



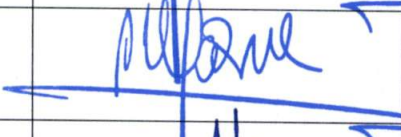
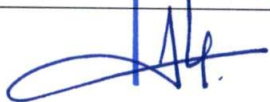


	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 1 / 7	Paraf :

PENGESAHAN

	NAMA & JABATAN	TANDA TANGAN
Dibuat oleh :	<u>Heri Priyatmoko, SKM, MPH.</u> Kasubag administrasi umum	
Diperiksa oleh :	<u>M NAZIF, SKM, M.Pd</u> Ka. bag. Akademik dan Umum	
	<u>DR. NI MADE RIASMINI, S.Kp,</u> <u>M.Kes, Sp.Kom</u> Wadir II	
Disetujui oleh	<u>Yupi Supartini, SKp, MSc</u> Senat	
Disahkan oleh :	<u>Yupi Supartini, SKp, MSc.</u> Direktur	
Pengendali :	<u>Sri Sukamti, SKp, MKM</u> Kapus Penjaminan Mutu	

STATUS DOKUMEN :

ASLI	TERKENDALI DIREKTORAT		
-------------	----------------------------------	--	--

TANGGAL DISTRIBUSI :

DAFTAR DISTRIBUSI					
1	Direktur	7	Jurusan Keperawatan	13	Kapus Penjaminan Mutu
2	Wadir I	8	Jurusan Kebidanan	14	Unit Laboratorium
3	Wadir II	9	Jurusan TLM	15	Unit Perpustakaan
4	Wadir III	10	Jurusan Fisioterapi	16	Unit Komputer
5	SPI	11	Kapus Litmas	17	Unit Pengembangan Bahasa
6	Kabag Umum dan Akademik	12	Kapus Pengembangan Pendidikan		

Dokumen ini dilarang diperbanyak tanpa ijin Kepala Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Jakarta III dan dinyatakan sah berlaku dan terkendali, apabila ada Cap Induk (copy) dan terkendali asli

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 2 / 7	Paraf :

KRONOLOGI DOKUMEN

TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN	KETERANGAN
28 Mei 2020	Prosedur ini terbit pertama kali	

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 3 / 7	Paraf :

1. VISI DAN MISI

1.1. Visi

Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi yang Unggul Berbasis IPTEK Kesehatan di Tingkat Asia Tenggara pada Tahun 2028.

1.2. Misi

- 1.2.1 Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis IPTEK, berbudaya dan berkarakter untuk menghasilkan tenaga kesehatan berkualitas.
- 1.2.2 Mengembangkan IPTEK terkini melalui penelitian dan pengabdian masyarakat yang berkesinambungan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- 1.2.3 Mengembangkan jejaring kerja dengan pemangku kepentingan pada tingkat Nasional dan Internasional dalam pengembangan IPTEK kesehatan untuk menghadapi tantangan global.
- 1.2.4 Memperkuat tata kelola bidang akademik dan umum yang akuntabel, profesional dan transparan.

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini merupakan panduan untuk memberikan layanan kepada pelanggan Poltekkes Kemenkes Jakarta III secara cepat dan tepat maksimal dalam satu kali 24 jam setiap jam kerja.

3. MAKSUD & TUJUAN :

2.1 Maksud :

Untuk memberikan jaminan bahwa proses pemberian informasi tentang layanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III kepada pelanggan dapat dilakukan secara profesional sebagai institusi Pendidikan.

2.2 Tujuan :

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 4 / 7	Paraf :

Agar pemberian informasi dan pemberian layanan dapat dilaksanakan efektif dan efisien

4. DEFINISI :

Hotline Service adalah tautan komunikasi point-to-point di mana panggilan secara otomatis diarahkan ke tujuan yang dipilih sebelumnya tanpa tindakan tambahan oleh pengguna ketika instrumen akhir lepas kait. Contohnya adalah telepon yang secara otomatis terhubung ke layanan darurat saat mengambil penerima. Oleh karena itu, telepon hotline khusus tidak perlu tombol putar atau keypad. Hotline juga dapat disebut layanan pensinyalan otomatis, ringdown , atau off-hook.

