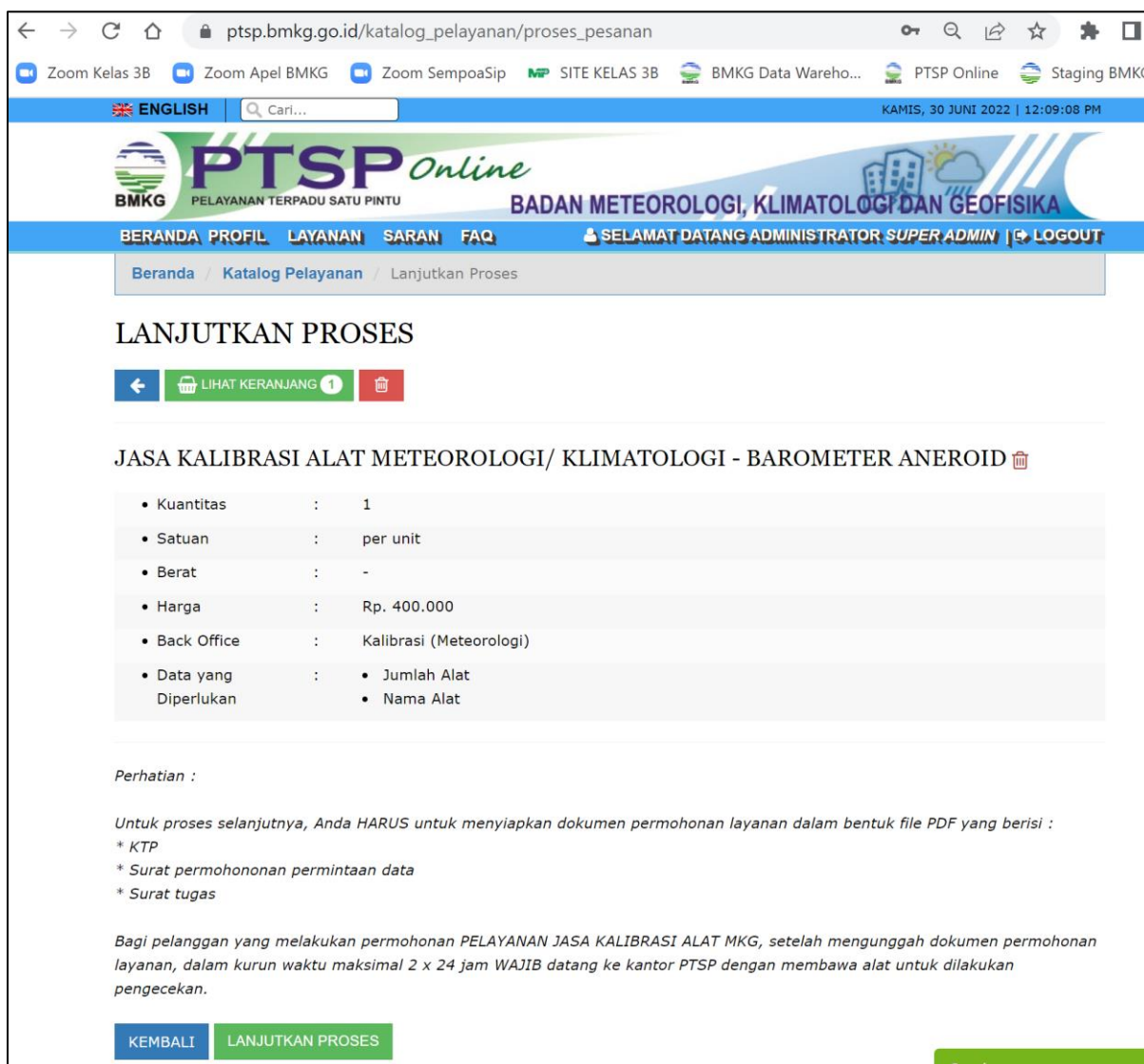
Gambar 3.10. Katalog Pelayanan Jasa Kalibrasi Alat MKG

- Pelanggan memilih produk yang akan dimohonkan dengan menginput kuantitas pada kolom yang disediakan, kemudian pilih tombol masukkan.



Gambar 3.11. Katalog Pelayanan Produk Jasa Kalibrasi Alat Geofisika

Setelah memilih dan memasukkan produk, pelanggan dapat memilih tombol lihat keranjang. Dalam lihat keranjang pelanggan dapat melihat secara detail informasi terkait produk yang akan dibayar, mulai dari kuantitas produk yang dimaksud, satuan produk, berat produk (jika ada), harga produk, Petugas Layanan yang menangani, hingga keterangan data yang diperlukan.



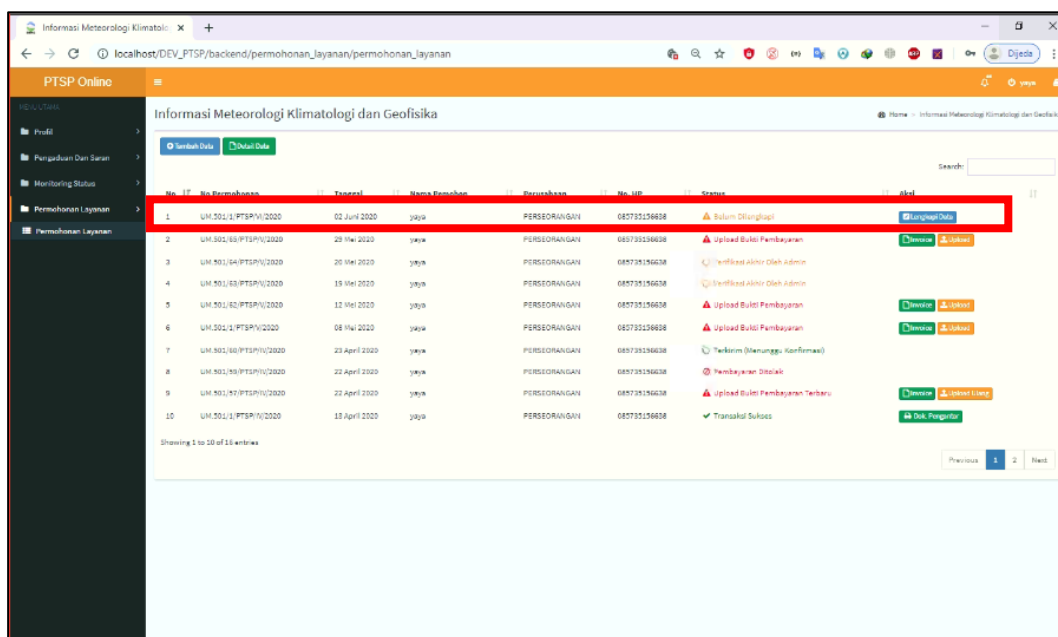
Gambar 3.12. Rincian Produk

Jika rincian produk yang dimaksud sudah tepat, pelanggan perlu menekan tombol “lanjutkan proses”, kemudian pelanggan akan diarahkan menuju halaman *login*.



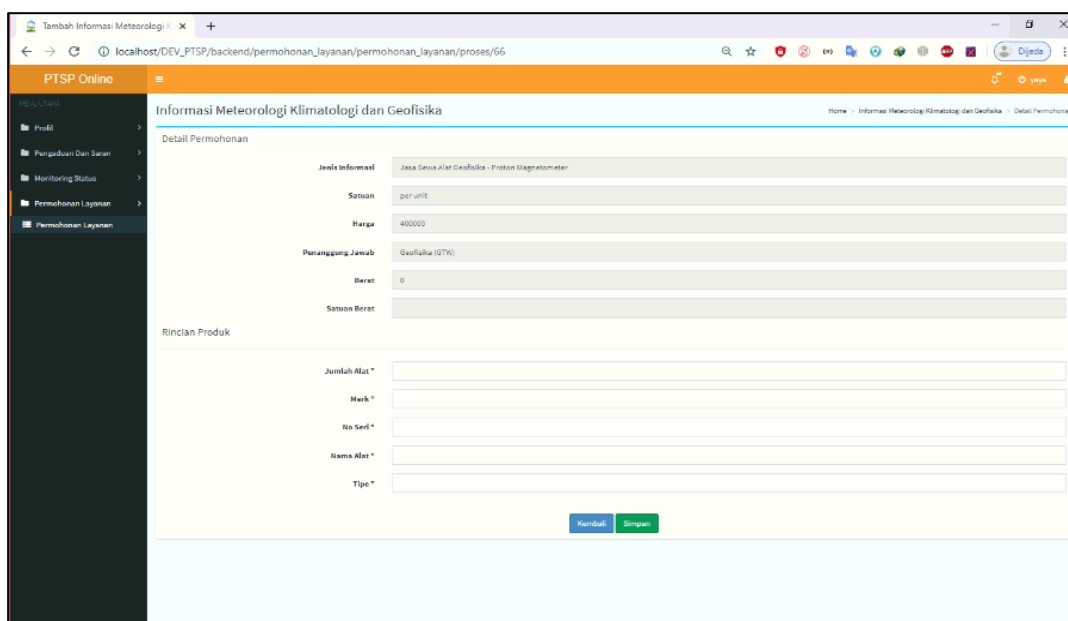
Gambar 3.13. Halaman *Login* Pelanggan

Setelah memasukkan *user*, *password*, dan *captcha*, pelanggan akan masuk pada halaman *backend*. Pada *backend* menu permohonan layanan pelanggan dapat melihat seluruh permohonan layanan yang pernah dilakukan melalui PTSP Online, termasuk riwayat transaksi-transaksi sebelumnya. Sedangkan transaksi terakhir akan berada pada posisi teratas pada kolom permohonan layanan.



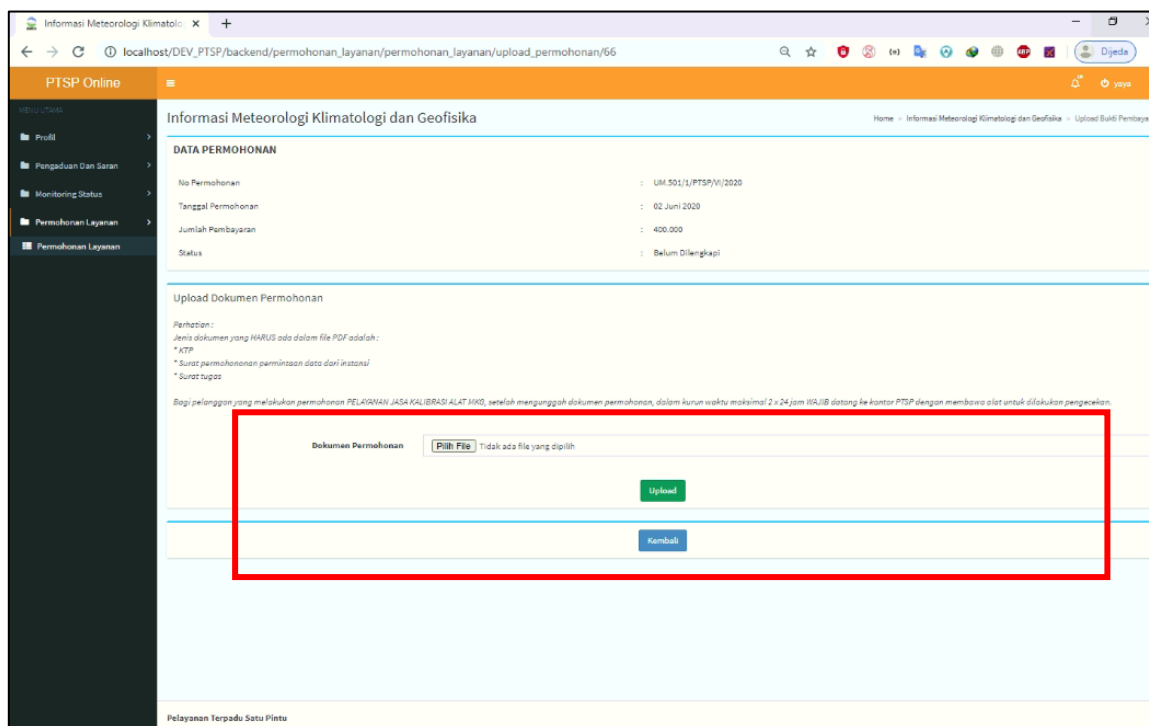
Gambar 3.14. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data

Kemudian pelanggan diharuskan untuk menekan tombol “lengkapi data” pada bagian kanan. Setelah tombol tersebut ditekan, maka akan muncul detail permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG beserta rincian produk yang dipesan. Detail permohonan akan secara otomatis dimunculkan oleh sistem, sedangkan pelanggan diwajibkan untuk mengisi rincian produk yang dimohonkan. Berikut merupakan tampilan dari halaman yang dimaksud:



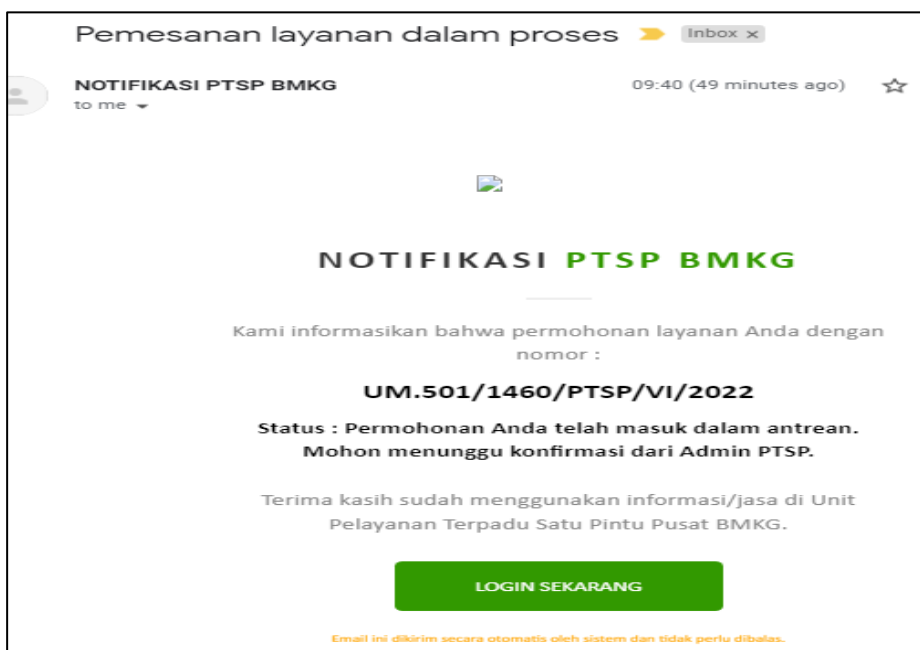
Gambar 3.15. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk

Setelah pelanggan mengisi rincian produk, selanjutnya akan muncul halaman untuk melakukan *upload* dokumen permohonan. Seperti keterangan dalam sistem, pelanggan harus menyiapkan dokumen yang berisi KTP (Kartu Tanda Penduduk), Surat Permohonan permintaan data dari instansi, dan Surat Tugas. Dokumen yang dimaksud harus terletak dalam 1 (satu) *file*, yaitu dalam format pdf.



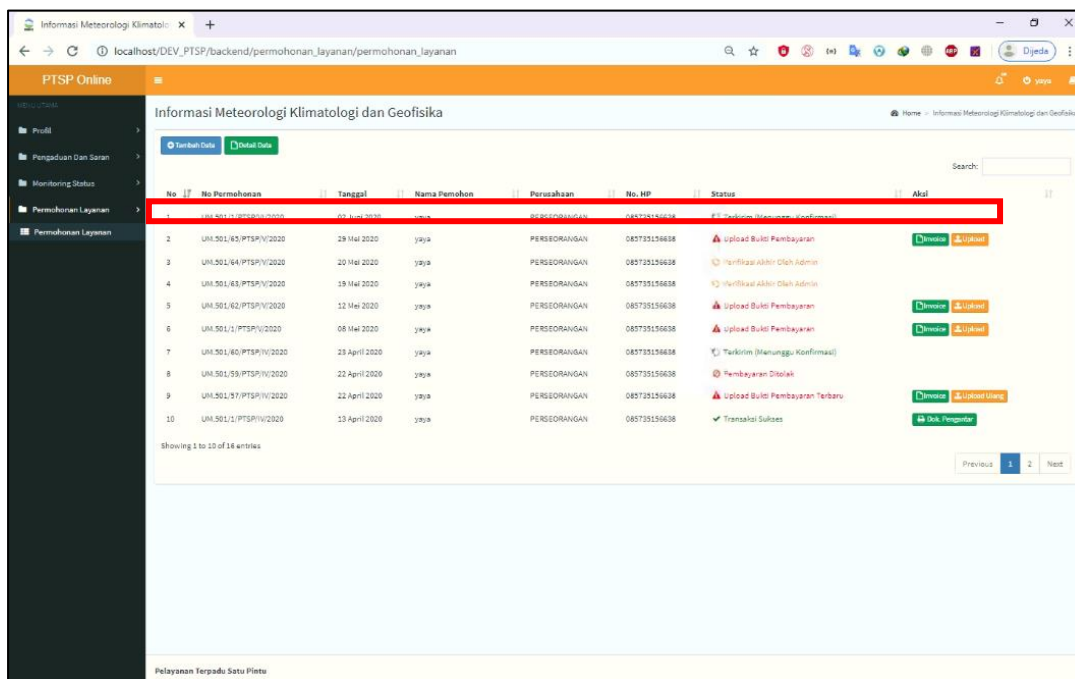
Gambar 3.16. Halaman Unggah Dokumen Permohonan

Setelah dokumen permohonan siap, pelanggan dapat menekan tombol “pilih file”, untuk mencari dimana dokumen permohonan layanan jasa kalibrasi alat disimpan. Kemudian setelah selesai pelanggan dapat menekan tombol “upload” untuk mengunggah *file* yang telah dipilih. Setelah itu akan muncul perubahan status pada halaman permohonan layanan menjadi “Ter kirim Menunggu Konfirmasi”. Selanjutnya pelanggan akan menerima email notifikasi seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 3.17. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses

Selanjutnya pelanggan hanya perlu menunggu dan memonitor perkembangan dokumen yang dimohonkan melalui halaman permohonan layanan.

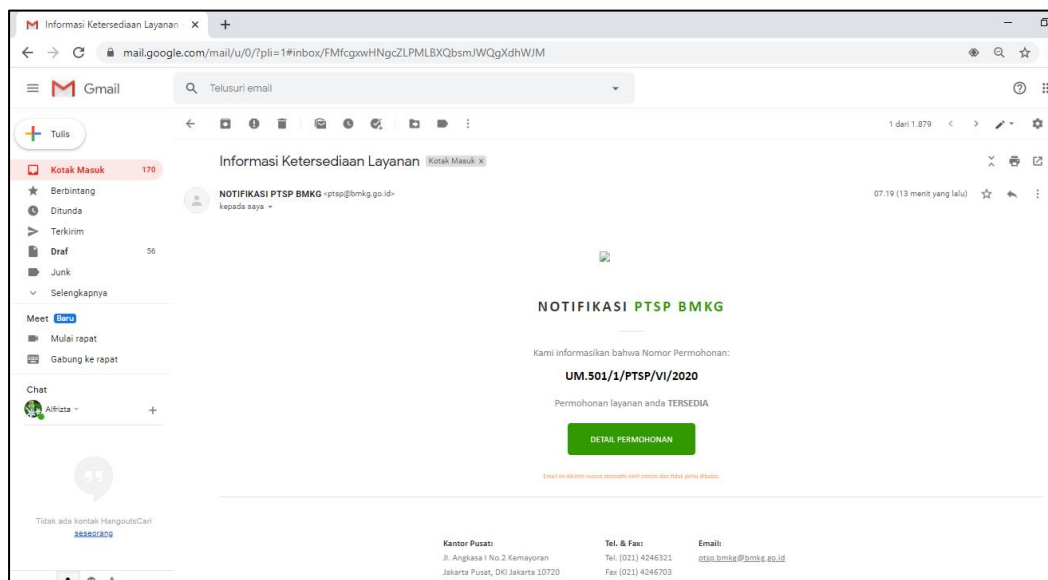


Gambar 3.18. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi

3.4. Tahap 4 – Konfirmasi Petugas Layanan

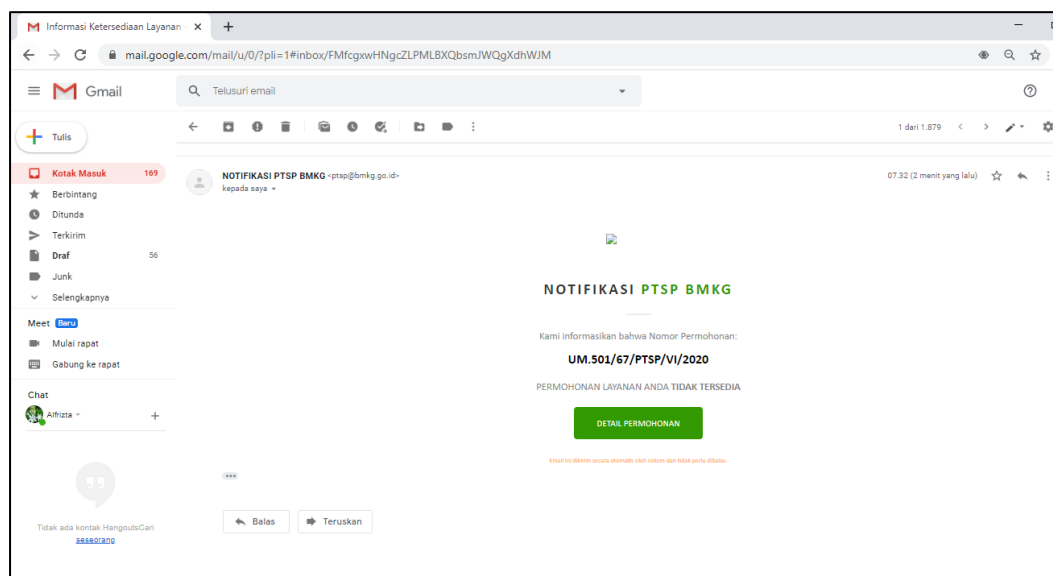
Setelah pelanggan melakukan unggah dokumen permohonan jasa kalibrasi alat MKG, maka alur selanjutnya adalah masuk pada Petugas Layanan PTSP.

