

B. Implementasi Virtual Account Pada UPT Laboratorium Pengujian Konstruksi

1. PIHAK FRONT DESK SC

- **Pertanyaan:** Selamat pagi, mbak SC. Terima kasih atas waktunya. Saya ingin bertanya mengenai proses input data permohonan pengujian di bagian front desk. Bisa dijelaskan bagaimana alurnya?

Jawaban SC: Selamat pagi. Jadi begini, ketika ada pemohon yang datang untuk mengajukan permohonan pengujian, staf layanan akan memasukkan data permohonan tersebut ke dalam system PAD online.

- **Pertanyaan:** Setelah data permohonan dimasukkan ke sistem, apa yang terjadi selanjutnya?

Jawaban SC: Setiap kali staf layanan memasukkan data permohonan pengujian ke dalam sistem, aplikasi secara otomatis menerbitkan nomor virtual account baru kepada server bank. Jadi prosesnya otomatis

- **Pertanyaan:** Setelah nomor virtual account diterbitkan oleh sistem ke server bank, apakah pemohon langsung bisa melihat nomor tersebut?

Jawaban SC: Iya, setelah itu sistem akan menampilkan nomor virtual account tersebut beserta jumlah tagihan yang harus dibayarkan kepada pemohon. Jadi pemohon bisa langsung melihat berapa nominal yang perlu dibayar dan nomor virtual account mana yang harus digunakan untuk pembayaran.

- **Pertanyaan:** Apakah nomor virtual account ini berbeda-beda untuk setiap pemohon, atau ada nomor yang sama digunakan berulang kali?

Jawaban SC: untuk setiap pemohon selalu mendapatkan nomor virtual yang berbeda – beda

- **Pertanyaan:** Sebagai front desk, apakah mbak SC juga bertugas menyampaikan informasi nomor virtual account dan jumlah tagihan tersebut kepada pemohon secara langsung?

Jawaban SC: iya saya bertugas menyampaikan nomor virtual account dan jumlah tagihan secara langsung kepada pemohon

- **Pertanyaan:** Apakah pernah terjadi kendala teknis, misalnya sistem gagal menerbitkan nomor virtual account? Kalau ada, bagaimana penanganannya?

Jawaban SC: untuk kendala teknis pastinya ada, biasanya terjadi karena sistem PAD sedang eror, penanganya adalah menunggu sistem membaik terlebih dahulu, apabila sudah bisa nomor virtual akan dikirimkan melalui WhatsApp dan bisa dibayarkan langsung melalui mbangkin, ATM atau teller bank

- **Pertanyaan:** Menurut mbak SC, apa manfaat dari sistem otomatis ini bagi proses pelayanan di front desk?

Jawaban SC: Manfaatnya besar, karena prosesnya jadi lebih cepat dan akurat. Kami tidak perlu membuat nomor virtual account secara manual, sehingga mengurangi risiko kesalahan input dan mempercepat pelayanan kepada pemohon. Pemohon juga langsung tahu berapa yang harus dibayar begitu data permohonannya diinput.

2. PIHAK FRONT DESK NW

- **Pertanyaan:** Hallo mbak NW. Saya ingin bertanya mengenai pembagian tugas di bagian front desk. Setahu saya ada dua nama yang sering disebut, yaitu NW dan SC. Apakah keduanya memiliki tugas yang sama atau berbeda?

Jawaban NW: Halo mbak. Sebenarnya saya juga mengerjakan pengujian material, sama seperti SC. Namun yang membedakan antara saya dengan SC adalah saya memiliki tambahan tugas untuk pengujian lapangan. Jadi kalau SC fokus di pengujian material saja, saya menangani pengujian material sekaligus pengujian lapangan

- **Pertanyaan:** Bisa dijelaskan lebih rinci, apa yang dimaksud dengan pengujian lapangan itu sendiri, mbak?

Jawaban NW: contoh jenis pengujian lapangan yang ditangani, seperti Cbr lapangan, sandcone, bor tanah, bb, dco, test pit, sondir

- **Pertanyaan:** Kalau pengujian material yang ditangani SC, itu seperti apa contohnya?

Jawaban NW: Kalau Pengujian material contohnya seperti CBR, JMF, Densiti Aspal DII.

- **Pertanyaan:** Karena permohonannya dibagi berdasarkan jenis pengujian, apakah itu berarti pemohon harus tahu terlebih dahulu jenis pengujian yang dibutuhkan sebelum datang ke front desk?

Jawaban NW: Iya, betul. Pemohon memang sebaiknya sudah mengetahui terlebih dahulu jenis pengujian apa yang mereka butuhkan sebelum datang ke front desk. Alasannya, karena penanganan permohonan di sini sudah dibagi berdasarkan jenis pengujian, yaitu pengujian lapangan dan pengujian material. Jadi kalau pemohon belum tahu jenis pengujian yang dibutuhkan, prosesnya bisa jadi lebih lama karena kami harus menggali dulu kebutuhan mereka, menjelaskan perbedaan antara pengujian lapangan dan material, baru kemudian bisa diarahkan ke penanganan yang sesuai. Dengan pemohon sudah mengetahui jenis pengujianya dari awal, proses input data permohonan ke sistem juga bisa lebih cepat dan tepat, sehingga penerbitan virtual account dan tagihan pembayarannya pun bisa langsung sesuai dengan kebutuhan mereka.

- **Pertanyaan:** Kalau dari sisi proses pembayarannya, apakah ada perbedaan juga antara pengujian lapangan dan pengujian material?

Jawaban NW: Untuk proses pembayaran sendiri, meskipun jobdesknya berbeda antara saya dan SC, prosesnya tetap sama. Jadi baik itu permohonan pengujian lapangan maupun pengujian material, alur pembayarannya menggunakan mekanisme yang sama, yaitu melalui virtual account yang diterbitkan oleh system PAD.

- **Pertanyaan:** Jadi bisa disimpulkan bahwa perbedaan antara mbak NW dan SC hanya terletak pada jenis pengujian yang ditangani, yaitu lapangan dan material, sedangkan proses pembayarannya seragam?

Jawaban NW: Betul sekali. Perbedaan jobdesk kami hanya dari sisi jenis pengujian yang ditangani, saya di lapangan dan saya di material. Tapi untuk proses pembayaran, semuanya tetap mengikuti alur yang sama.