

Mercy Corps Indonesia

Scope of Work for Consultant

Consultancy Title	: Penyusunan Panduan Dispatch Contact Center 117 BNPB
Project	: INVEST DM 2.0
Location(s)	: Jakarta

Latar Belakang

Program INVEST DM 2.0 (*Investing in Human Capital for Disaster Management*) adalah program kerjasama antara Pemerintah Amerika Serikat melalui *United States Agency for International Development* (USAID) dan Pemerintah Republik Indonesia melalui Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). Program ini difokuskan pada tingkat nasional, dengan banyak intervensi diharapkan akan diserap oleh daerah. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penanggulangan bencana nasional melalui reformasi birokrasi, pendidikan, pelatihan, serta peningkatan sistem dan strategi di BNPB. Inisiatif-inisiatif ini diharapkan akan berkontribusi pada penguatan institusi Penanggulangan Bencana (PB) daerah dan aparatur di tingkat penentu kebijakan yang akan lebih siap dan mampu memenuhi mandat mereka untuk memberikan layanan PB yang efektif dan menyelamatkan nyawa.

Pusat komunikasi dan informasi bagi masyarakat dalam urusan penanggulangan bencana adalah layanan yang sangat penting. Badan Nasional Penanggulangan Bencana sejak tahun 2020 telah menyediakan pusat layanan komunikasi dan informasi penanggulangan bencana melalui nomor telepon darurat 117 secara gratis. Operasional Contact Center 117 berada di bawah Pusat Pengendalian Operasi (Pusdalops) BNPB, dan kedepannya akan beroperasi juga di Pusdalops Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk menerima laporan, pengaduan, dan informasi yang berhubungan dengan kebencanaan dari masyarakat.

Salah satu fungsi penting dalam Contact Center 117 adalah sebagai Dispatcher. Para agen atau operator Contact Center 117 harus mampu menjalankan fungsi Dispatcher, yaitu untuk menerima panggilan atau pesan dari masyarakat yang membutuhkan informasi ataupun bantuan darurat, dan kemudian mengoordinasikan respons yang sesuai dengan lembaga atau instansi terkait. Oleh karena itu, tersedianya panduan pelaksanaan fungsi Dispatcher menjadi salah satu faktor kunci dalam efektivitas kinerja Contact Center 117.

Program INVEST DM 2.0 akan membantu Pusdalops BNPB dengan memobilisasi tenaga ahli individu ataupun kelompok sebagai konsultan untuk menyusun panduan *dispatch* bagi operator Contact Center 117.

Tujuan/ Deskripsi Proyek:

Tipologi Contact Center 117, sebagaimana diperlihatkan pada **Error! Reference source not found.**, terdiri dari dua kanal sumber laporan dari masyarakat. Nomor kontak darurat 117 dapat dihubungi oleh masyarakat secara gratis menggunakan berbagai operator telekomunikasi. Selain itu, masyarakat juga dapat melaporkan melalui kanal media sosial

yang dimiliki BNPB dan BPBD. Laporan dari kedua kanal tersebut akan diproses dan direkam pada server dan dihubungkan kepada operator di BNPB/BPBD melalui internet.

Alur proses layanan Contact Center 117 diselenggarakan secara berjenjang. Panggilan dari masyarakat akan tersambung dan ditanggapi pertama kali oleh call taker di Kabupaten/Kota dalam kerangka waktu tertentu. Jika sambungan dan tanggapan dalam kerangka waktu tidak terpenuhi, maka secara otomatis akan dieskalasi ke Contact Center 117 di tingkat Provinsi dan seterusnya ke tingkat Nasional. Selanjutnya, sebagaimana diilustrasikan pada **Error! Reference source not found.**, Call Taker akan menindaklanjuti laporan atau kebutuhan dari Pelapor kepada Dispatcher yang relevan, untuk kemudian memobilisasi Responden di instansi terkait. Responder akan melakukan verifikasi dan penanganan yang dibutuhkan, dan melaporkan statusnya kembali kepada Dispatcher untuk diteruskan kepada Call Taker. Sesuai status dari Dispatcher, Call Taker akan menyampaikan informasi atau laporan kepada Pelapor serta mengkonfirmasi jika tiket pelaporan sudah dapat ditutup/diselesaikan.

Penyusunan panduan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas operasional Contact Center 117, serta memandu para agen/operator (Call Taker, Dispatcher, dan Responder) bekerja dengan standar yang sama dan konsisten dalam pelaksanaan fungsi Dispatcher sampai penyelesaian/penutupan tiket. Target utama pengguna dari panduan ini adalah Call Taker, Dispatcher, dan Responder yang terlibat dalam operasional Contact Center 117 di Pusdalops BPBD Kabupaten/Kota sebagai penyelenggara utama, serta Contact Center 117 di Pusdalops BPBD Provinsi dan Pusdalops BNPB sebagai pendukung (backup) ketika laporan/aduan belum mendapat respon dari jenjang di bawahnya. Lingkup panduan termasuk diantaranya:

- Mengatur pembagian peran dan mekanisme/prosedur kerja dari:
 - Contact Center 117 di setiap tingkat administrasi (nasional, provinsi, kabupaten/kota)
 - Call Taker atau agen/operator penerima panggilan
 - Perwakilan lembaga/instansi yang bertugas di Contact Center 117 sebagai Dispatcher
 - Penanggap/Responder dari masing-masing lembaga/instansi
- Menyusun proses bisnis dan Standard Operating Procedures (SOP), khususnya untuk penyelenggaraan fungsi dispatch dalam Contact Center 117. Proses bisnis dan SOP yang akan dibuat harus selaras dengan SOP untuk operator atau call taker Contact Center 117 yang sudah ada.
- Menyiapkan daftar pemeriksaan, templat formulir, dan alat bantu lainnya yang dibutuhkan agar fungsi Dispatcher dapat dijalankan dengan optimal oleh Contact Center 117 di Pusdalops BPBD hingga BNPB.