Untuk layanan yang terkonfirmasi tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 3.19. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia

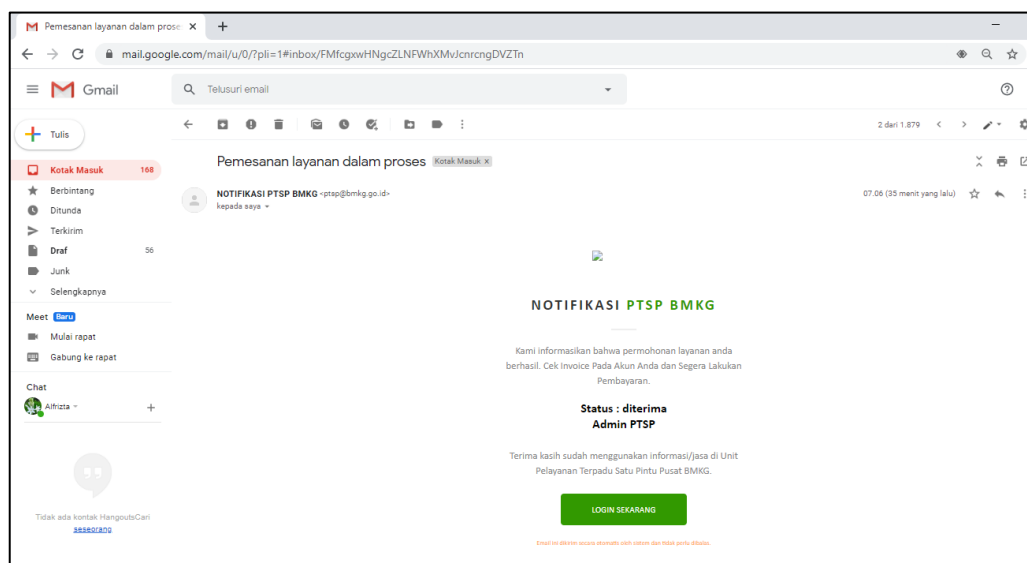
Sedangkan untuk layanan yang terkonfirmasi tidak tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 3.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia

3.5. Tahap 5 – Pembayaran

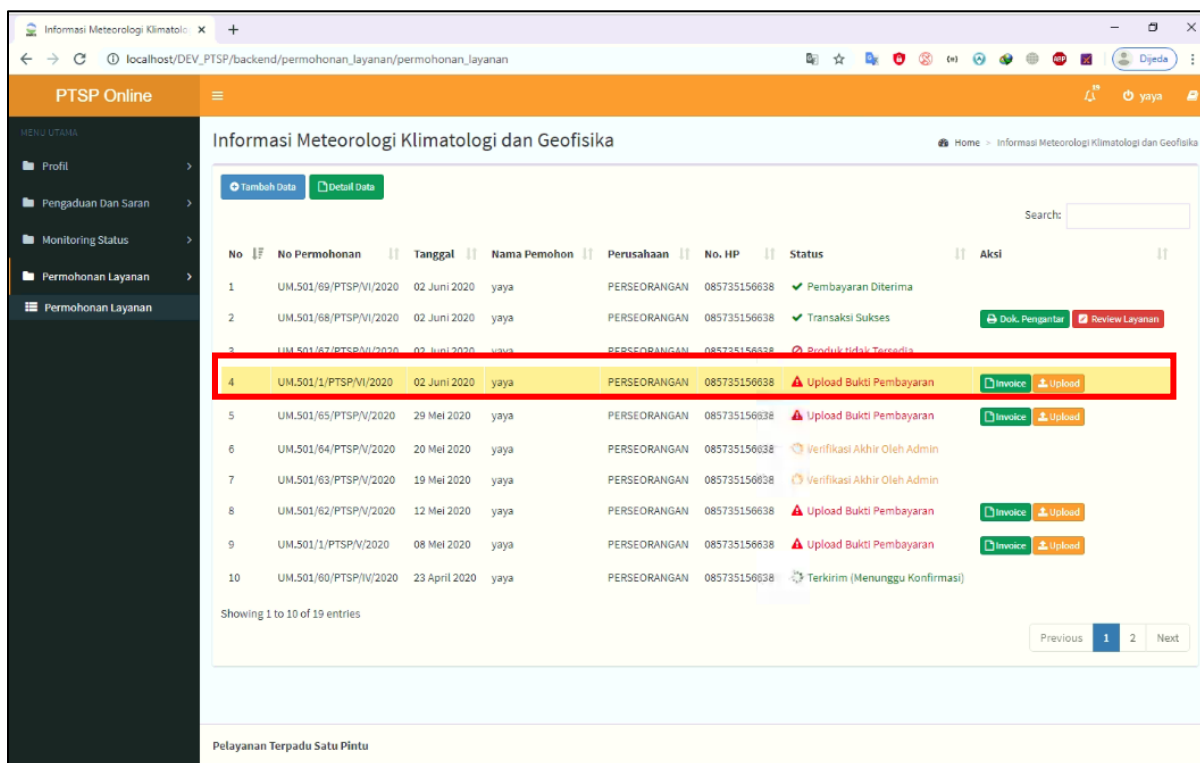
Selain menerima notifikasi email bahwa layanan jasa kalibrasi alat MKG yang dimohonkan tersedia, pelanggan juga memperoleh 1 (satu) email lagi yang berisikan tentang informasi bahwa permohonan telah berhasil, serta himbauan untuk melakukan pengecekan akun karena telah tersedia *invoice*, sehingga perlu dilakukan pembayaran.



Gambar 3.21. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan *Invoice* Telah Dikirimkan

Setelah pelanggan memperoleh email notifikasi bahwa permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG telah berhasil, maka pelanggan dapat *login* menggunakan *hyperlink* yang tercantum pada email dimaksud, ataupun dapat membuka halaman PTSP online menggunakan *browser* secara manual.

Kemudian setelah pelanggan *login* ke dalam PTSP Online, dan kemudian mengakses menu permohonan layanan, maka tampilan yang dilihat oleh pelanggan adalah sebagai berikut:

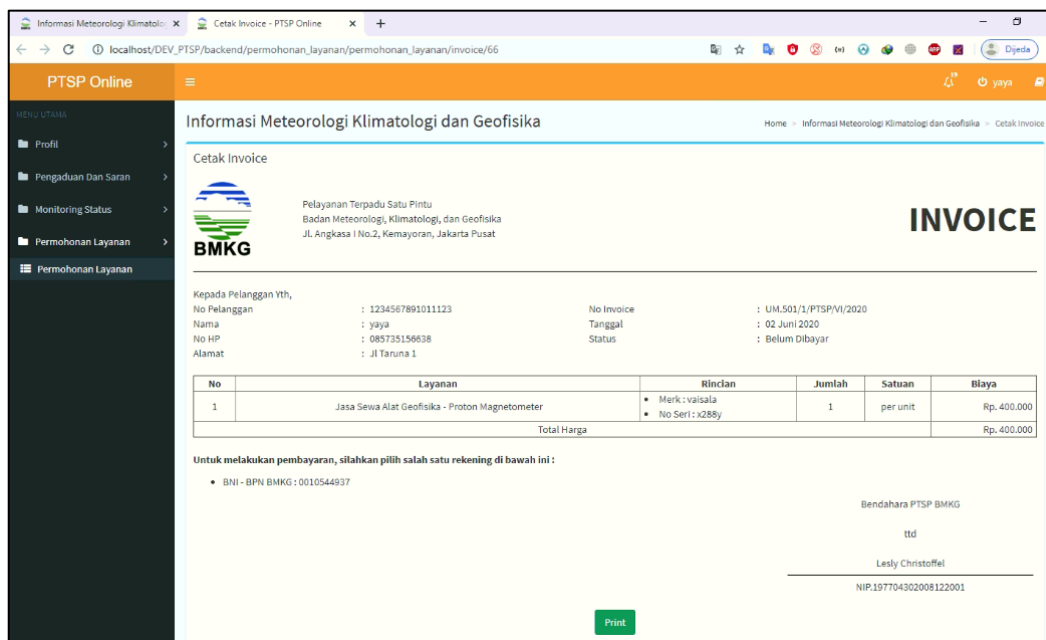


Gambar 3.22. Halaman Permohonan Pelanggan Status *Upload* Bukti Pembayaran

Pelanggan dapat melihat halaman permohonan layanan dengan status “*upload* bukti pembayaran”. Pada kolom aksi terdapat tombol “*invoice*” dan “*upload*”. Kedua tombol aksi ini berkaitan dengan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan, baik itu dari jumlah data, detail data, hingga nominal yang harus dibayarkan.

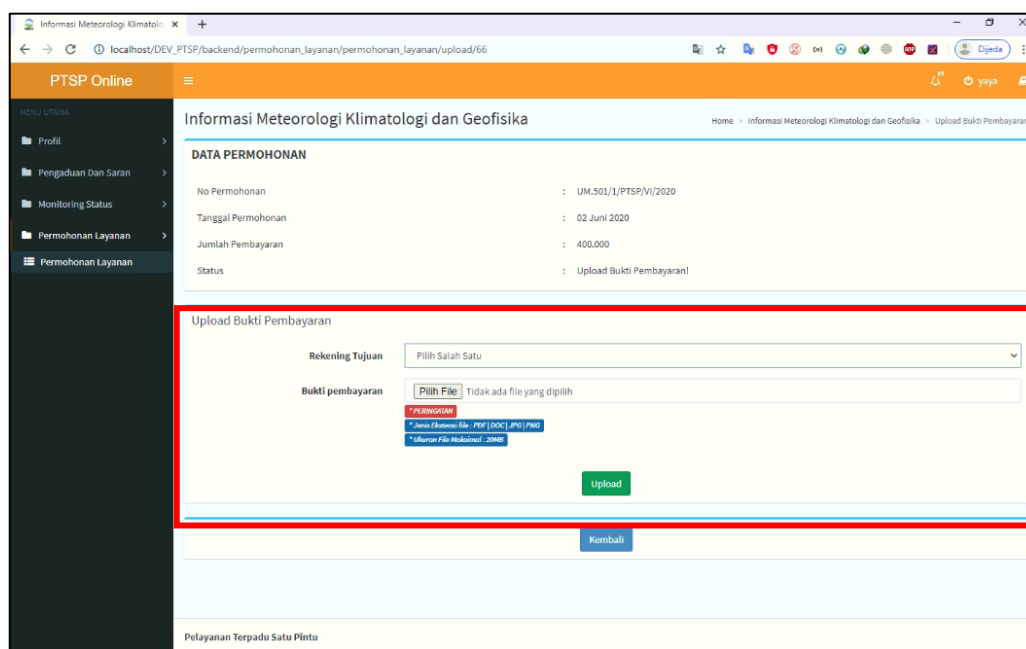
Pertama setelah membuka halaman permohonan layanan ini, pelanggan dapat menekan tombol “*invoice*” untuk melihat detail layanan yang telah dimohonkan, dan telah dikonfirmasi oleh Petugas Layanan PTSP. Dalam *invoice* dimaksud juga tercantum nomor rekening PTSP BMKG.

Dibawah ini merupakan gambar tampilan saat pelanggan menekan tombol “invoice”:



Gambar 3.23. Invoice Layanan

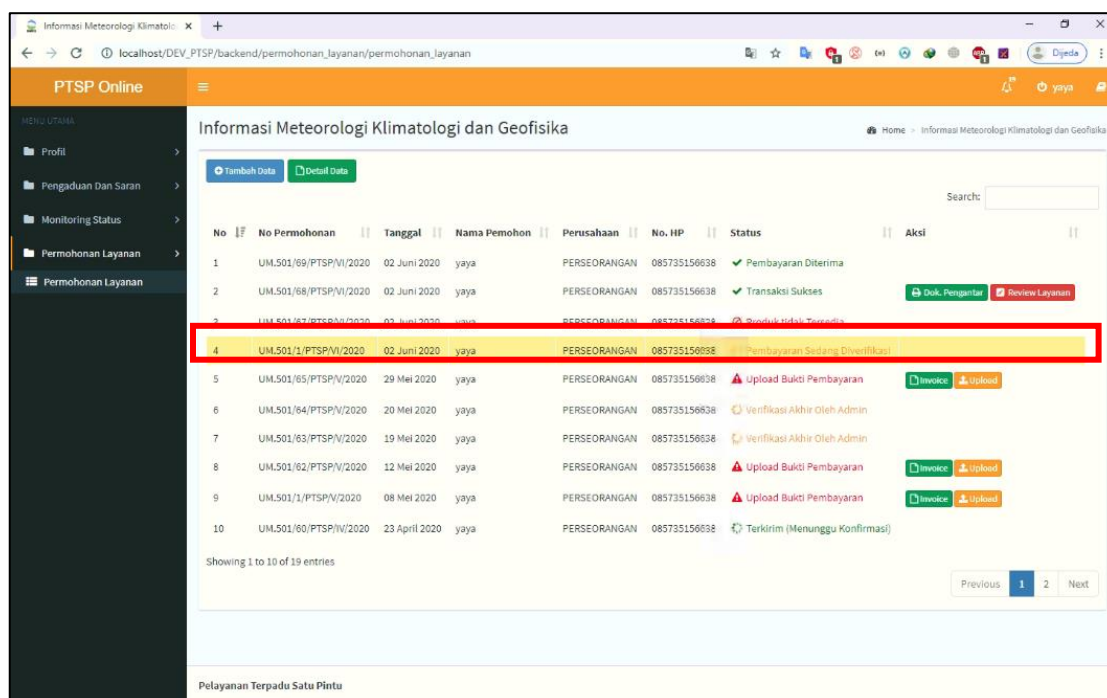
Dalam *invoice* tercantum total biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan melalui rekening PTSP BMKG yang tercantum. Setelah itu pelanggan diwajibkan untuk melakukan transfer sesuai dengan nominal dalam *invoice* dan kemudian melakukan unggah bukti pembayaran ke dalam sistem dengan menekan tombol “upload”. Berikut ini merupakan tampilan halaman saat pelanggan menekan tombol “upload”:



Gambar 3.24. Halaman Upload Bukti Pembayaran

Pada halaman ini, pelanggan diharuskan mengunggah bukti pembayaran dengan memilih nomor rekening tujuan yang dimaksud (rekening BMKG), kemudian menekan tombol “pilih file”. Setelah file selesai diunggah, pelanggan dapat memilih tombol “upload”. Pelanggan juga harus memperhatikan keterangan yang terdapat pada halaman *upload*, bahwa bukti pembayaran yang dapat di-*upload* harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jenis ekstensi file adalah PDF, Doc, JPG, atau PNG, dan
- b. Ukuran File Maksimal 20 MB.



Gambar 3.25. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi

Gambar di atas menampilkan halaman yang akan tampil saat pelanggan telah berhasil mengunggah bukti pembayaran. Pada kolom status pelanggan akan berubah menjadi “pembayaran sedang diverifikasi”. Pada tahap ini bukti pembayaran yang diunggah pelanggan akan secara otomatis masuk pada akun bendahara penerimaan BMKG, sehingga perlu dilakukan validasi pembayaran.

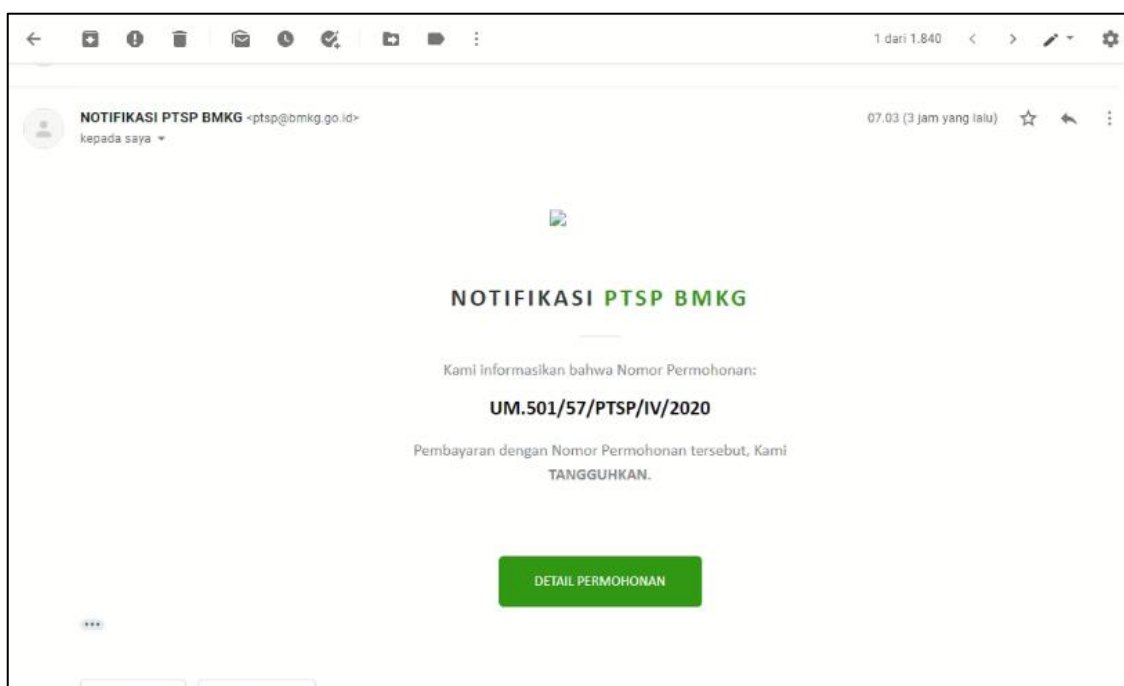
3.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap pembayaran, yang mana subjek yang dominan bekerja pada tahap ini adalah bendahara penerimaan BMKG.

Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan valid, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa permohonan layanan akan segera ditindaklanjuti oleh Petugas Layanan yang menangani, proses ini membutuhkan waktu 14 (empat) belas hari kerja.