5. REFERENSI :

- 4.1 Permenkes tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes
- 4.2 Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Jakarta III Tahun 2019
- 4.3 <https://en.wikipedia.org/wiki/Hotline>

6. PROSES & KETENTUAN UMUM

6.1. Proses :

Bagan Alir Hot online service

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 5 / 7	Paraf :

SOP HOT LINE SERVICE

NO	URAIAN KEGIATAN				MUTU BAKU			
		KABAG	WADIR	PELAKSANA	KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KET
1	Adanya sms atau telpon dari pelanggan				HP atau telpon dengan nomor khusus	5'	respon otomatis	
2	Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan			ya selesai	Desk information	30 detik	informasi sesuai kebutuhan	
3	Membuat laporan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan kepada Kabag atau wadir		umum	tidak	Lembar laporan atau sreen shoot sms pelanggan	10'	Lembar laporan informasi	
4	Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan			akademik, mahasiswa & keuangan	Lembar informasi	30' - 240'	Lembar informasi sesuai kebutuhan	
5	Memberikan jawaban sesuai informasi			selesai	Lembar informasi	15'	informasi	

6.2. KETENTUAN UMUM

- 5.2.1 Pelaksanaan pemberian layanan melalui hotline service dilaksanakan oleh tim khusus yang dilegalkan SK Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta III.
- 5.2.2 Tim pelaksana hotline service harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes Kemenkes Jakarta III.
- 5.2.3 Pemberian response terhadap informasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 24 jam pada jam kerja.

7. KUALIFIKASI PELAKSANA

Tim pelaksana tugas adalah Dosen dan atau tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana.

8. TUGAS & TANGGUNG JAWAB

6.1 DIREKTUR

Menandatangani dan mengesahkan SK Tim Pelaksana Hotline service

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 6 / 7	Paraf :

6.2 WADIR atau KABAG

Memberikan solusi terhadap kebutuhan pelanggan sesuai dengan bidang keahlian dan tugas pokoknya.

6.3 TIM PELAKSANA

6.3.1. Menerima informasi dari pelanggan melalui sms atau telpon

6.3.2. Memberikan informasi atau jawaban sesuai dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan desk information

6.3.3. Meneruskan kebutuhan informasi dari pelanggan yang tidak dapat diselesaikan berdasarkan desk information yang ada kepada WADIR atau KABAG sesuai tugas pokok dan fungsi.

7. KONDISI KHUSUS

Tidak ada

8. PERALATAN/PERLENGKAPAN

Perlengkapan yang dibutuhkan untuk memudahkan pelaksanaan hotline tugas meliputi :

- a. Buku
- b. Alat tulis
- c. Hand phone
- d. Telepon
- e. Desk information

9. KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN

	POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III		
	PROSEDUR HOT LINE SERVICE		
	No. Dok : DI/ADUM/PR/029 No. Revisi : 00	Tgl. Diterbitkan : 28 Mei 2020 Hal : 7 / 7	Paraf :

Prosedur hotline service ini tidak lepas dari SOP yang lain seperti : SOP surat masuk, SOP penanganan keluhan pelanggan, Pedoman dilingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III

10. BUKTI KERJA/INDIKATOR KINERJA

- a. Screen shoot
- b. Laporan kebutuhan pelanggan yang masuk setiap hari

11. PENCATATAN/PENDATAAN

Catatan jumlah kebutuhan pelanggan yang masuk, analisis informasi yang dibutuhkan pelanggan.

12. PERINGATAN

Tim pelaksana hotline service harus memberikan informasi yang akurat, kredibel, transparan, jujur, bertanggung jawab sesuai Nilai – nilai Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

13. LAMPIRAN

Lampiran 13.1 SK tim pelaksana Hotline Service

Lampiran 13.2 Format laporan kebutuhan informasi pelanggan