

Lampiran 3

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

NOMOR : DI/DIR/YANLIK/03/2021

TANGGAL : 24 Mei 2021

URAIAN : Hotline Service

A. Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN																																																																										
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Tersedia nomor hotline service</div> <div>2. Adanya kebutuhan informasi dari pelanggan pada saluran telepon, whatsapps, atau sms</div> <div>3. Adanya identitas resmi pelanggan</div> <div>4. Adanya tim pelaksana</div> <div>5. Tersedianya sarana telekomunikasi berupa telepon, telepon seluler, saluran telepon, dan jaringan internet.</div> <div>6. Pemberian response terhadap infromasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 24 jam pada jam kerja</div>																																																																										
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div>1. Pelaksanaan pemberian layanan melalui hotline service dilaksanakan oleh tim khusus yang dilegalkan SK Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta III.</div> <div>2. Tim pelaksana menerima infromasi dari pelanggan melalui telpon, whatsapp, atau sms</div> <div>3. Memberikan informasi atau jawaban sesuai dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan desk information</div> <div>4. Meneruskan kebutuhan informasi dari pelanggan yang tidak dapat diselesaikan berdasarkan desk information yang ada kepada WADIR atau KABAG sesuai tugas pokok dan fungsi.</div> <div>5. Pemberian response terhadap infromasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 225 menit dalam jangka 24 jam pada jam kerja</div> <div>Bagan Alir Hot online service</div> <div><table><tr><th rowspan="2">NO</th><th rowspan="2">URAIAN KEGIATAN</th><th rowspan="2">KABAG</th><th rowspan="2">WADIR</th><th rowspan="2">PELAKSANA</th><th rowspan="2">PELANGGAN</th><th colspan="4">MUTU BAKU</th></tr><tr><th>KELENGKAPAN</th><th>WAKTU (dalam menit)</th><th>OUTPUT</th><th>KET</th></tr><tr><td>1</td><td>Adanya telpon dari pelanggan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>HP atau telpon dengan nomor khusus</td><td>30</td><td>kebutuhan informasi atau pengaduan</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Desk informasi</td><td>30</td><td>informasi sesuai kebutuhan</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Data kebutuhan informasi</td><td>60</td><td>Informasi sesuai kebutuhan</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Membuat laporan pengaduan pelanggan kepada Kabag atau wadir</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Data pengaduan, lembar laporan, komputer</td><td>30</td><td>Laporan pengaduan perhari</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Lembar informasi</td><td>60</td><td>Lembar informasi sesuai kebutuhan informasi</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>Memberikan jawaban sesuai informasi</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Lembar informasi</td><td>15</td><td></td><td></td></tr></table></div>	NO	URAIAN KEGIATAN	KABAG	WADIR	PELAKSANA	PELANGGAN	MUTU BAKU				KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KET	1	Adanya telpon dari pelanggan					HP atau telpon dengan nomor khusus	30	kebutuhan informasi atau pengaduan		2	Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan					Desk informasi	30	informasi sesuai kebutuhan		3	Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi					Data kebutuhan informasi	60	Informasi sesuai kebutuhan		4	Membuat laporan pengaduan pelanggan kepada Kabag atau wadir					Data pengaduan, lembar laporan, komputer	30	Laporan pengaduan perhari		5	Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan					Lembar informasi	60	Lembar informasi sesuai kebutuhan informasi		6	Memberikan jawaban sesuai informasi					Lembar informasi	15		
NO	URAIAN KEGIATAN	KABAG							WADIR	PELAKSANA	PELANGGAN	MUTU BAKU																																																																
			KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KET																																																																						
1	Adanya telpon dari pelanggan					HP atau telpon dengan nomor khusus	30	kebutuhan informasi atau pengaduan																																																																				
2	Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan					Desk informasi	30	informasi sesuai kebutuhan																																																																				
3	Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi					Data kebutuhan informasi	60	Informasi sesuai kebutuhan																																																																				
4	Membuat laporan pengaduan pelanggan kepada Kabag atau wadir					Data pengaduan, lembar laporan, komputer	30	Laporan pengaduan perhari																																																																				
5	Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan					Lembar informasi	60	Lembar informasi sesuai kebutuhan informasi																																																																				
6	Memberikan jawaban sesuai informasi					Lembar informasi	15																																																																					
3	Jangka waktu	Maksimal total proses 225 menit dalam jangka maksimal 24 jam																																																																										

	penyelesaian	
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif penggunaan telepon, whatsapps, dan sms provider masing-masing. Tidak ada biaya jasa informasi
5	Produk pelayanan	a. Layanan Informasi b. Screen shoot c. Laporan kebutuhan pelanggan yang masuk setiap hari d. Catatan jumlah kebutuhan pelanggan yang masuk, analisis informasi yang dibutuhkan pelanggan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui: 1. Hotline : 0811-1202-1333 2. Website. www.poltekkesjakarta3.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 4. Permenkes tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes 5. Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Jakarta III Tahun 2019
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Buku 2. Alat tulis 3. Hand phone 4. Telepon 5. Desk information 6. Saluran/jaringan telepon dan internet
3	Kompetensi pelaksana	Tim pelaksana tugas adalah Dosen dan atau tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana
4	Pengawasan internal	- Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum - Pengawasan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI)
5	Jumlah pelaksana	4 orang
6	Jaminan pelayanan	SK tim pelaksana Hotline Service

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana hotline service harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes Kemenkes Jakarta III
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: <ul style="list-style-type: none"> - Sasaran Kinerja Pegawai - Sesuai dengan pelaporan indikator mutu layanan