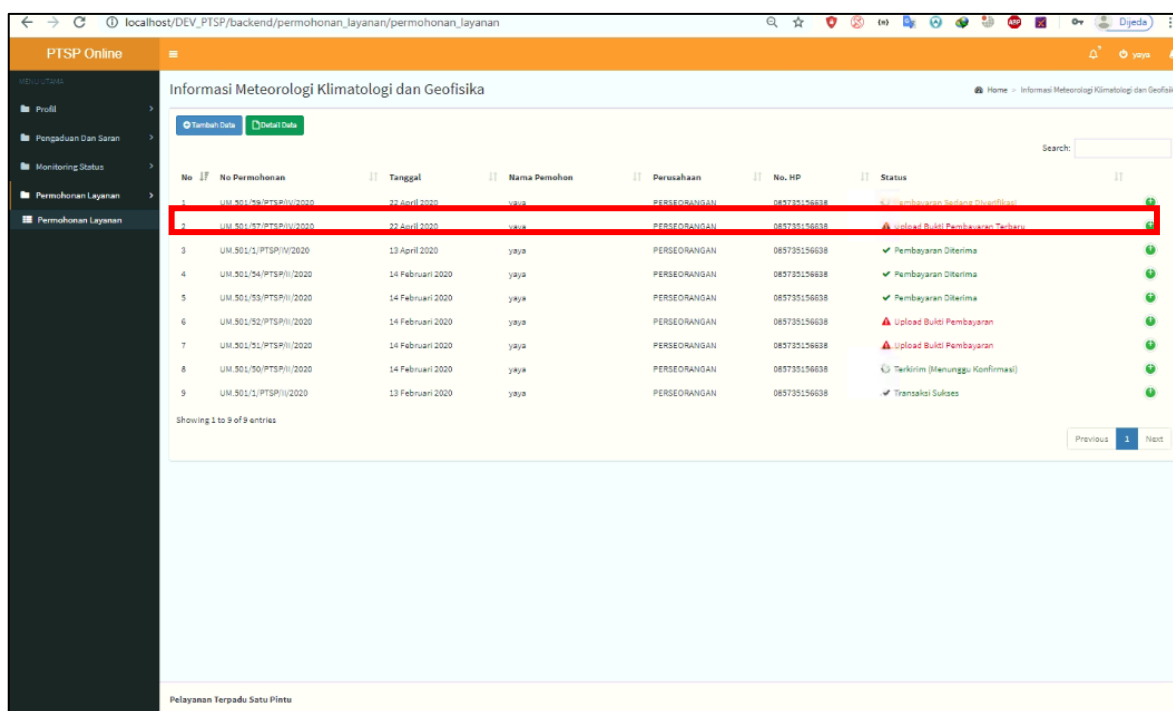
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan ditangguhkan, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa pelanggan harus melakukan perbaikan terhadap bukti bayar, yakni dengan melakukan unggah ulang dokumen pembayaran yang sesuai dengan *invoice*. Proses ditangguhkan terjadi apabila bukti pembayaran kurang jelas atau kurang bayar.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status ditangguhkan. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 3.26. Notifikasi Email Pelanggan setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan dari Bendahara Penerimaan

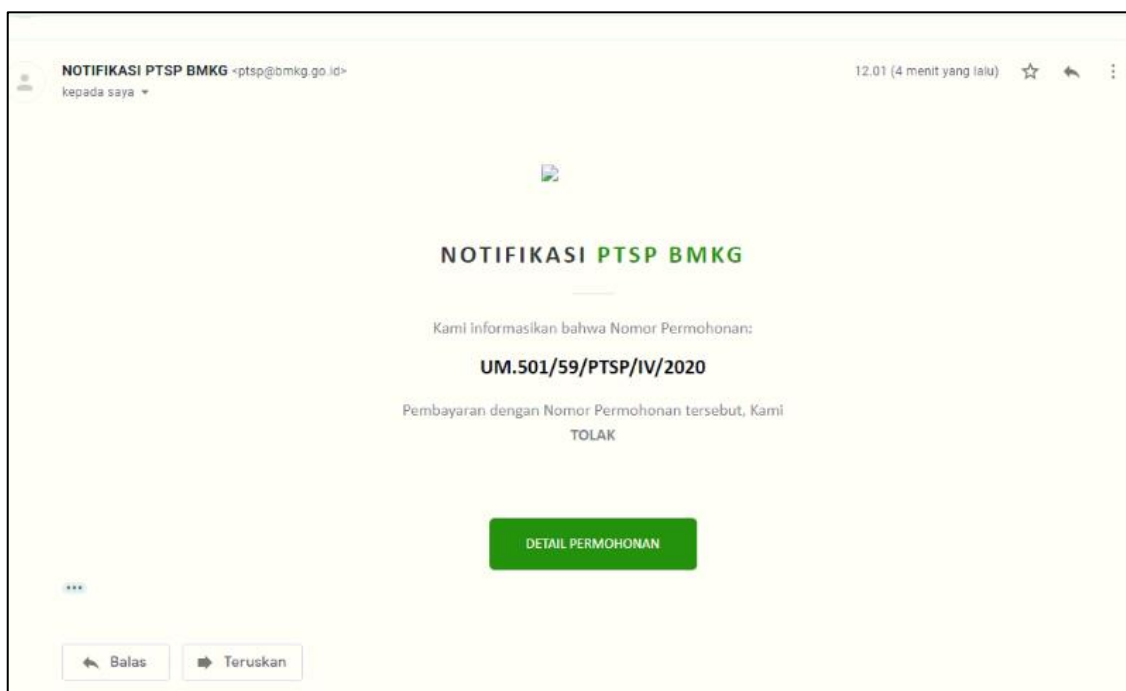
Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “upload bukti pembayaran terbaru” untuk memperbaiki bukti pembayaran yang telah ditangguhkan oleh bendahara. Untuk langkah berikutnya sama dengan langkah sebelumnya, yaitu pelanggan harus melakukan unggah bukti pembayaran yang sesuai dengan *invoice*. Berikut merupakan tampilan halaman permohonan layanan pelanggan dengan status “upload bukti pembayaran terbaru”.



Gambar 3.27. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status *Upload* Bukti Pembayaran Terbaru

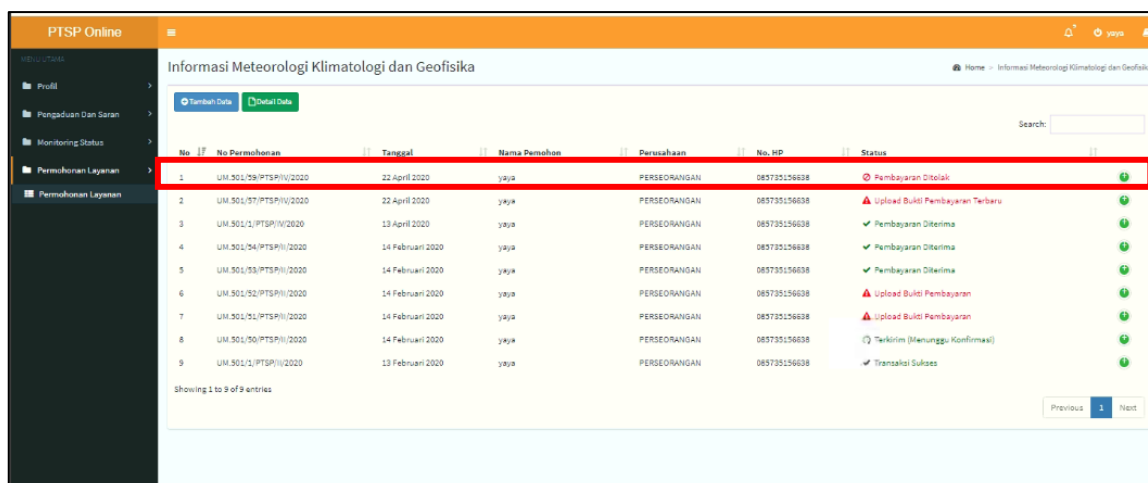
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan tidak valid, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa permohonan ditolak. Proses tolak ini terjadi apabila terjadi beberapa kali kesalahan yang berulang.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status pembayaran tidak valid. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 3.28. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid dari Bendahara Penerimaan

Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “pembayaran ditolak”. Setelah muncul status tersebut maka otomatis pelanggan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya.

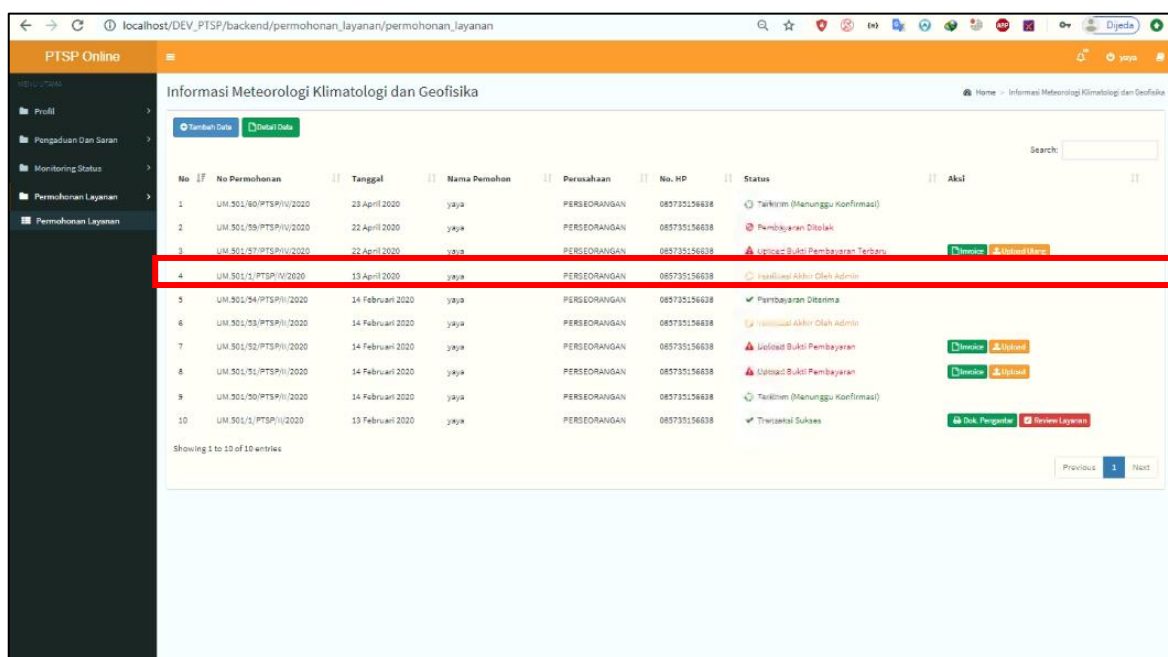


Gambar 3.29. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak

3.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Jasa Kalibrasi Alat MKG

Proses yang masuk dalam tahap ini adalah yang telah berhasil melewati tahap pengecekan bendahara penerimaan BMKG, dan bukti pembayaran yang dimaksud telah dinyatakan valid.

Setelah unggah dokumen berhasil, maka otomatis status pada sistem dengan akun pelanggan telah berubah menjadi verifikasi akhir oleh Petugas Layanan.



Gambar 3.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir oleh Petugas Layanan

Selain itu, pelanggan juga memperoleh email notifikasi untuk memberitahukan bahwa telah dilakukan konfirmasi ketersediaan layanan oleh Petugas Layanan dan langkah selanjutnya adalah dilakukannya verifikasi akhir oleh Petugas Layanan. Berikut tampilan notifikasi email dimaksud.



Gambar 3.31. Email Notifikasi Konfirmasi Petugas Layanan untuk Pelanggan

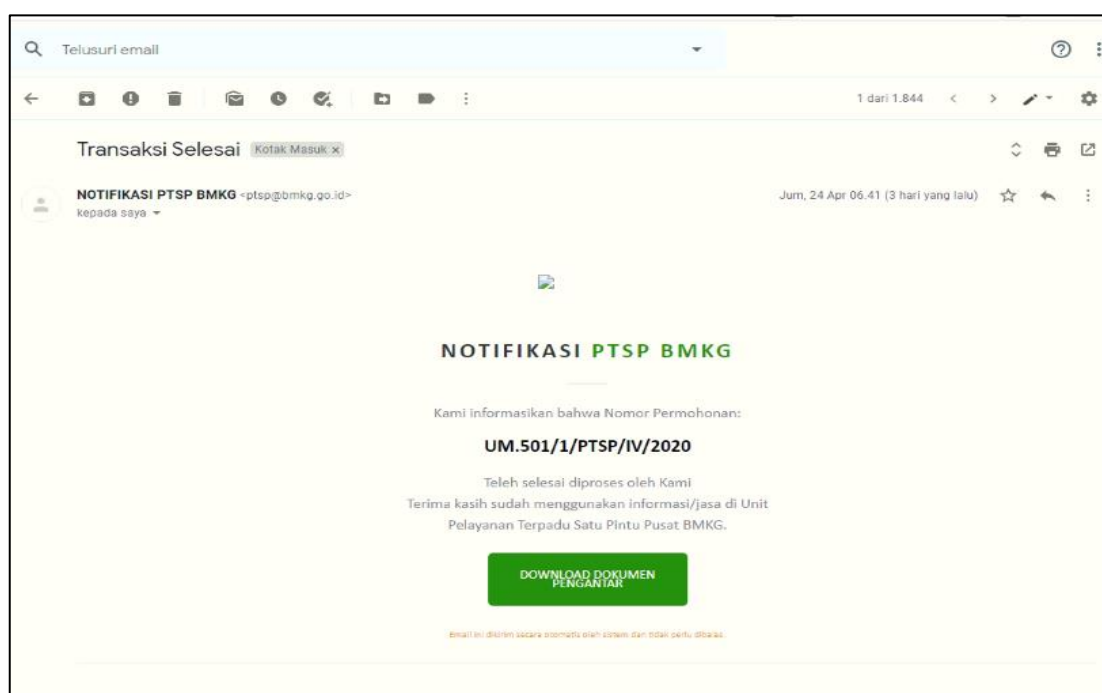
Saat dilakukan konfirmasi, Petugas Layanan membuat catatan pada aplikasi bahwa alat telah selesai dikalibrasi, sehingga alat dapat diambil sendiri oleh pelanggan atau dikirimkan melalui jasa pengiriman (jika diminta oleh pelanggan, biaya pengiriman ditanggung oleh pelanggan).

3.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir

Setelah Petugas Layanan melakukan konfirmasi atas hasil layanan jasa kalibrasi alat MKG, terdapat perubahan status pada permohonan menjadi verifikasi akhir. Kegiatan verifikasi akhir dilakukan oleh Petugas Layanan.

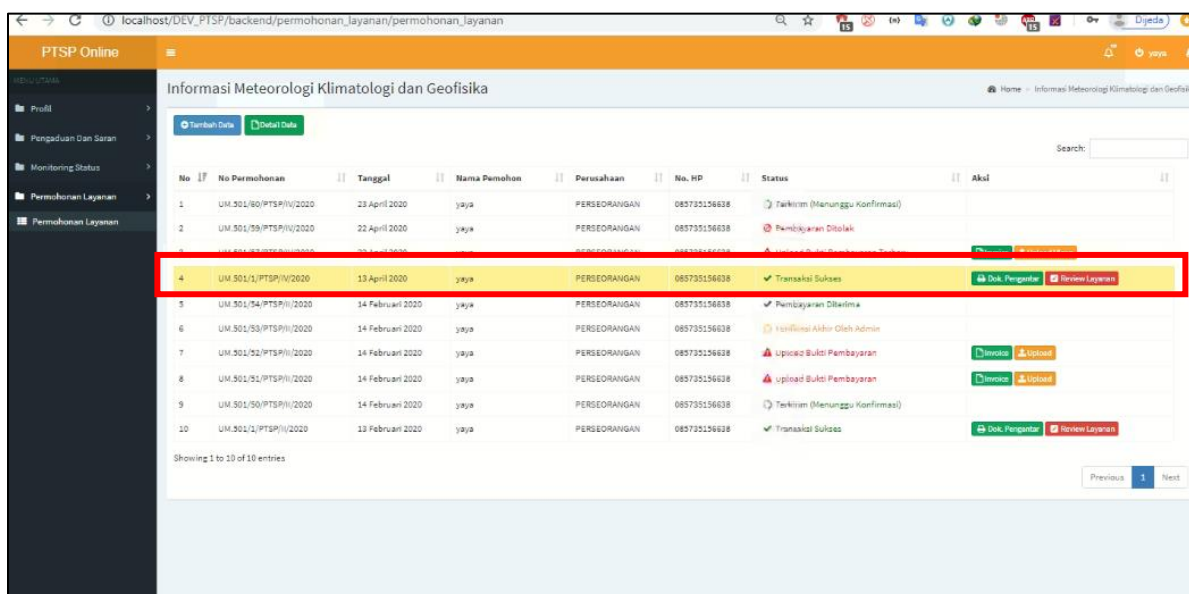
3.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil

Tahap berikutnya setelah Petugas Layanan melakukan verifikasi akhir adalah diterimanya hasil layanan jasa kalibrasi alat MKG oleh pelanggan. Pelanggan dapat mengetahui bahwa permohonan yang diajukan ke PTSP Online telah selesai dengan diperolehnya notifikasi yang masuk pada email yang sebelumnya telah didaftarkan. Notifikasi yang dimaksud menginformasikan bahwa layanan yang dimohonkan oleh pelanggan telah selesai diproses, sehingga dapat dilakukan pengunduhan dokumen hasil layanan. Dalam notifikasi tersebut terdapat tombol “*download* dokumen pengantar” yang apabila ditekan akan mengarahkan ke PTSP Online. Berikut ini merupakan tampilan dari email notifikasi hasil layanan telah selesai.



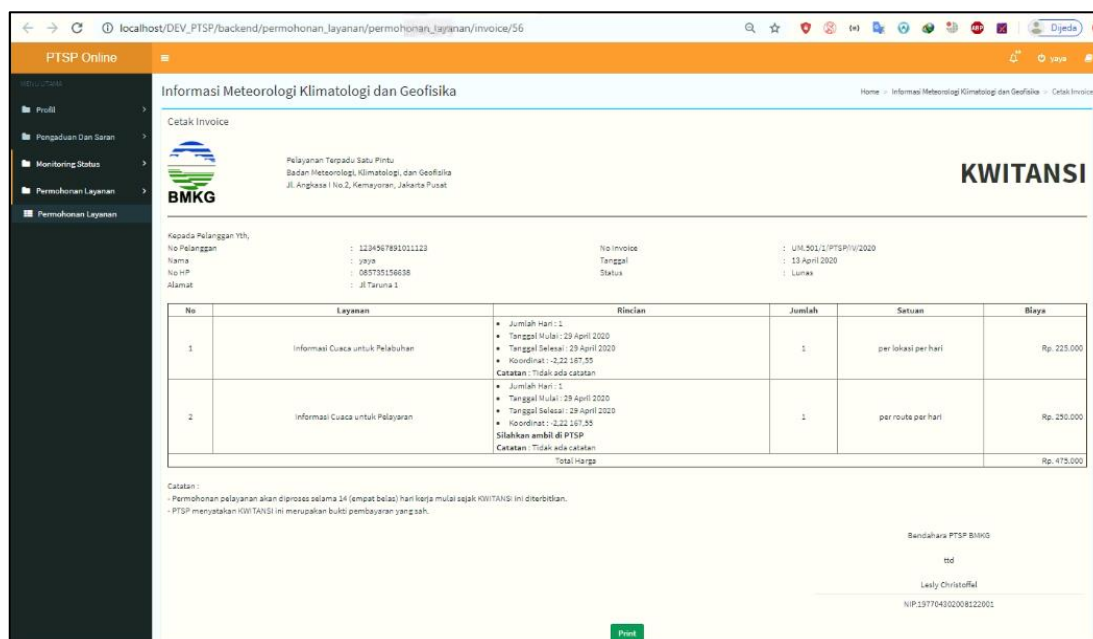
Gambar 3.32. Email Notifikasi Hasil Layanan Selesai

Pelanggan memperoleh notifikasi melalui email mengenai telah selesainya layanan, sebagai berikut:



Gambar 3.33. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses

Pada kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, kemudian pada kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol “Dok Pengantar”, dan “Review Layanan”. Dokumen pengantar dari pihak PTSP dapat dilihat atau diunduh melalui tombol “Dok Pengantar”.

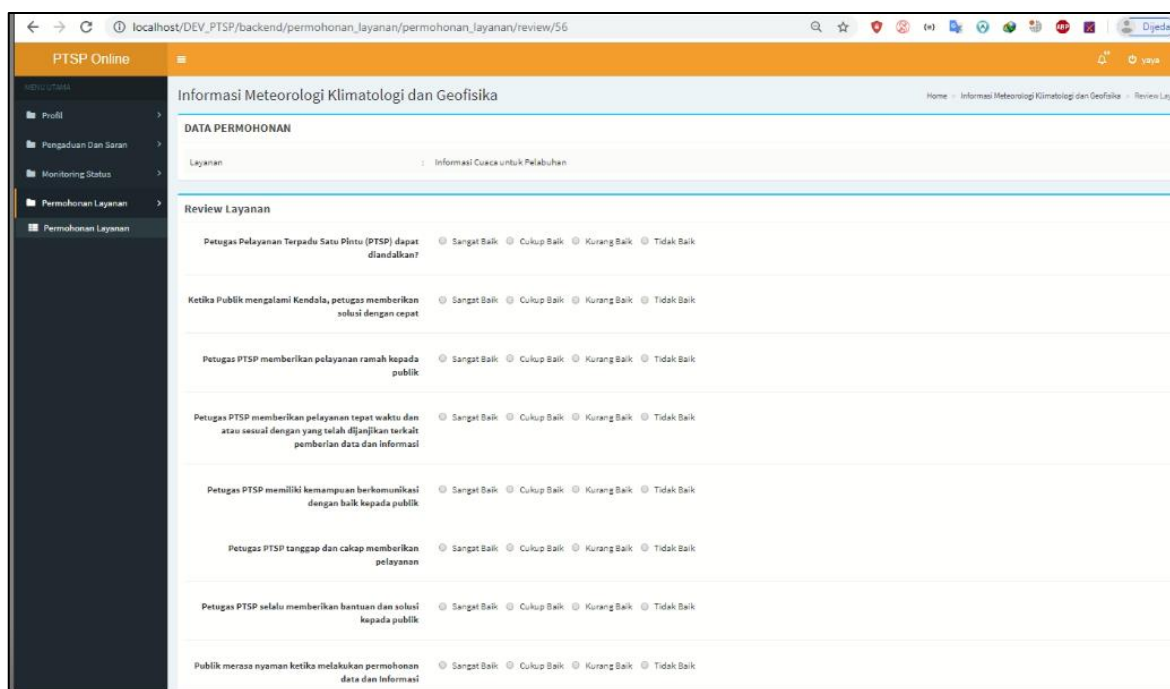


Gambar 3.34. Halaman Kuitansi Pembayaran

Kemudian pelanggan juga dapat menekan tombol “cetak faktur” pada halaman detail, yang mana pada halaman tersebut akan menampilkan kuitansi pembayaran sebagai bukti telah melakukan transaksi di PTSP Online BMKG. Contoh kuitansi pembayaran dapat dilihat pada gambar di atas.