Kegiatan Konsultan:

Konsultan akan bekerja bersama Pusdalops BNPB dan INVEST DM 2.0 pada setiap tahapan pekerjaan. Konsultan akan berperan sebagai fasilitator ataupun narasumber pada pertemuan-pertemuan yang relevan dengan pekerjaan ini. Kegiatan minimal yang harus dilaksanakan dan terefleksi di dalam deliverables Konsultan meliputi:

1. Melakukan kajian literatur terkait aspek hukum, administrasi pemerintahan, dan praktik terbaik dalam operasional fungsi dispatch di contact center, termasuk studi

perbandingan dengan operasional contact center di lembaga/institusi lain (misal: Kementerian Kominfo – panggilan darurat 112, panggilan darurat 911 Amerika Serikat, dll.) untuk memahami mekanisme operasional dan pengelolaan sumber daya manusia yang relevan.

2. Menyiapkan beberapa usulan model penyelenggaraan fungsi dispatch untuk contact center dalam bidang penanggulangan bencana.
3. Melakukan wawancara dan konsultasi dengan stakeholder terkait untuk menangkap gagasan dan masukan, termasuk untuk memahami situasi operasional Contact Center 117 saat ini dan masa depan.
4. Menyusun rancangan Panduan Dispatch Contact Center 117.
5. Melakukan uji coba terhadap rancangan panduan yang telah disetujui oleh Pusdalops BNPB.
6. Melakukan revisi dan finalisasi dokumen panduan, dan mempresentasikannya kepada Pusdalops BNPB dan INVEST DM 2.0.

Tenaga ahli berkewajiban untuk mengkonsultasikan setiap rencana kerja/tindak lanjut, perkembangan ataupun tantangan di setiap tahapan kepada INVEST DM 2.0 dan Pusdalops BNPB.

Konsultan Deliverable:

1. Usulan model penyelenggaraan fungsi dispatch contact center 117.
2. Rancangan Panduan Dispatch Contact Center 117 yang telah diuji coba dan disetujui oleh Pusdalops BNPB dan INVEST DM 2.0.
3. Laporan pelaksanaan pekerjaan, meliputi perencanaan vs pelaksanaan, para pihak yang terlibat, serta tantangan dan pembelajaran.

Sebuah *Executive Summary* dalam Bahasa Indonesia dan Inggris harus disediakan untuk Deliverables 2 dan 3.

Timeframe / Schedule

Periode penugasan di bulan Maret hingga Mei 2024.

Pelaporan:

Tenaga ahli akan melapor kepada Senior Disaster Risk Management, Systems and Strategy Specialist INVEST DM 2.0.

Pengalaman dan Keterampilan yang dibutuhkan:

- Memiliki pengalaman minimal 5 tahun dalam bidang pengembangan contact center. Pengalaman pada contact center kedaruratan menjadi nilai tambah;
- Memiliki pengalaman sebelumnya dalam menyusun panduan atau prosedur operasional untuk lembaga pemerintah;
- Memiliki pemahaman yang kuat tentang penanggulangan bencana, khususnya penanganan darurat bencana di Indonesia;
- Berpengalaman bekerja sama dengan dan memberikan peningkatan kapasitas kepada lembaga dan staf pemerintah;

- Memiliki keterampilan interpersonal dan kemampuan komunikasi yang baik, baik secara lisan maupun tertulis, dan mampu memfasilitasi diskusi yang terstruktur dengan para pimpinan unit kerja pemerintah ataupun organisasi non-pemerintah.

Cara Melamar:

Bagi yang berminat dapat mengirimkan proposal teknis melalui email, dengan menguraikan:

1. Proposal: harus menjelaskan pemahaman pelamar terhadap lingkup pekerjaan, apa yang akan dilakukan, metodologi yang akan dipakai untuk setiap kegiatan, serta timeframe.
2. Penawaran Harga: Memberikan informasi yang jelas dan lengkap atas jasa yang ditawarkan, pengenaan pajaknya, termasuk bila ada syarat dan ketentuan.
3. Portfolio: berisi pengalaman kerja yang relevan dan keahlian dari setiap personel yang akan terlibat/dimobilisasi untuk pekerjaan ini. Lebih baik jika turut mencantumkan informasi kontak dan/atau surat rekomendasi dari pengguna jasa sebelumnya.

Email ditujukan ke **procurement@id.mercycorps.org** dengan subjek "Panduan Dispatch CC 117" paling lambat 24 Maret 2024. Hanya kandidat yang masuk daftar pendek yang akan kami hubungi.

Detail Ruang Lingkup Pekerjaan:

Untuk detail ruang lingkup pekerjaan, silahkan download attachment pada link berikut: <https://bit.ly/3uAzuFT>