

22. Standar Pelayanan Call Center

Komponen Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna jasa/masyarakat memberikan informasi terkait identitas seperti nama,nomor telepon yang dapat dihubungi kembali.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas layanan memastikan bahwa perangkat telepon call center dalam keadaan baik dan siap fungsi dalam menerima panggilan call center oleh pengguna jasa/Masyarakat 2. Pengguna jasa/masyarakat menelepon ke nomor call center BKK Kelas I Banten melalui nomor 08118933344, 081188830997, dan (0254) 7835333 3. Petugas layanan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam dan menyebutkan nama instansi/unit 4. Petugas layanan menawarkan bantuan dan menanyakan nama pengguna jasa/masyarakat 5. Petugas layanan memberikan informasi mengenai pelayanan yang di tanyakan oleh pengguna jasa/Masyarakat 6. Petugas layanan bertanya apakah sudah jelas/ada yang ingin ditanyakan lagi/ada hal lain yang bisa dibantu 7. Petugas layanan menyebut nama pengguna jasa/masyarakat dan mengucapkan terimakasih di akhir pembicaraan/masyarakat atas saran/kritik/aduan yang sudah disampaikan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3- 5 Menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5.	Produk Layanan	Informasi Layanan Publik pada BKK Kelas I Banten
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui Layanan Pengaduan Masyarakat email : dumasbkkbanten@gmail.com website : www.kkpbanten.org hotline : 081188830997 Telepon Kantor: (0254) 7835333 <i>Whistle Blowing System</i> SP4N Lapor GOL KPK Pengaduan Langsung ke Layanan Pengaduan BKK Banten Kotak Saran BKK Kelas I Banten
Komponen Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di

		Lingkungan Kementerian Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Perangkat Telepon call center 3. Komputer / PC 4. Meja dan Kursi 5. Alat Tulis 6. Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang telah mengikuti diklat Public Speaking 2. Pegawai pengelola Informasi Publik BKK Kelas I Banten 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Banten 2. Satuan Kepatuhan Internal (SKI)
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang cepat, telepon diangkat maksimal dalam 3 kali berdering
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pengguna jasa/masyarakat memperoleh Informasi yang di butuhkan 2. Pengguna jasa/masyarakat memperoleh perlindungan hukum
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dilakukan perbulan, pertriwulan, dan tahunan 2. Desiminasi Informasi disampaikan pertriwulan