3.10. Tahap 10 – Mengisi Survey

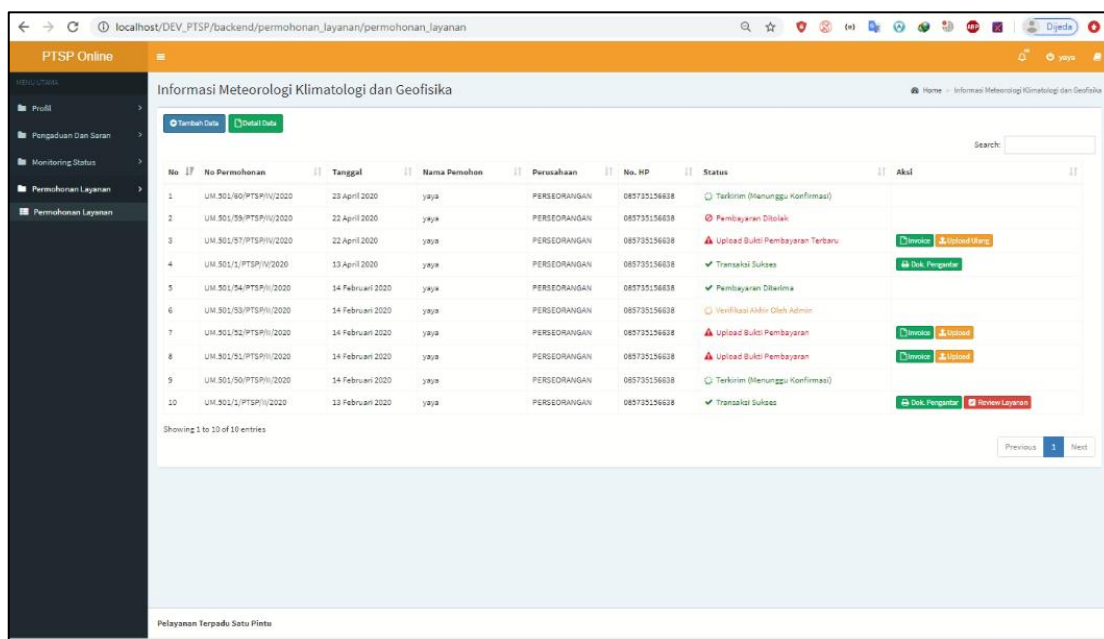
Telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada saat kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, maka kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol “Dok Pengantar”, dan “Review Layanan”. Tombol *Review* layanan dibuat untuk memfasilitasi pelanggan yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Online secara keseluruhan melalui *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan secara online.



Gambar 3.35. Halaman *Review*Layanan

Pada halaman *review* layanan, pelanggan diberikan 17 (tujuh belas) pertanyaan dengan masing-masing terdapat 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu sangat baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Pelanggan dapat memilih salah satu saja dari pilihan jawaban dimaksud.

Kemudian setelah dilakukan pengisian jawaban oleh pelanggan, terdapat tombol “kirim” untuk menindak lanjuti proses dimaksud.



Gambar 3.36. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan *Review* Layanan

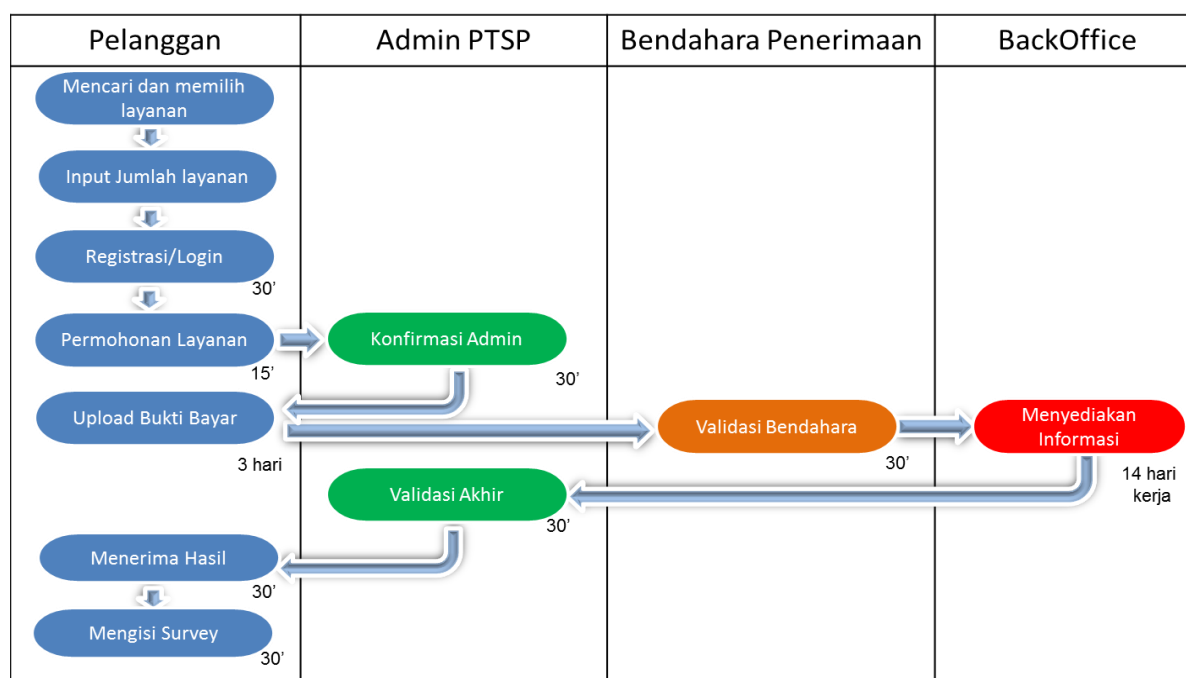
Apabila berhasil terkirim, maka sistem langsung mengarahkan ke halaman permohonan layanan, dan tampak pada gambar di atas bahwa tombol “*Review* Layanan” telah hilang. Hal ini juga menandakan bahwa seluruh proses permohonan layanan jasa kalibrasi alat MKG, hak serta kewajiban pelanggan telah berhasil dilaksanakan.

===== o0o =====

Bab IV Alur Layanan Jasa Sewa Alat MKG

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Sistem Aplikasi PTSP Online BMKG menyediakan layanan informasi dan jasa. Sedangkan untuk Layanan Jasa sendiri terbagi atas Jasa Konsultasi, Jasa Sewa Alat, dan Jasa Kalibrasi Alat.

Dalam proses pelayanannya terdapat perbedaan untuk tiap-tiap layanan jasa. Untuk layanan jasa konsultasi dan sewa alat memiliki alur layanan yang mirip dengan layanan informasi. Sedangkan alur layanan jasa kalibrasi alat memiliki tahapan yang berbeda. Untuk melihat secara detail masing-masing alur layanan, berikut akan di deskripsikan secara terperinci tahapan demi tahapan yang dilakukan untuk memperoleh layanan informasi dan/ atau jasa MKG.



Gambar 4.1. Gambaran Umum Alur Layanan PTSP Online BMKG

Gambar tersebut di atas menggambarkan secara umum alur layanan PTSP Online BMKG. Adapun alur pelayanan secara detail untuk seluruh layanan baik informasi maupun jasa terlampir dalam gambar berikut:

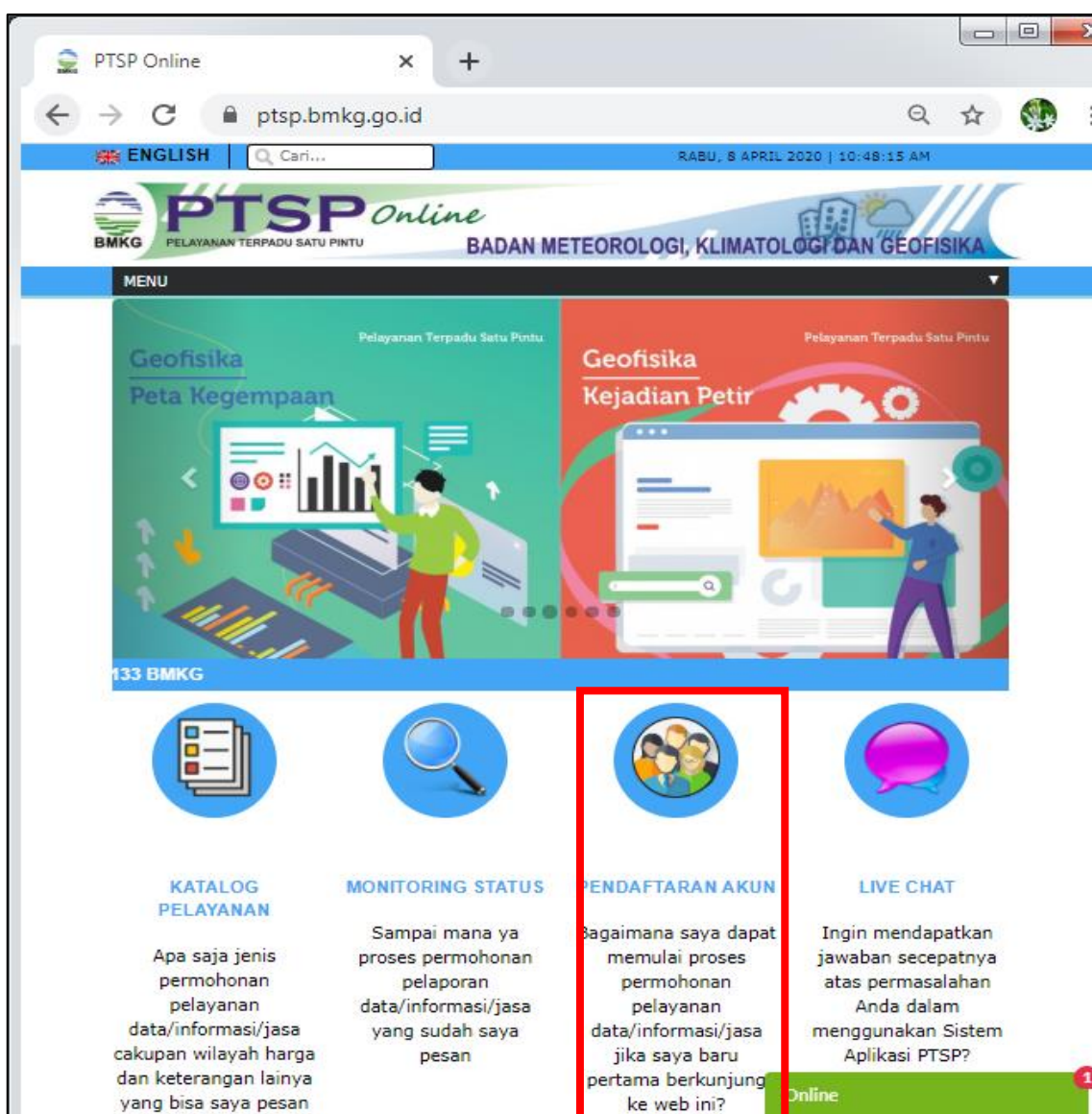


Gambar 4.2. Gambaran Detail Alur Layanan PTSP Online BMKG

Aktifitas yang terdapat pada proses bisnis permohonan layanan *sewa alat* disusun menjadi beberapa tahap sebagai berikut.

4.1. Tahap 1 - Registrasi

Sebelum melakukan permohonan layanan *sewa alat*, pelanggan diharuskan untuk melakukan registrasi. Pada tahap ini, pelanggan wajib mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan. Menu Registrasi dapat diakses pada halaman beranda, dengan tampilan sebagai berikut.



Gambar 4.3. Menu Pendaftaran Akun

Setelah memilih menu pendaftaran akun, pelanggan akan diarahkan sistem untuk memilih jenis akun, yaitu akun perorangan atau akun perusahaan, tercantum seperti gambar berikut.

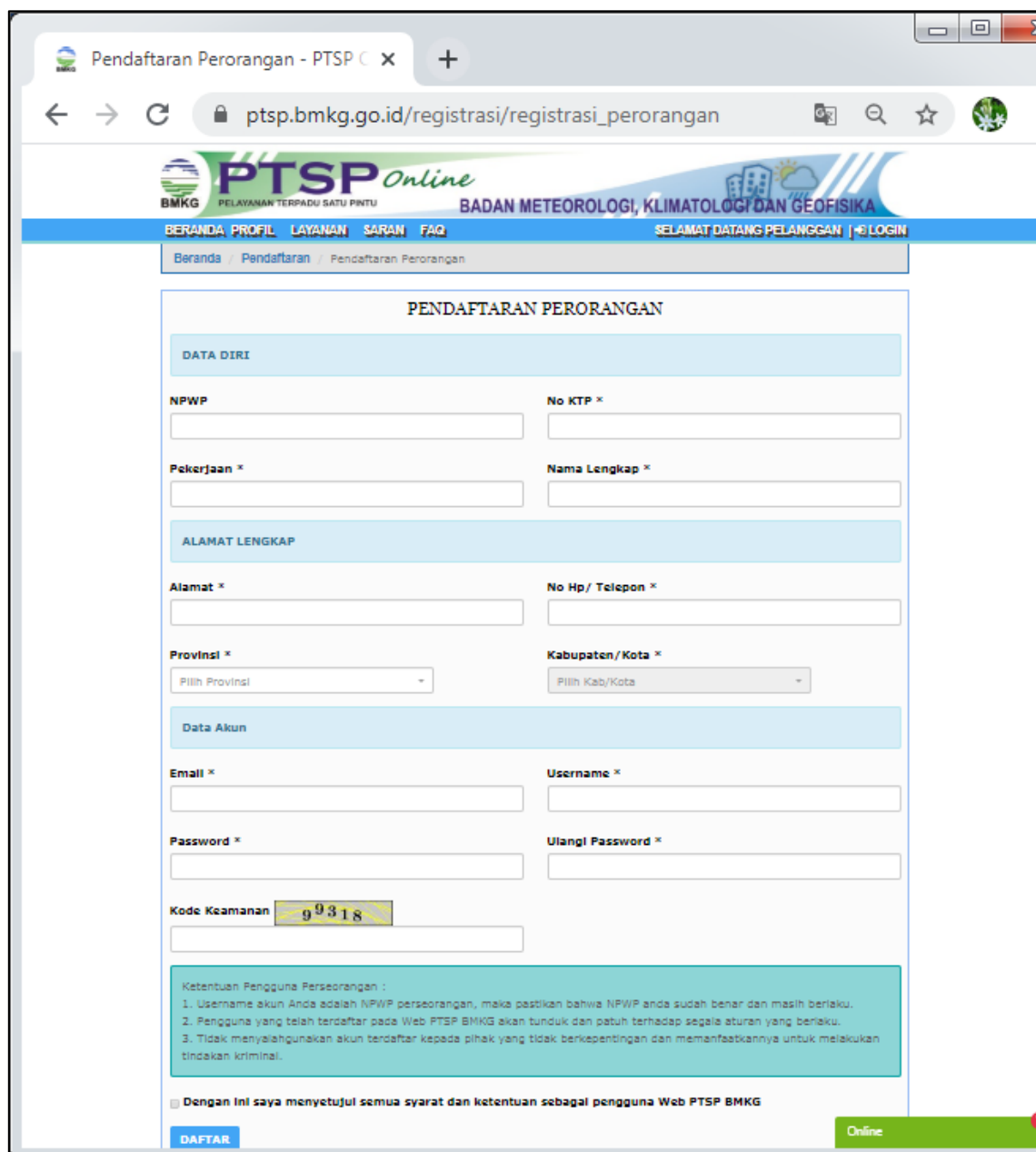


Gambar 4.4. Menu Pemilihan Pendaftaran Akun

Untuk pendaftaran akun perseorangan, pelanggan harus mengisi form, diantaranya:

- a. Data Diri : NPWP, No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon(wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Akun : Email (wajib), Username (wajib), Password (wajib), Ulangi Password (wajib)

Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan checklist tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.



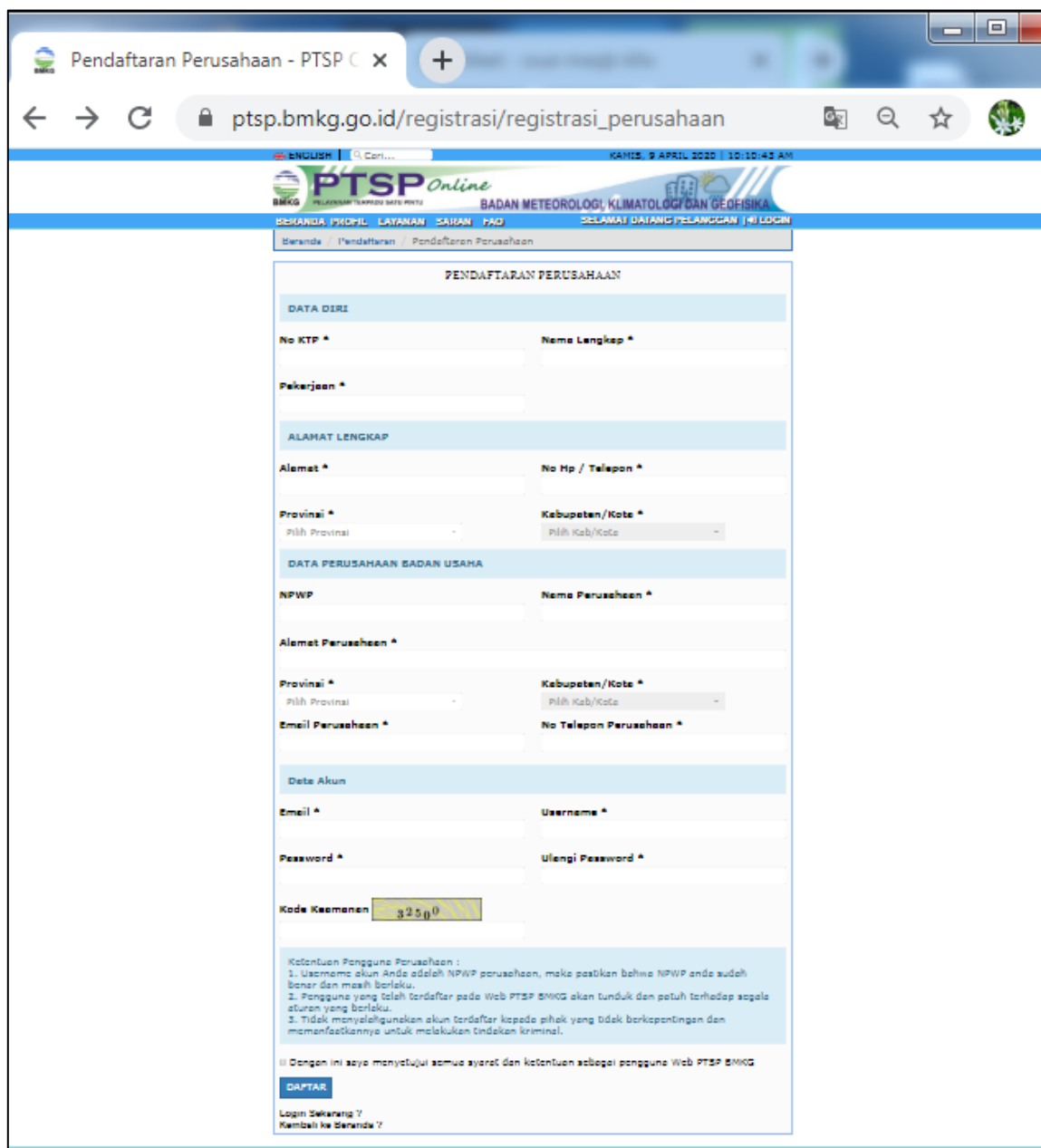
Gambar 4.5. Formulir Pendaftaran Akun Perorangan

Sedangkan untuk pendaftaran akun perusahaan, pelanggan harus mengisi form, diantaranya:

- a. Data Diri : No KTP (wajib), Pekerjaan (wajib), Nama Lengkap (wajib)
- b. Alamat Lengkap : Alamat (wajib), No Hp/Telepon(wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib)
- c. Data Perusahaan Badan Usaha : NPWP, Nama Perusahaan (wajib), Alamat Perusahaan (wajib), Provinsi (wajib), Kabupaten/Kota (wajib), Email perusahaan (wajib), dan nomor telepon perusahaan (wajib).

- d. Data Akun : Email (wajib), username (wajib), password (wajib), dan ulangi password (wajib).

