

SOP LAYANAN HOTLINE SERVICES	NOMOR SOP : PR/PKBjm/ADUM/HPB/05
	TGL. PEMBUATAN : 21 Maret 2025
	EDISI/REVISI KE : 01/00
	TGL. REVISI : 00
	TGL. EFEKTIF : 21 Maret 2025

Riwayat Dokumen

Edisi	Revisi	Tanggal	Keterangan
01	00	21 Maret 2025	SOP baru dibuat

Lembar Pengesahan

Tanggal : 21 Maret 2025 Diperiksa oleh Ka. Tim HUMAS & Pelayanan Publik  Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep NIP.199710232022032004	Tanggal : 21 Maret 2025 Disusun oleh Anggota Divisi Media dan Branding  Siti Noor A'in A'fiah Puteri, S.Tr.KL NIP.199505092022032002
--	---

Tanggal : 21 Maret 2025 Disetujui oleh Wakil Direktur 3  Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001
--

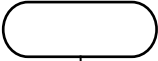
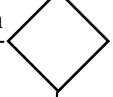
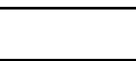
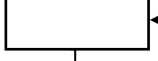


NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/05
TGL. PEMBUATAN	: 21 Maret 2025
EDISI/REVISI KE	: 01/00
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 21 Maret 2025
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin



Dr. H. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H
NIP. 197512152002121004

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA:				
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; 4. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja. 5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ; 6. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ; 8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 211); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;	1. Memiliki tupoksi sebagai Tim <i>Hotline Service</i> 2. Memiliki tupoksi sebagai Kasubbag; 3. Memiliki tupoksi sebagai Wadir 4. Memiliki tupoksi sebagai Tim Humas dan Pelayanan Publik; 5. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan Komputer dan Handphone; 6. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;				
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :				
1. SOP Layanan Keluhan Pelanggan; 2. Laporan Kebutuhan Pelanggan.	<table border="1"> <tr> <td>1. Buku;</td> <td>3. Telepon;</td> </tr> <tr> <td>2. ATK;</td> <td>4. Desk Information;</td> </tr> </table>	1. Buku;	3. Telepon;	2. ATK;	4. Desk Information;
1. Buku;	3. Telepon;				
2. ATK;	4. Desk Information;				
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN :				
1. Tim pelaksana <i>hotline service</i> harus menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 2. Tim pelaksana <i>hotline service</i> harus memberikan informasi yang akurat, kredibel, transparan, jujur, bertanggung jawab sesuai Nilai-nilai Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. 3. Apabila ada ketidaksesuaian layanan yang diterima, maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Surat Edaran Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin	1. Buku Tamu 2. Laporan Tamu yang berkunjung dan di rekap setiap triwulan				

No	Kegiatan	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Pelanggan	Tim Hotline Service	Jajaran Pimpinan/Unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim <i>Hotline Service</i> menerima telepon dari pelanggan dengan menerapkan 5S				Telepon dengan nomor khusus	5 Menit	Respon otomatis	
2	Tim <i>Hotline Service</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan		Ya 		Desk Infromation	30 Detik	Informasi sesuai kebutuhan	
3	Tim <i>Hotline Service</i> membuat laporan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan kepada Kasubbag atau Wadir		Tidak 		Lembar laporan	10 Menit	Lembar laporan informasi	
4	Jajaran Pimpinan/Unit terkait memberikan instruksi kepada tim <i>Hotline Service</i> tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan				Lembar informasi	30-240 menit	Lembar informasi sesuai kebutuhan	
5	Tim <i>Hotline Service</i> memberikan jawaban sesuai informasi dengan menerapkan 5S				Lembar informasi	15 Menit	Informasi	