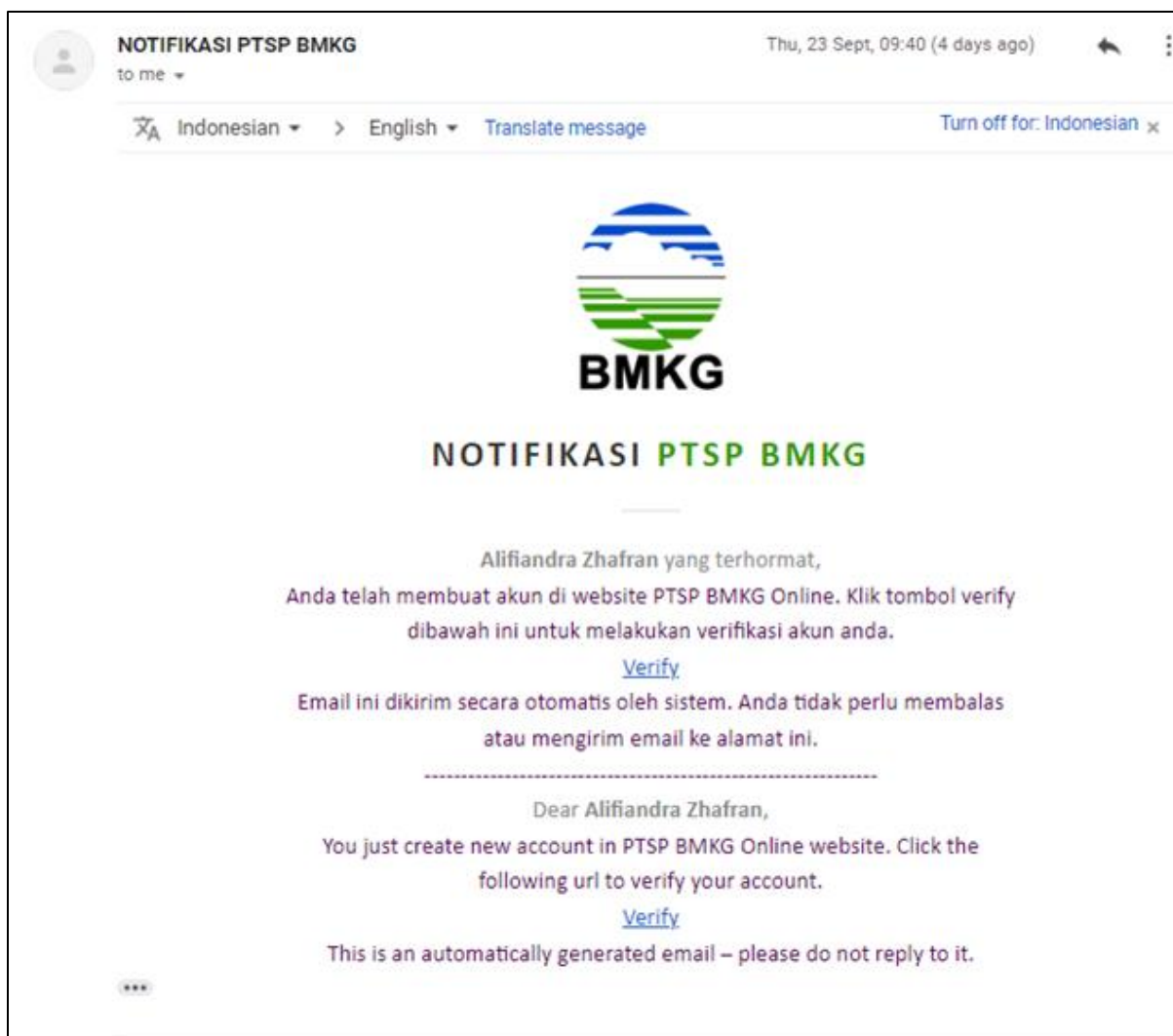
Kemudian mengisi kode keamanan, dan melakukan checklist tanda persetujuan ketentuan pendaftaran pengguna perorangan, dan klik daftar.



Gambar 4.6. Formulir Pendaftaran Akun Perusahaan

Setelah pelanggan mengisi formulir pendaftaran dan menekan tombol daftar, maka pelanggan secara otomatis akan memperoleh notifikasi melalui email yang telah

didaftarkan untuk melakukan verifikasi. Berikut merupakan tampilan email Verifikasi akun PTSP Online.



Gambar 4.7. Notifikasi Email Verifikasi Akun

Selanjutnya pelanggan dapat menekan hyperlink yang bertuliskan “Verify”, kemudian sistem akan mengarahkan pelanggan menuju halaman login.

4.2. Tahap 2 – Login

Untuk dapat melakukan permohonan layanan *sewa alat*, serta memanfaatkan fitur-fitur *backend* pada PTSP Online, pengguna diharuskan untuk melakukan login.

Untuk dapat melakukan login, pengguna harus memasukkan username dan password yang telah diisi dalam formulir pendaftaran pada tahap sebelumnya, menuliskan kode captcha, dan klik tombol masuk. Halaman login ini juga memfasilitasi apabila terdapat pengguna yang belum melakukan pendaftaran agar

dapat menekan tombol register. Halaman login untuk pelanggan dapat diakses pula melalui alamat <https://ptsp.bmkg.go.id/login>. Berikut ini merupakan tampilan halaman login untuk Pelanggan.

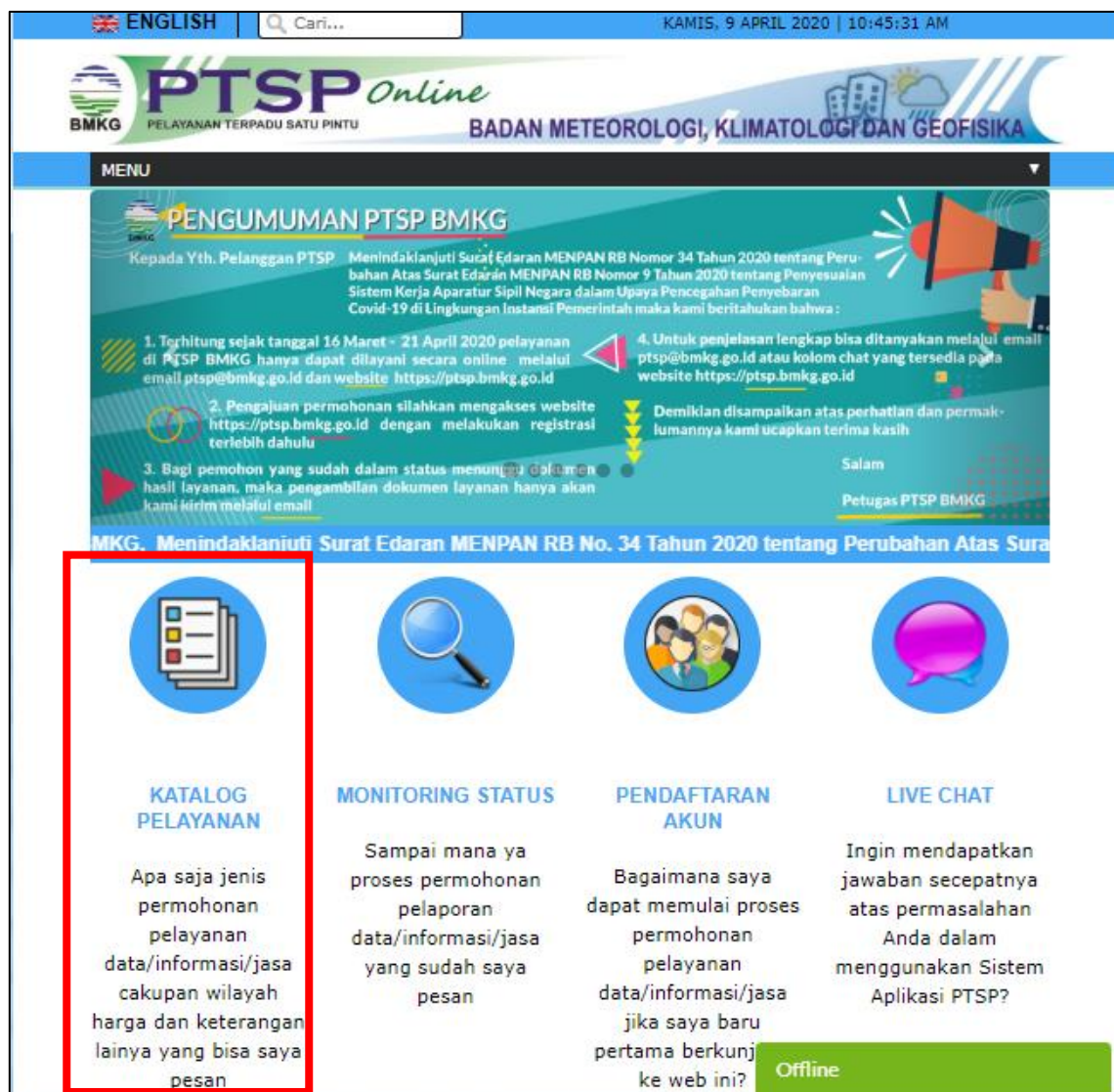


Gambar 4.8. Halaman Login PTSP Online Untuk Pelanggan

4.3. Tahap 3 – Permohonan Layanan

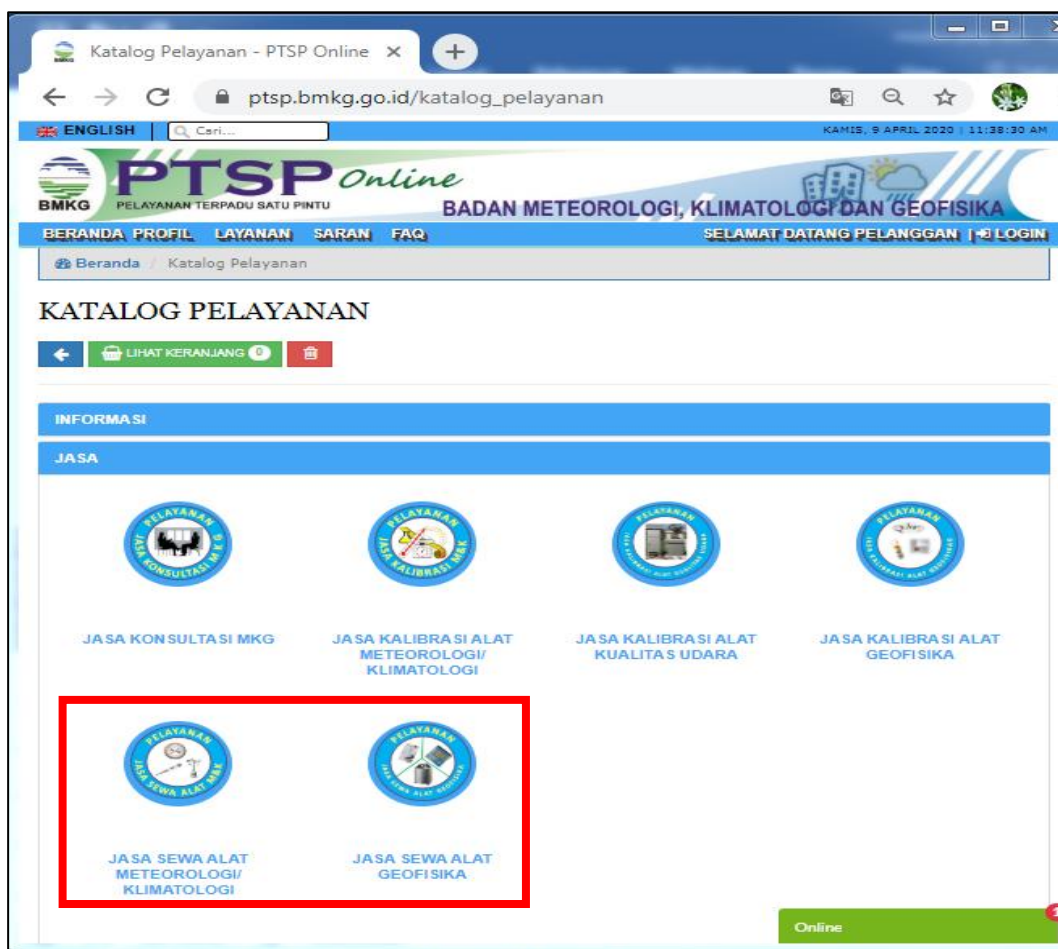
Setelah melakukan pendaftaran dan melakukan login, pelanggan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada PTSP Online, salah satunya adalah melakukan permohonan layanan sewa *alat* secara online. Berikut merupakan tahap-tahap yang dapat dilakukan untuk melakukan permohonan layanan dimaksud.

7. Pelanggan memilih menu katalog pelayanan pada halaman beranda.



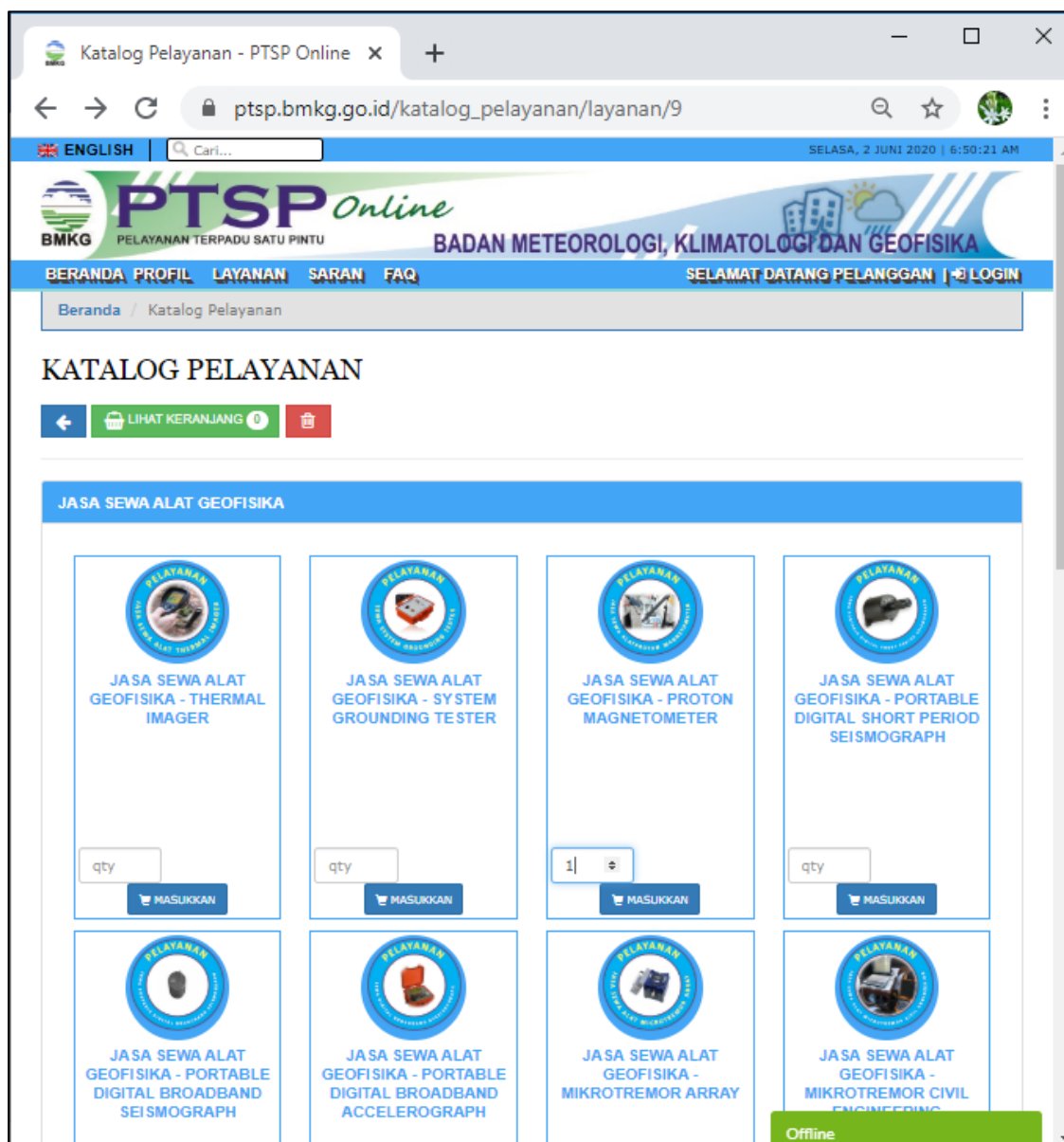
Gambar 4.9. Menu Katalog Pelayanan

8. Pelanggan memilih jenis layanan yaitu layanan jasa dan memiliki jenis layanan yang disediakan diantaranya jasa Meteorologi, jasa Klimatologi, dan/ atau jasa Geofisika.



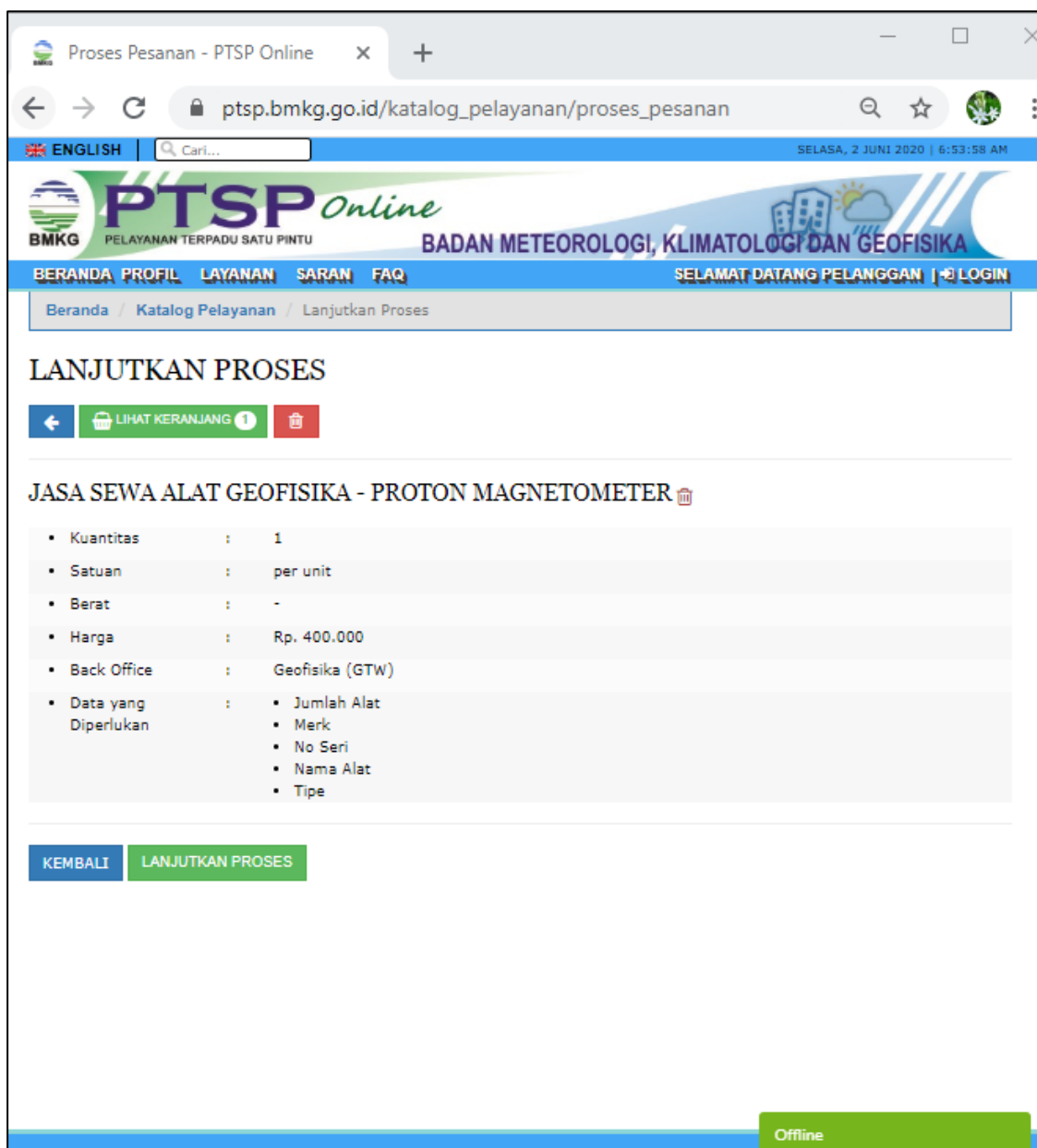
Gambar 4.10. Katalog Pelayanan Jasa Sewa Alat

9. Pelanggan memilih produk yang akan dimohonkan dengan menginput kuantitas pada kolom yang disediakan, kemudian pilih tombol masukkan



Gambar 4.11. Katalog Pelayanan Produk Jasa Sewa Alat

Setelah memilih dan memasukkan produk, pelanggan dapat memilih tombol lihat keranjang. Dalam lihat keranjang pelanggan dapat melihat secara detail informasi terkait produk yang akan dibayar, mulai dari kuantitas produk yang dimaksud, satuan produk, berat produk (jika ada), harga produk, *Back Office* yang menangani, hingga keterangan data yang diperlukan.



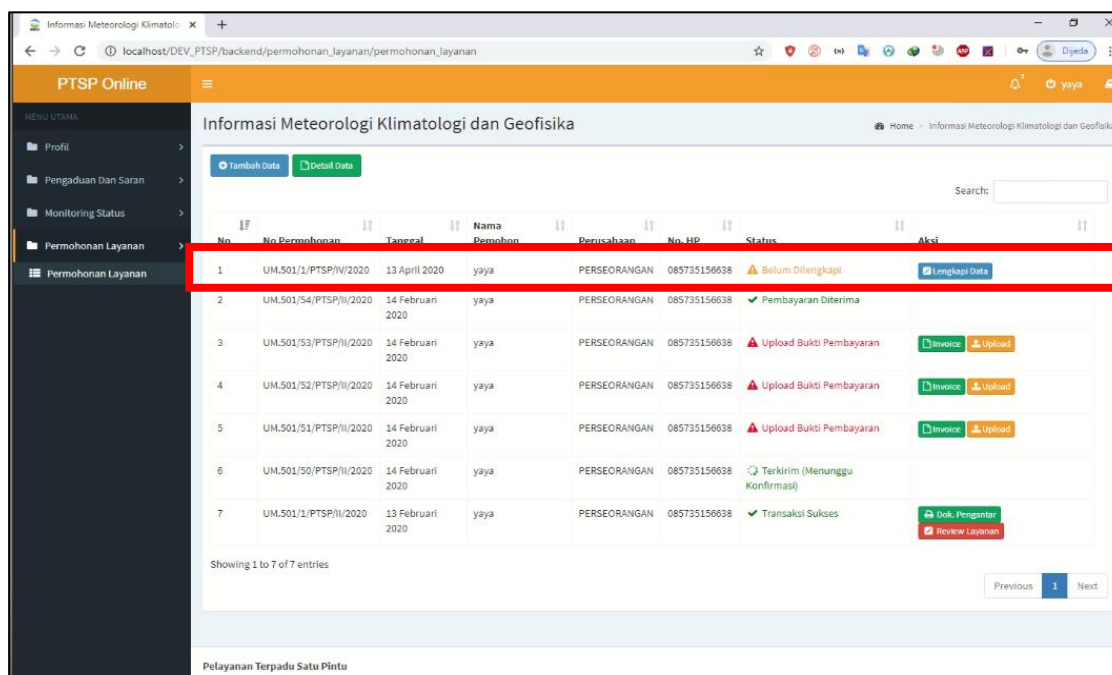
Gambar 4.12. Rincian Produk

Jika rincian produk yang dimaksud sudah tepat, pelanggan perlu menekan tombol “lanjutkan proses”, kemudian pelanggan akan diarahkan menuju halaman login.



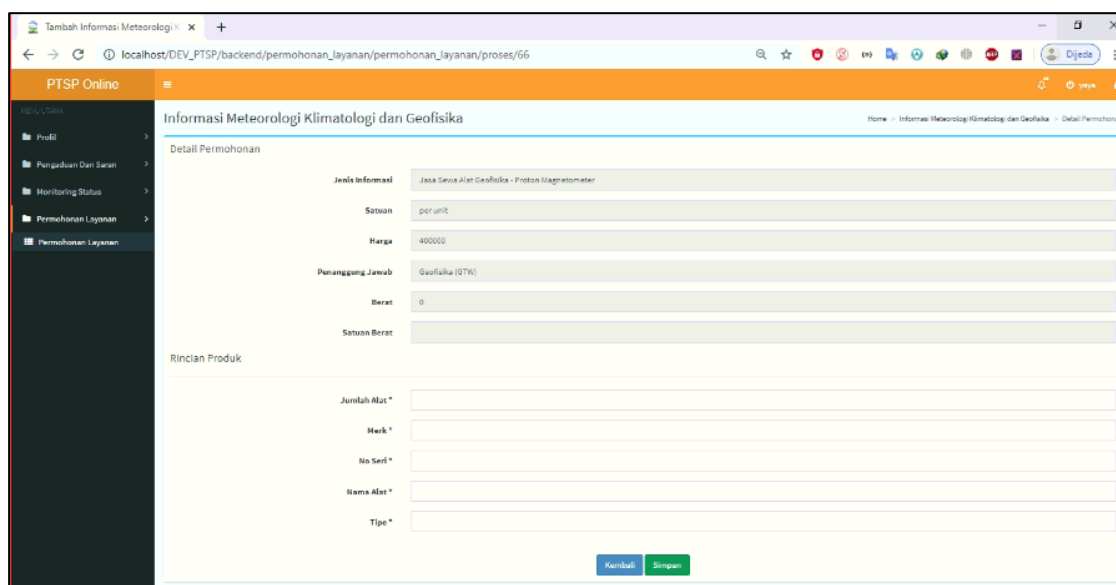
Gambar 4.13. Halaman Login Pelanggan

Setelah memasukkan *user*, *password*, dan *captcha*, pelanggan akan masuk pada halaman *backend*. Pada *backend* menu permohonan layanan pelanggan dapat melihat seluruh permohonan layanan yang pernah dilakukan melalui PTSP Online, termasuk riwayat transaksi-transaksi sebelumnya. Sedangkan transaksi terakhir akan berada pada posisi teratas pada kolom permohonan layanan.



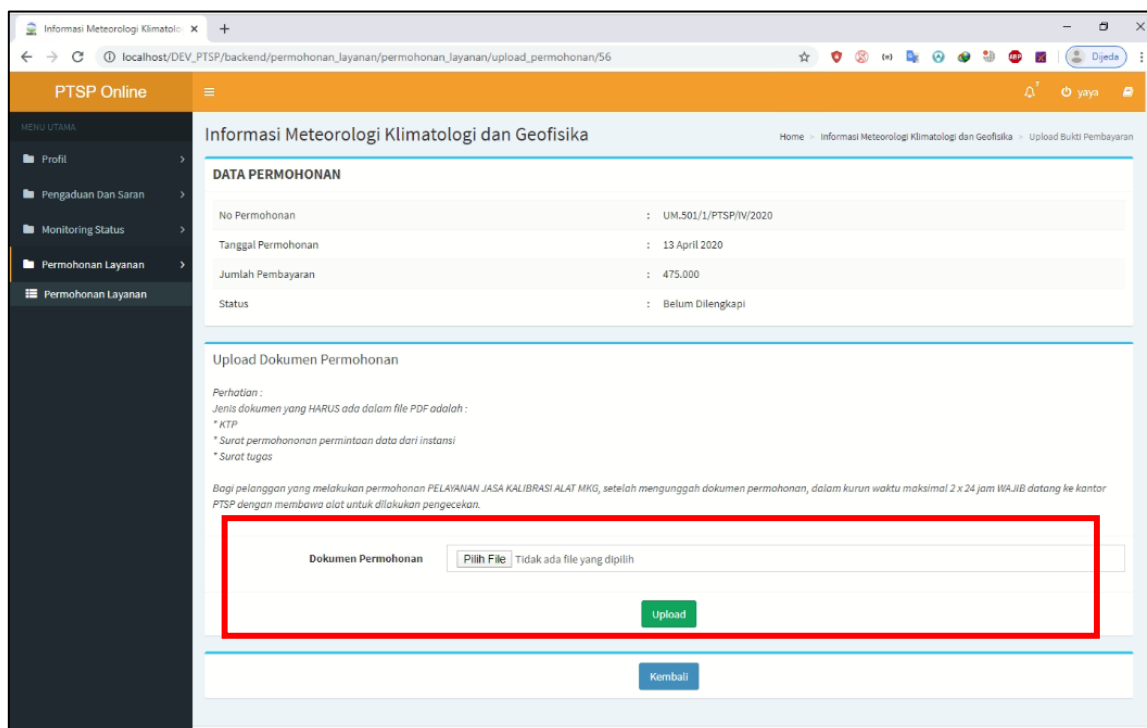
Gambar 4.14. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Lengkapi Data

Kemudian pelanggan diharuskan untuk menekan tombol “lengkapi data” pada bagian kanan. Setelah tombol tersebut ditekan, maka akan muncul detail permohonan layanan sewa alat beserta rincian produk yang dipesan. Detail permohonan akan secara otomatis dimunculkan oleh sistem, sedangkan pelanggan diwajibkan untuk mengisi rincian produk yang dimohonkan. Berikut merupakan tampilan dari halaman yang dimaksud:



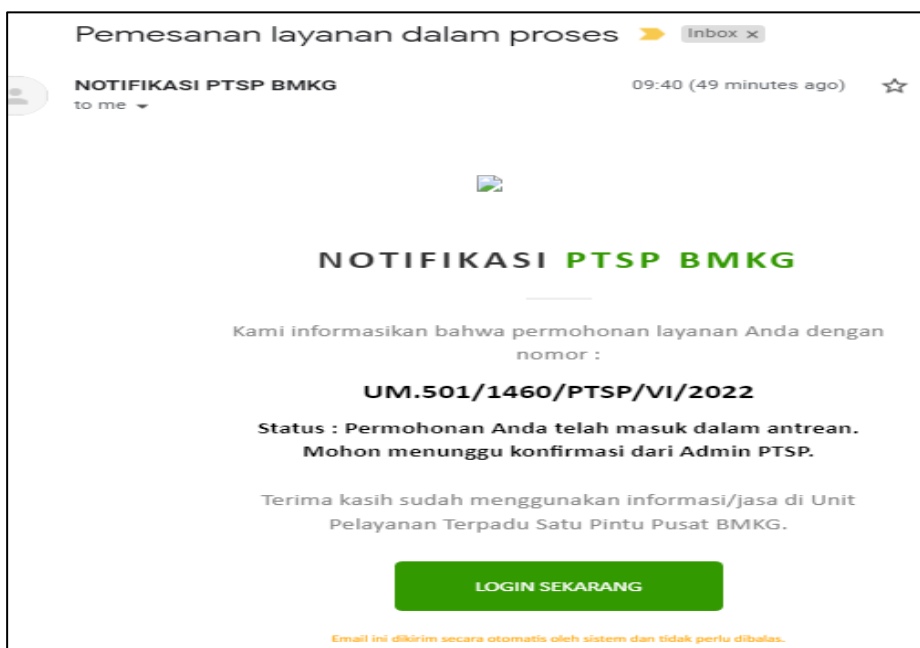
Gambar 4.15. Halaman Detail Permohonan dan Rincian Produk

Setelah pelanggan mengisi rincian produk, selanjutnya akan muncul halaman untuk melakukan upload dokumen permohonan. Seperti keterangan dalam sistem, pelanggan harus menyiapkan dokumen yang berisi KTP (Kartu Tanda Penduduk), Surat Permohonan permintaan data dari instansi, dan Surat Tugas. Dokumen yang dimaksud harus terletak dalam 1 (satu) file, yaitu dalam format pdf.



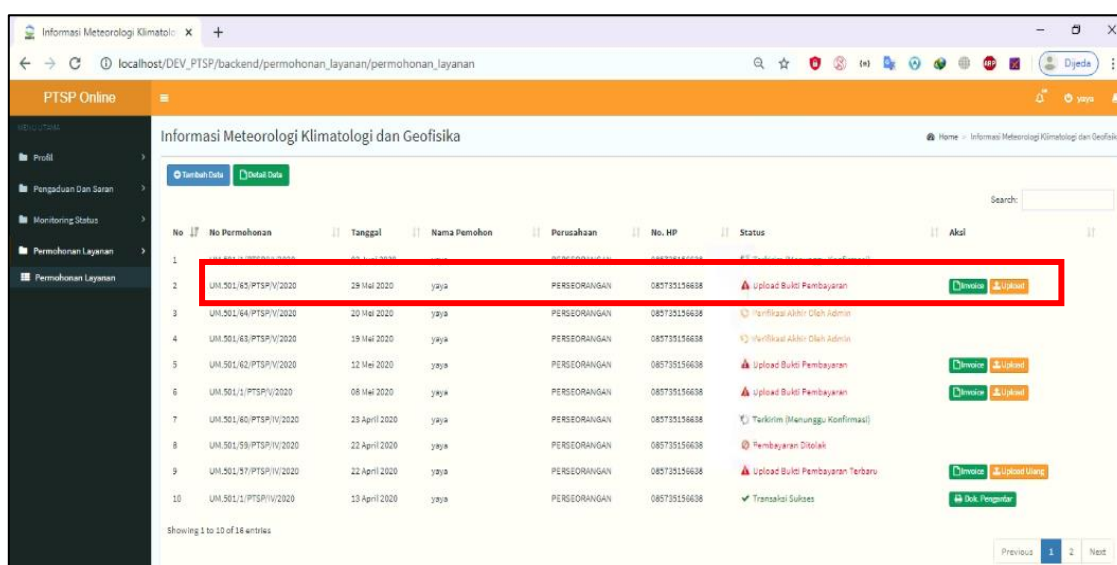
Gambar 4.16. Halaman Unggah Dokumen Permohonan

Setelah dokumen permohonan siap, pelanggan dapat menekan tombol “pilih file”, untuk mencari dimana dokumen permohonan layanan sewa alat disimpan. Kemudian setelah selesai pelanggan dapat menekan tombol “upload” untuk mengunggah file yang telah dipilih. Setelah itu akan muncul perubahan status pada halaman permohonan layanan menjadi “Ter kirim Menunggu Konfirmasi”. Selanjutnya pelanggan akan menerima email notifikasi seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 4.17. Email Notifikasi Pemesanan Layanan Dalam Proses

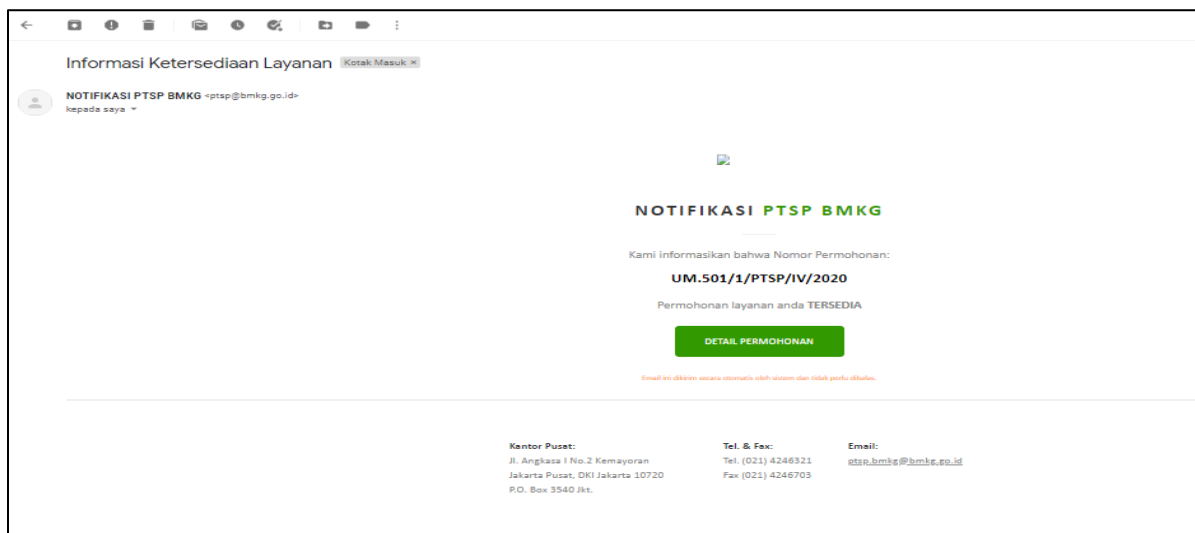
Selanjutnya pelanggan hanya perlu menunggu dan memonitor perkembangan dokumen yang dimohonkan melalui halaman pemohonan layanan.



Gambar 4.18. Menu Permohonan Layanan Pelanggan Status Terkirim Menunggu Konfirmasi

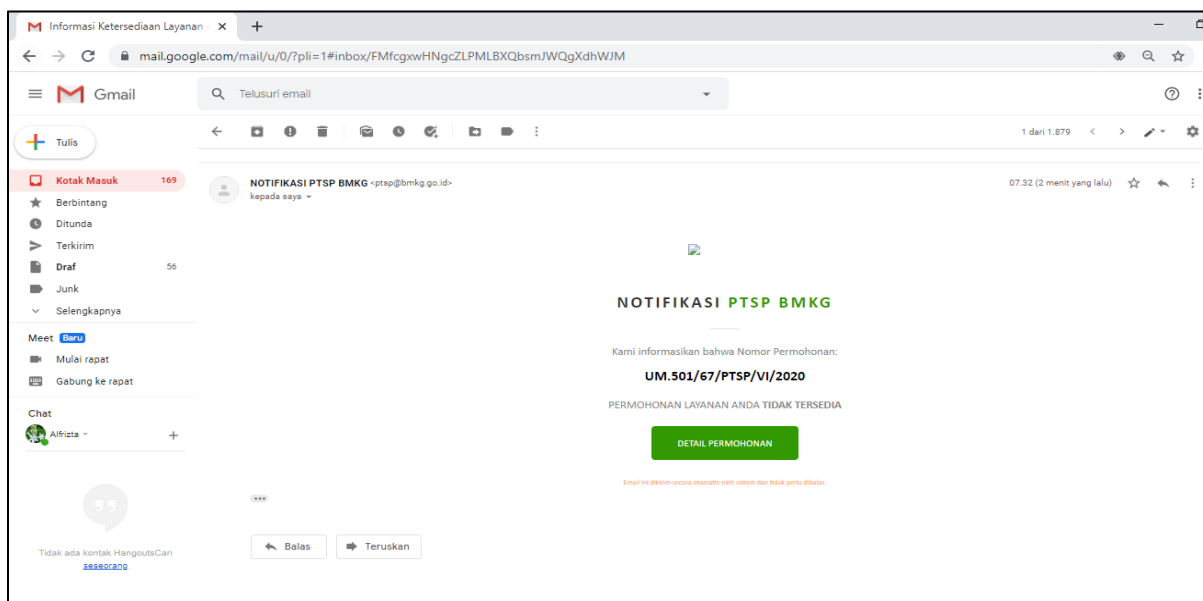
4.4. Tahap 4 – Konfirmasi Admin

Setelah pelanggan melakukan unggah dokumen permohonan layanan sewa alat, maka alur selanjutnya adalah masuk pada Petugas Layanan PTSP. Untuk layanan yang terkonfirmasi tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.19. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tersedia

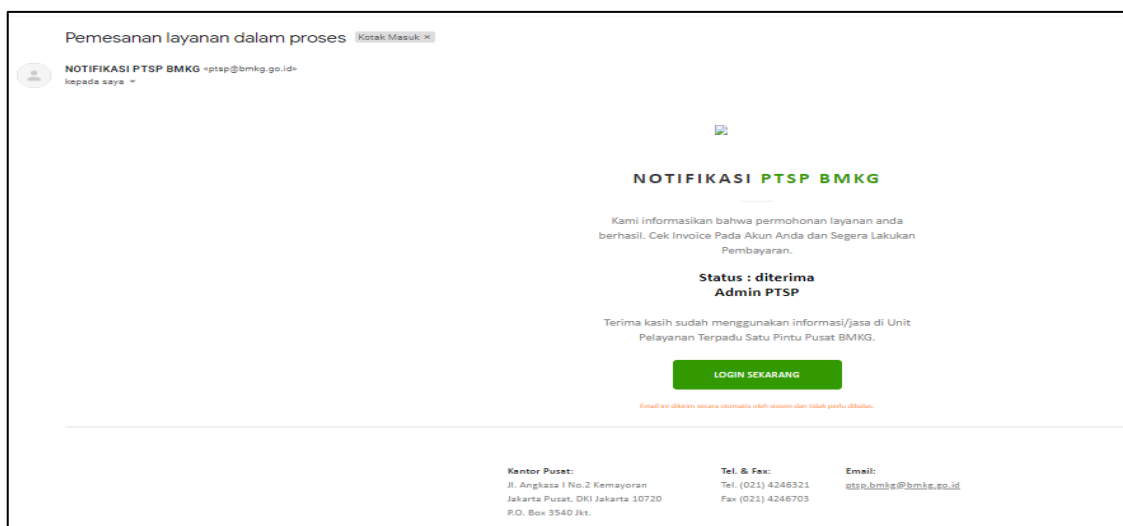
Sedangkan untuk layanan yang terkonfirmasi tidak tersedia, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 4.20. Email Notifikasi Permohonan Layanan Tidak Tersedia

4.5. Tahap 5 - Pembayaran

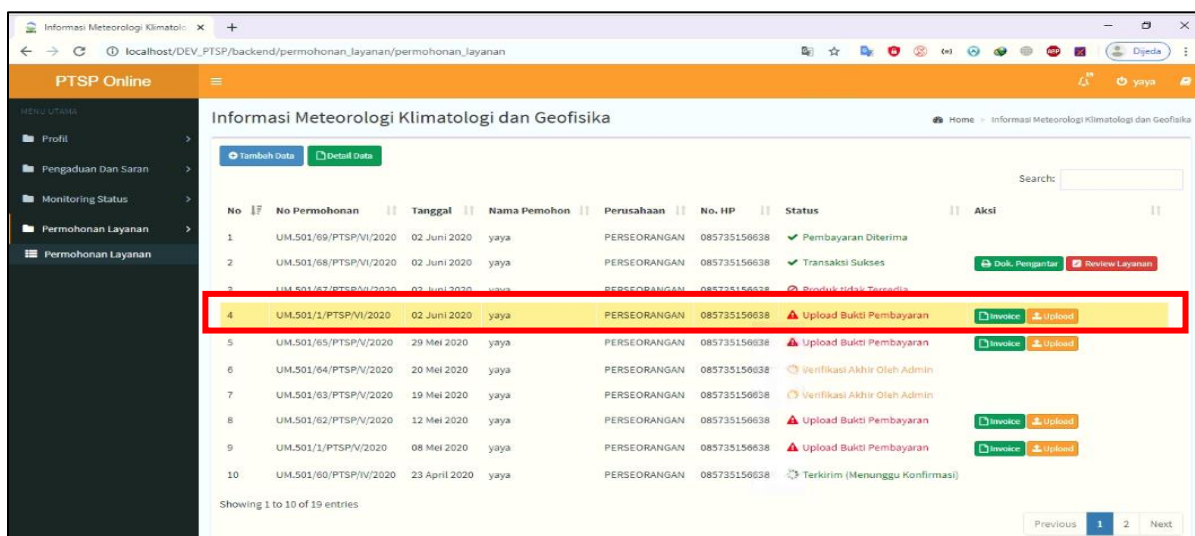
Selain menerima notifikasi email bahwa layanan sewa alat yang dimohonkan tersedia, pelanggan juga memperoleh 1 (satu) email lagi yang berisikan tentang informasi bahwa permohonan telah berhasil, serta himbauan untuk melakukan pengecekan akun karena telah tersedia invoice, sehingga perlu dilakukan pembayaran.



Gambar 4.21. Email Notifikasi Layanan Berhasil dan Invoice Telah Dikirimkan

Setelah pelanggan memperoleh email notifikasi bahwa permohonan layanan sewa alat telah berhasil, maka pelanggan dapat login menggunakan *hyperlink* yang tercantum pada email dimaksud, ataupun dapat membuka halaman PTSP online menggunakan browser secara manual.

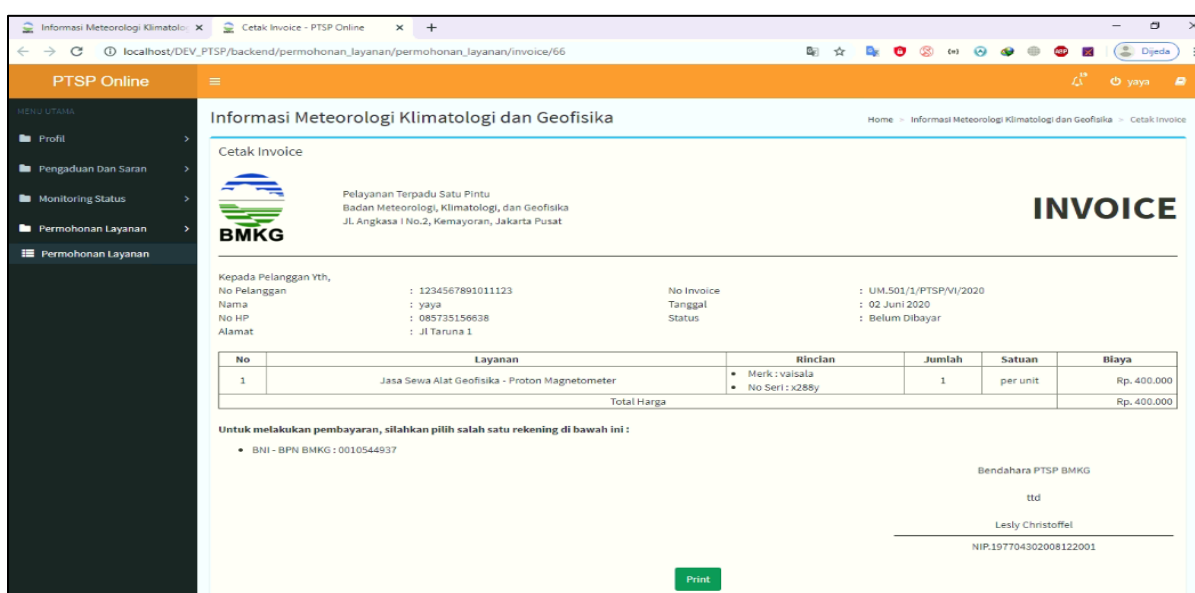
Kemudian setelah pelanggan login ke dalam PTSP Online, dan kemudian mengakses menu permohonan layanan, maka tampilan yang dilihat oleh pelanggan adalah sebagai berikut.



Gambar 4.22. Halaman Permohonan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran

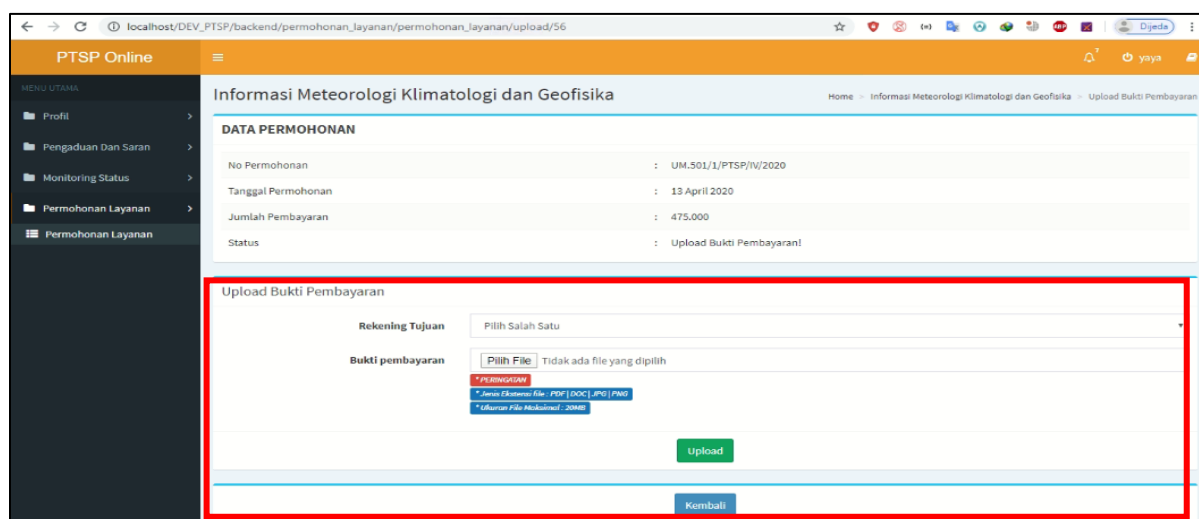
Pelanggan dapat melihat halaman permohonan layanan dengan status “upload bukti pembayaran”. Pada kolom aksi terdapat tombol “invoice” dan “upload”. Kedua tombol aksi ini berkaitan dengan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan, baik itu dari jumlah data, detail data, hingga nominal yang harus dibayarkan.

Pertama setelah membuka halaman permohonan layanan ini, pelanggan dapat menekan tombol “invoice” untuk melihat detail layanan yang telah dimohonkan, dan telah dikonfirmasi oleh Petugas Layanan PTSP. Dalam invoice dimaksud juga tercantum nomor rekening PTSP BMKG. Di bawah ini merupakan gambar tampilan saat pelanggan menekan tombol “invoice”.



Gambar 4.23. Invoice Layanan

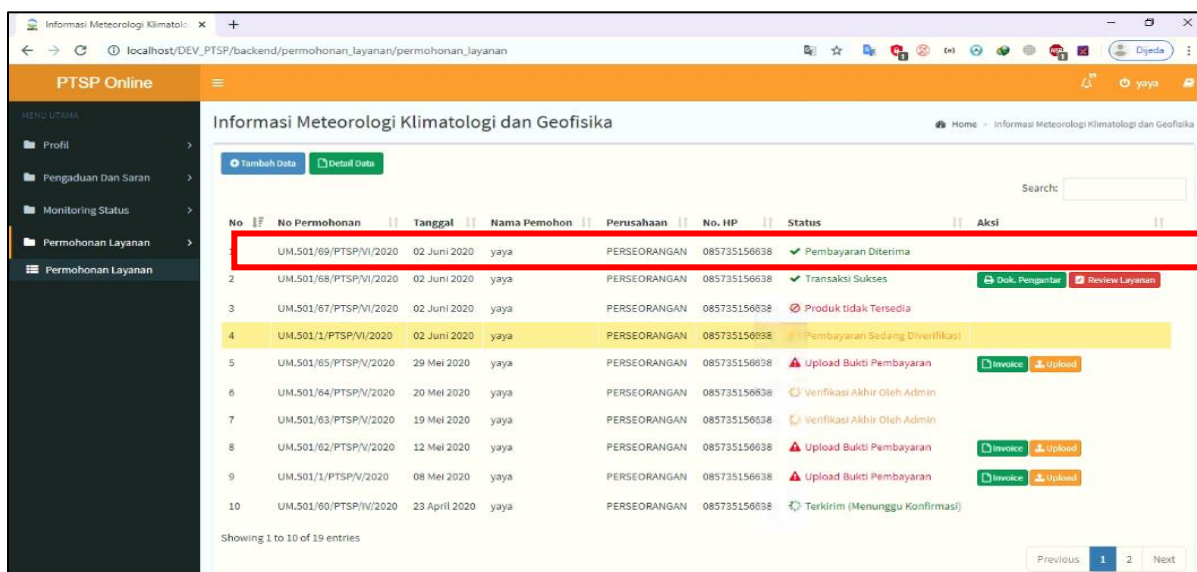
Dalam invoice tercantum Total biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan melalui rekening PTSP BMKG yang tercantum. Setelah itu pelanggan diwajibkan untuk melakukan transfer sesuai dengan nominal dalam invoice dan kemudian melakukan unggah bukti pembayaran ke dalam sistem dengan menekan tombol “upload”. Berikut ini merupakan tampilan halaman saat pelanggan menekan tombol “upload”:



Gambar 4.24. Halaman Upload Bukti Pembayaran

Pada halaman ini, pelanggan diharuskan mengunggah bukti pembayaran dengan memilih nomor rekening tujuan yang dimaksud (rekening BMKG), kemudian menekan tombol “pilih file”. Setelah file selesai diunggah, pelanggan dapat memilih tombol “upload”. Pelanggan juga harus memperhatikan keterangan yang terdapat pada halaman upload, bahwa bukti pembayaran yang dapat diupload harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jenis ekstensi file adalah PDF, Doc, JPG, atau PNG, dan
- b. Ukuran File Maksimal 20 MB



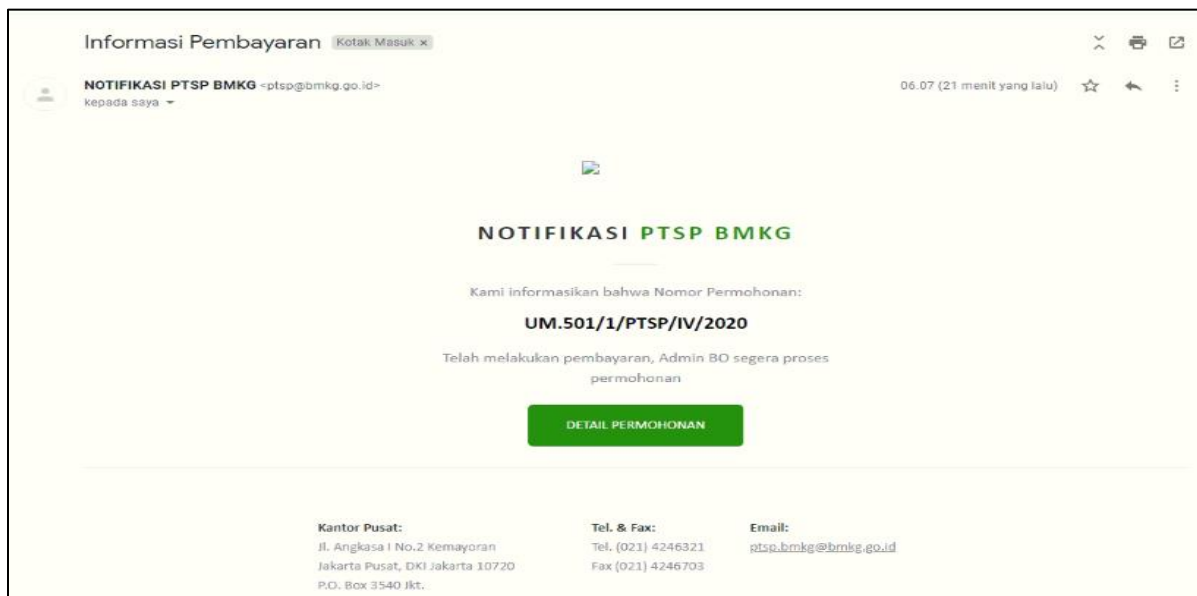
Gambar 4.25. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Sedang Diverifikasi

Gambar di atas menampilkan halaman yang akan tampil saat pelanggan telah berhasil mengunggah bukti pembayaran. Pada kolom status pelanggan akan berubah menjadi “pembayaran sedang diverifikasi”. Pada tahap ini bukti pembayaran yang diunggah pelanggan akan secara otomatis masuk pada akun bendahara penerimaan BMKG, sehingga perlu dilakukan validasi pembayaran.

4.6. Tahap 6 – Validasi Pembayaran

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap pembayaran, yang mana subjek yang dominan bekerja pada tahap ini adalah bendahara penerimaan BMKG. Seluruh bukti pembayaran yang diunggah pelanggan akan masuk ke akun bendahara penerimaan BMKG, dan perlu divalidasi apakah sudah sesuai atau belum dengan invoice yang diberikan. Bendahara penerimaan BMKG akan memperoleh notifikasi melalui sistem dan melalui email.

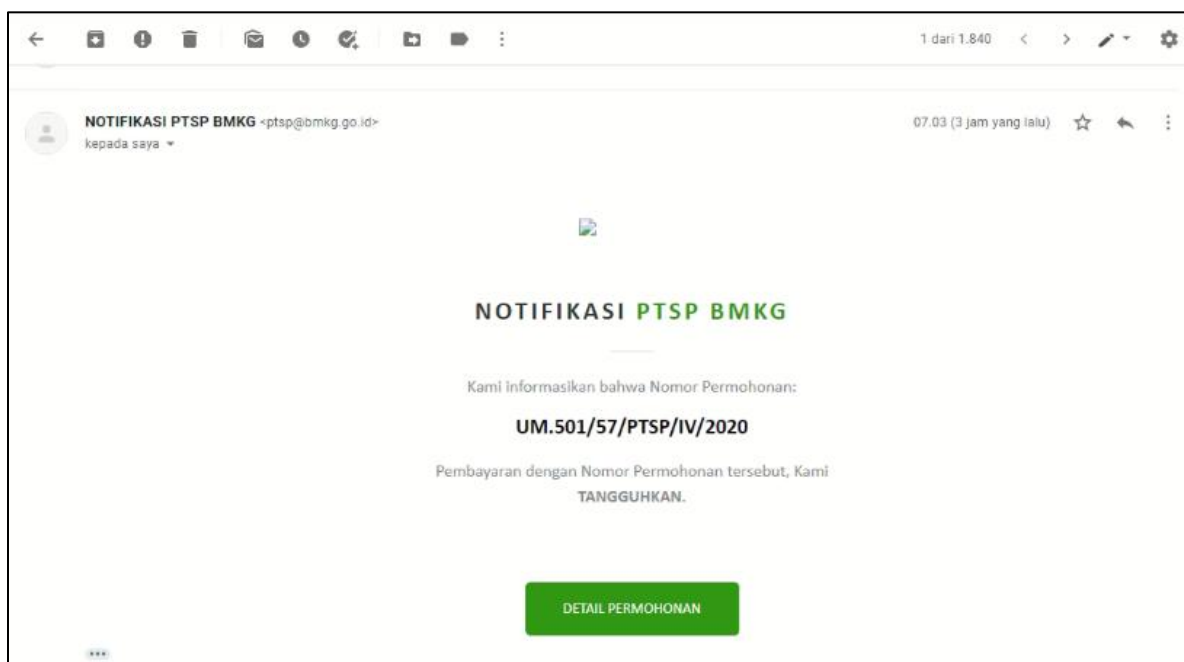
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan valid, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa permohonan layanan akan segera ditindaklanjuti oleh Petugas Layanan yang menangani, proses ini membutuhkan waktu 14 (empat) belas hari kerja. Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 4.26. Notifikasi Email Back Office Setelah Adanya Validasi Bukti Pembayaran Dari Bendahara Penerimaan

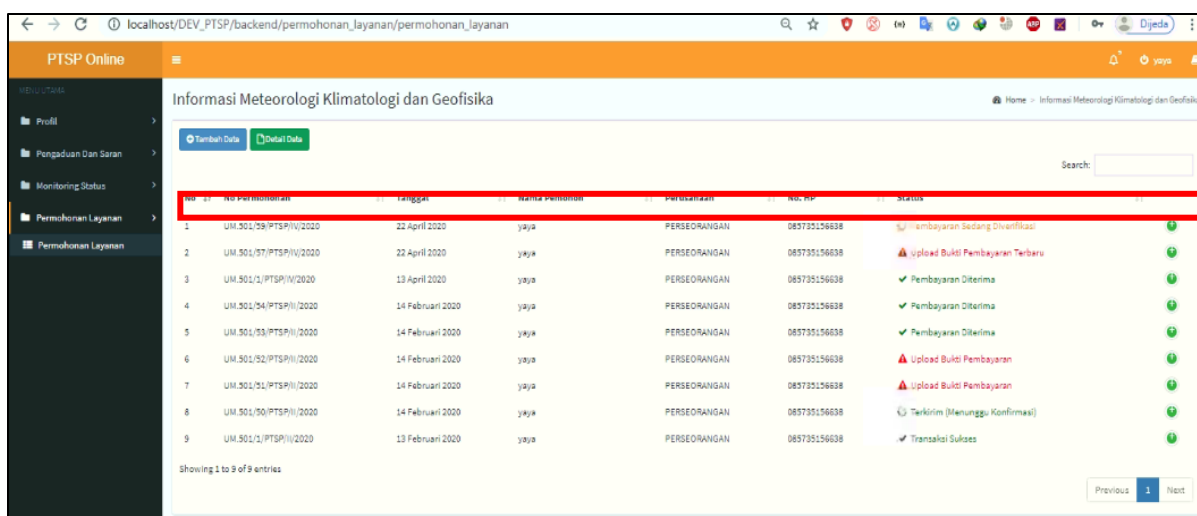
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan ditangguhkan, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa pelanggan harus melakukan perbaikan terhadap bukti bayar, yakni dengan melakukan unggah ulang dokumen pembayaran yang sesuai dengan invoice. Proses ditangguhkan terjadi apabila bukti pembayaran kurang jelas atau kurang bayar.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status ditangguhkan. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 4.27. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Ditangguhkan Dari Bendahara Penerimaan

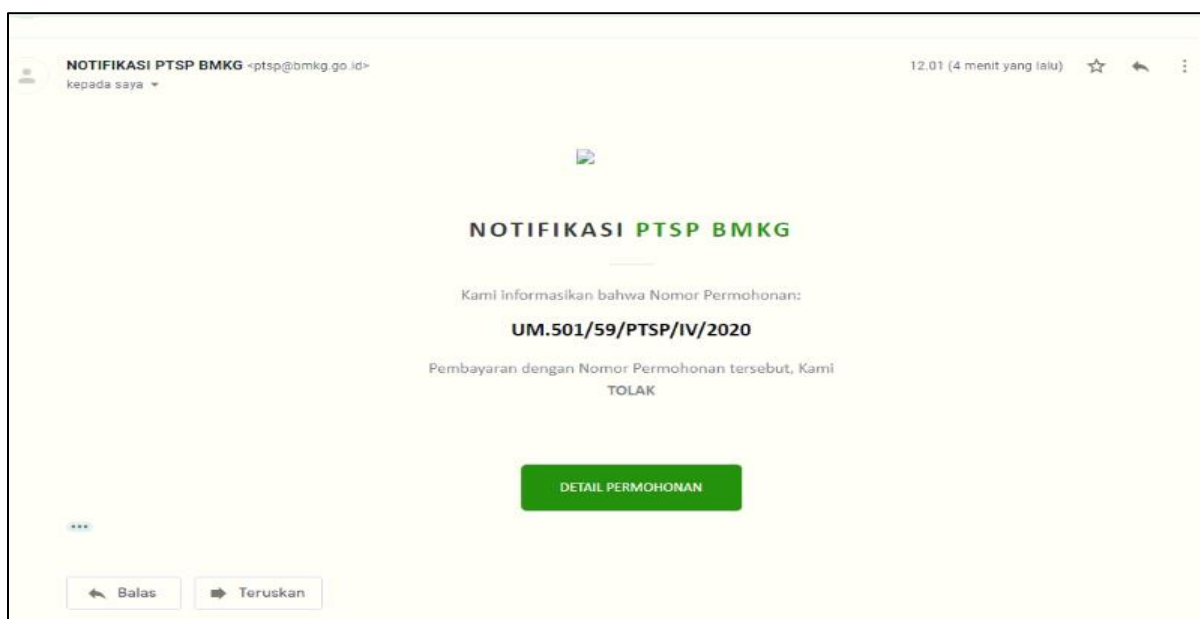
Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “upload bukti pembayaran terbaru” untuk memperbaiki bukti pembayaran yang telah ditangguhkan oleh bendahara. Untuk langkah berikutnya sama dengan langkah sebelumnya, yaitu pelanggan harus melakukan unggah bukti pembayaran yang sesuai dengan invoice. Berikut merupakan tampilan halaman permohonan layanan pelanggan dengan status “upload bukti pembayaran terbaru”.



Gambar 4.28. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Upload Bukti Pembayaran Terbaru

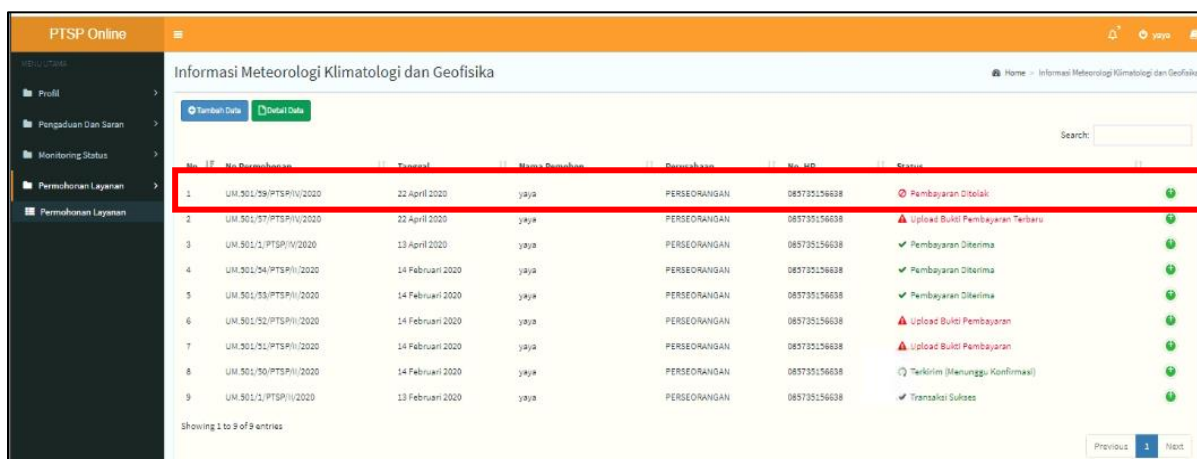
Apabila validasi pembayaran yang dilakukan oleh bendahara penerimaan BMKG dinyatakan tidak valid, maka pelanggan akan memperoleh email notifikasi yang menyatakan bahwa permohonan ditolak. Proses tolak ini terjadi apabila terjadi beberapa kali kesalahan yang berulang.

Berikut merupakan tampilan email notifikasi pelanggan untuk pembayaran yang telah berhasil divalidasi oleh bendahara penerimaan BMKG dengan status pembayaran tidak valid. Kemudian pelanggan dapat menekan tombol “Detail Permohonan”, dan otomatis sistem akan mengarahkan ke halaman PTSP Online.



Gambar 4.29. Notifikasi Email Pelanggan Setelah Adanya Validasi Pembayaran Tidak Valid Dari Bendahara Penerimaan

Kemudian pada akun pelanggan akan terjadi perubahan status layanan menjadi “pembayaran ditolak”. Setelah muncul status tersebut maka otomatis pelanggan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya.

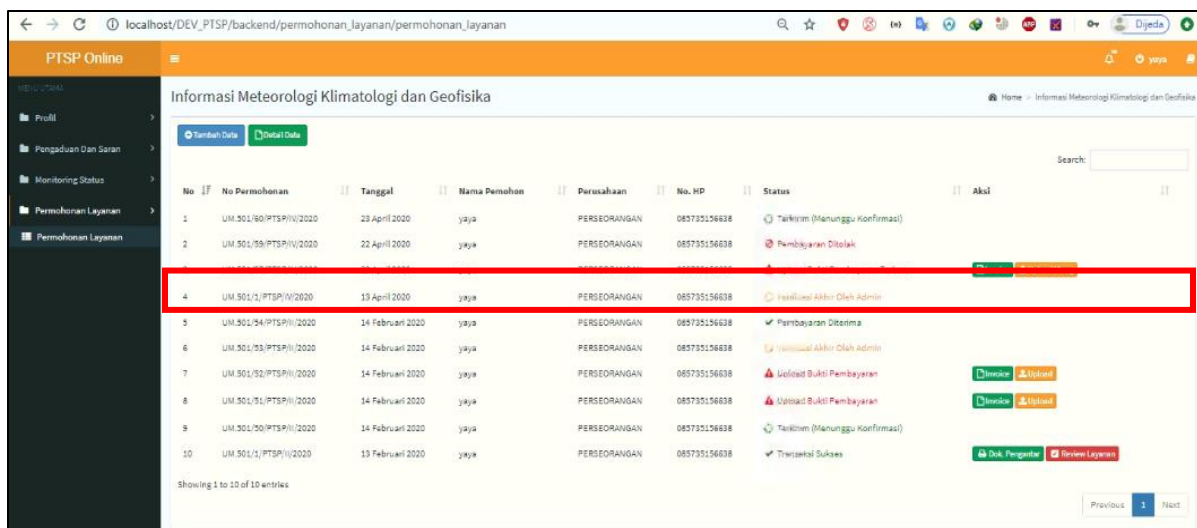


Gambar 4.30. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Pembayaran Ditolak

4.7. Tahap 7 – Menyediakan Dokumen Jasa Sewa Alat

Proses yang masuk dalam tahap ini adalah yang telah berhasil melewati tahap pengecekan bendahara penerimaan BMKG, dan bukti pembayaran yang dimaksud telah dinyatakan valid.

Jika permohonan layanan yang sudah selesai diproses, maka otomatis status pada sistem dengan akun pelanggan telah berubah menjadi verifikasi akhir oleh admin.



Gambar 4.31. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Verifikasi Akhir Oleh Admin

Selain itu, pelanggan juga memperoleh email notifikasi untuk memberitahukan bahwa telah dilakukan konfirmasi ketersediaan layanan oleh admin *Back Office* dan

langkah selanjutnya adalah dilakukannya verifikasi akhir oleh Petugas Layanan PTSP. Berikut tampilan notifikasi email dimaksud:



Gambar 4.32. Email Notifikasi Konfirmasi Back Office untuk Pelanggan

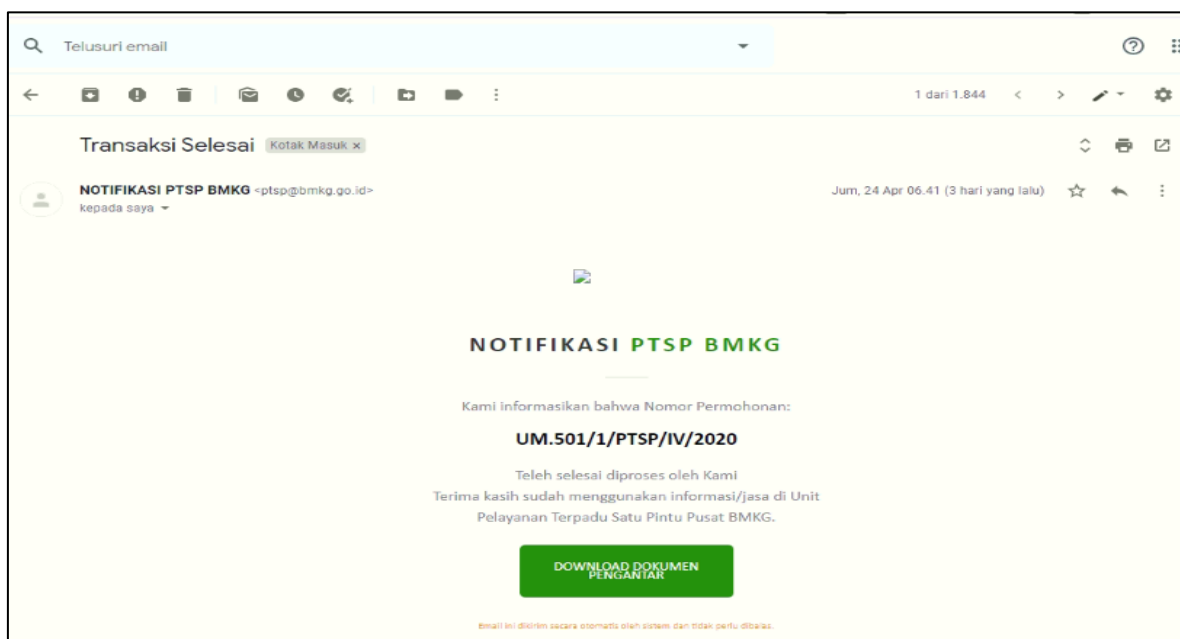
Setelah dilakukan konfirmasi oleh Backoffice, dinyatakan bahwa layanan yang dimohonkan oleh pelanggan siap diproses, sehingga alat yang disewa dapat diantar sesuai dengan waktunya kepada pelanggan beserta dengan tenaga teknisnya.

4.8. Tahap 8 – Verifikasi Akhir

Setelah Petugas Layanan melakukan konfirmasi atas hasil layanan jasa sewa alat, terdapat perubahan status pada permohonan menjadi verifikasi akhir. Kegiatan verifikasi akhir dilakukan oleh Petugas Layanan. Setelah dilakukan verifikasi akhir, permintaan layanan sewa alat sedang dikirimkan beserta tenaga teknisnya.

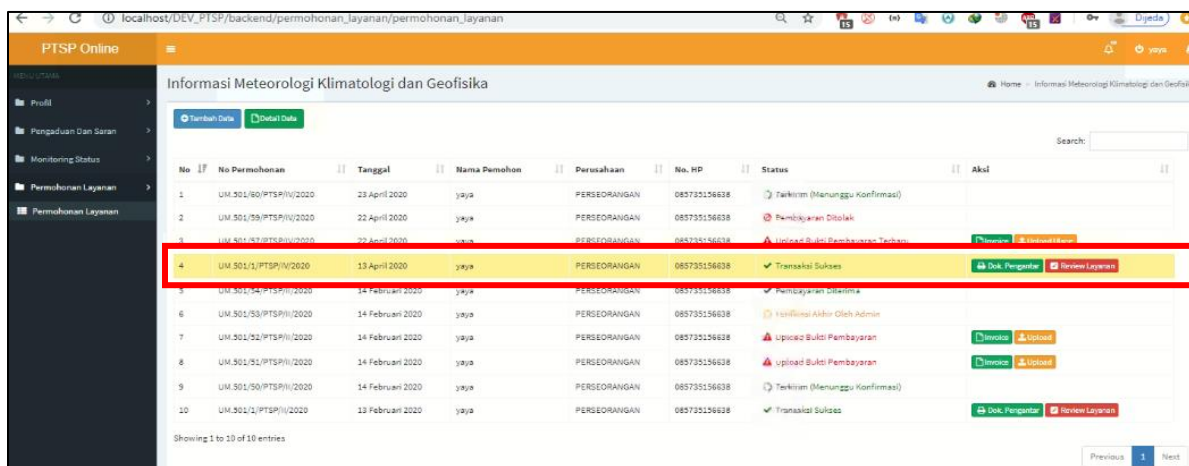
4.9. Tahap 9 – Pelanggan Menerima Hasil

Tahap berikutnya setelah Petugas Layanan melakukan verifikasi akhir adalah diterimanya hasil layanan jasa sewa alat oleh pelanggan. Pelanggan dapat mengetahui bahwa permohonan yang diajukan ke PTSP Online telah disetujui dengan diperolehnya notifikasi yang masuk pada email yang sebelumnya telah didaftarkan. Dalam notifikasi tersebut terdapat tombol “download dokumen pengantar” yang apabila ditekan akan mengarahkan ke PTSP Online. Berikut ini merupakan tampilan dari email notifikasi hasil layanan telah selesai.



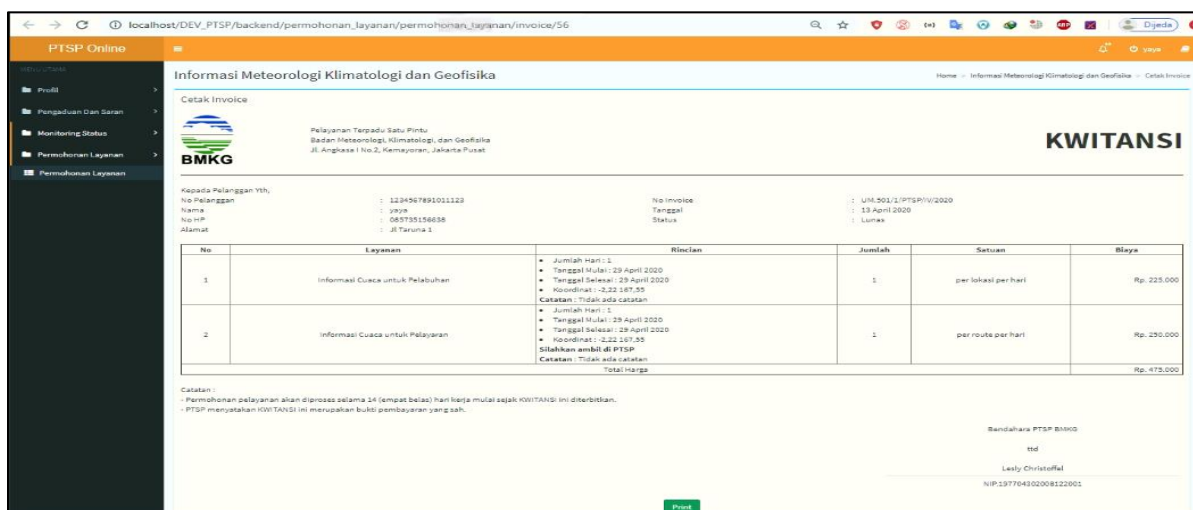
Gambar 4.33. Email Notifikasi Hasil Layanan selesai

Pelanggan memperoleh notifikasi melalui email mengenai telah selesainya layanan, seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 4.34. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Status Transaksi Sukses

Pada kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, kemudian pada kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol "Dok Pengantar", dan "Review Layanan". Dokumen pengantar dari pihak PTSP dapat dilihat atau diunduh melalui tombol "Dok Pengantar".

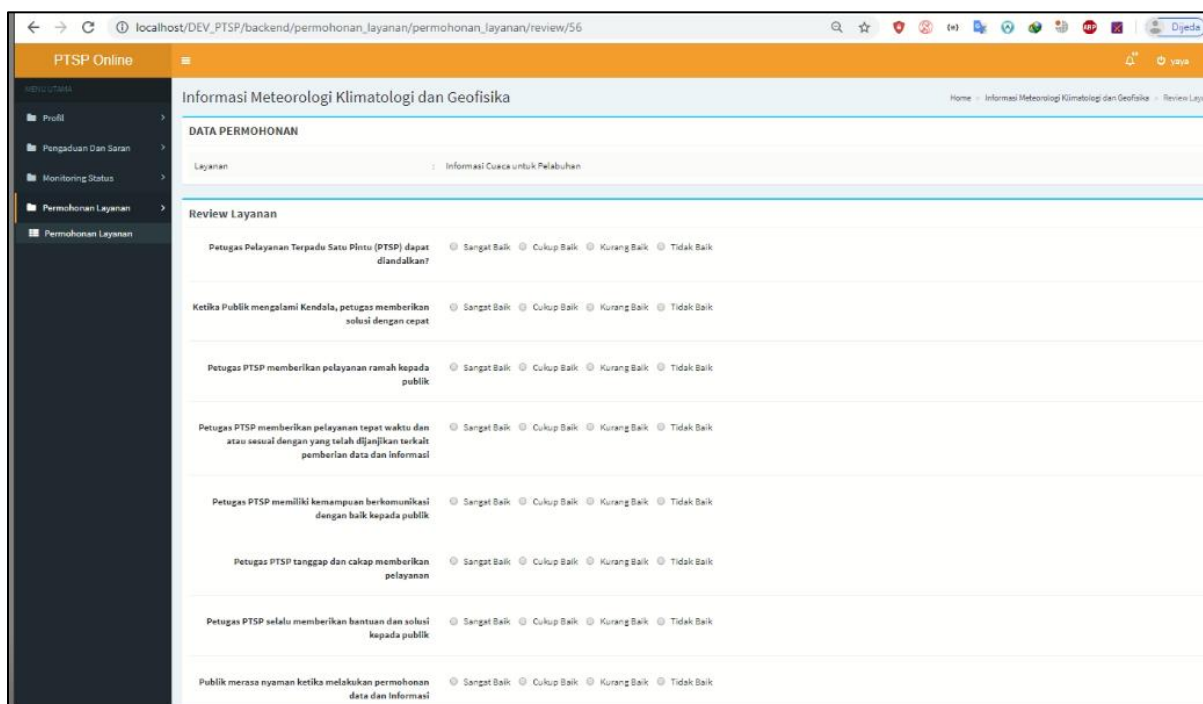


Gambar 4.35. Halaman Kwitansi Pembayaran

Kemudian pelanggan juga dapat menekan tombol “cetak faktur” pada halaman detail, yang mana pada halaman tersebut akan menampilkan kuitansi pembayaran sebagai bukti telah melakukan transaksi di PTSP Online BMKG. Contoh kuitansi pembayaran dapat dilihat pada gambar di atas.

4.10. Tahap 10 - Mengisi Survey

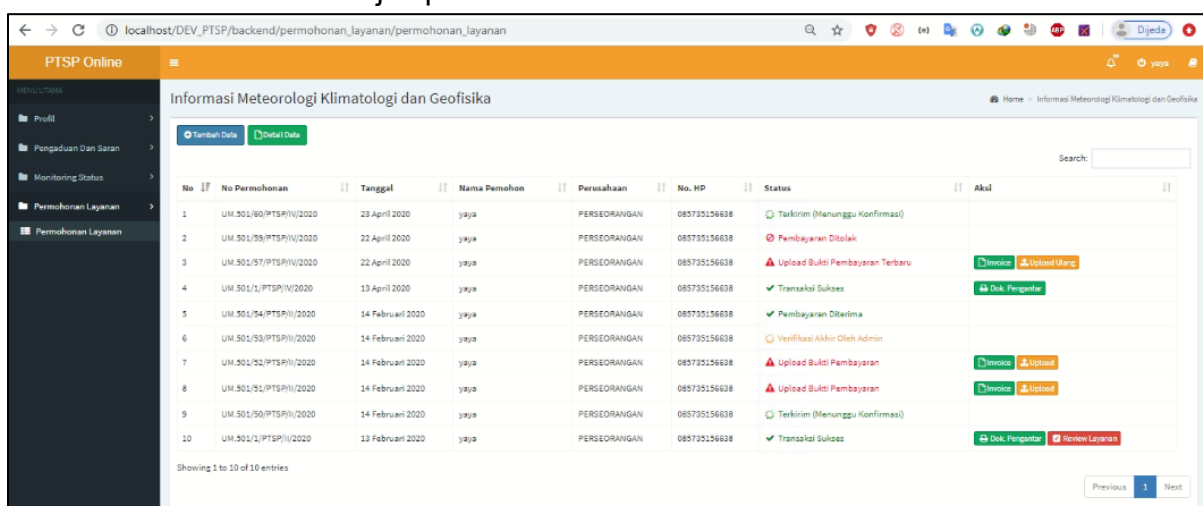
Telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada saat kolom status tertulis bahwa transaksi sukses, maka kolom aksi pelanggan terdapat 2 (dua) tombol, diantaranya tombol “Dok Pengantar”, dan “Review Layanan”. Tombol Review layanan dibuat untuk memfasilitasi pelanggan yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Online secara keseluruhan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan secara online.



Gambar 4.36. Halaman Review Layanan

Pada halaman review layanan, pelanggan diberikan 17 (tujuh belas) pertanyaan dengan masing-masing terdapat 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu sangat baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Pelanggan dapat memilih salah satu saja dari pilihan jawaban dimaksud.

Kemudian setelah dilakukan pengisian jawaban oleh pelanggan, terdapat tombol “kirim” untuk menindaklanjuti proses dimaksud.



Gambar 4.37. Halaman Permohonan Layanan Pelanggan Setelah Dilakukan Review Layanan



Apabila berhasil terkirim, maka sistem langsung mengarahkan ke halaman permohonan layanan, dan tampak pada gambar di atas bahwa tombol “Review Layanan” telah hilang. Hal ini juga menandakan bahwa seluruh proses permohonan layanan sewa alat, hak serta kewajiban pelanggan telah berhasil dilaksanakan.

===== oOo =====