

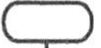
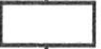





**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

NOMOR SOP	: 065/11590/436.7.11/2022
TGL. PEMBUATAN	: 30 Maret 2022
TGL. REVISI	: 19 April 2022
TGL. EFEKTIF	: 10 Mei 2022
DISAHKAN OLEH	:  Kepala Dinas,
NAMA SOP	: Panduan Pelaksanaan Pelayanan Call Center



DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan 2 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik 3 Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan 4 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal S1 atau berpengalaman 2. Memahami tugas pokok dan fungsi 3. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara lisan dalam menerima pengaduan dan keluhan pelayanan masyarakat 4. Memiliki kemampuan <i>problem solving</i> 5. Memiliki kemampuan bekerja dengan unit kerja lain
KETERKAITAN :	PERALATAN PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1 Call Center Agent 2 Dispatcher Agent 3 Analis Sistem CRM 4 Tim Leader / Supervisor 5 Kepala Bidang / Pejabat terkait 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat tulis kantor 5. Buku panduan FAQ
PERINGATAN :	PELAKSANA :
Jika pengaduan tidak dapat terselesaikan selama pengaduan berlangsung maka, akan dilakukan proses selanjutnya secara berkala dengan pejabat terkait.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat 2. Call Center Agent 3. Dispatcher Agent 4. Pejabat terkait
	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
	Sebagai dasar Pelaksanaan Pengaduan Panggilan dan Dispatch Layanan yang dengan mendasarkan teknik Customer Relation Management

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Call Center	Service Desk / Database	Dispatcher Agent	Pejabat terkait	Kelengkapan	Waktu (detik)	
1	Mulai								
2	Masyarakat melakukan pendaftaran						Alat Komunikasi	30	Nomor Tiket Pengaduan
3	Masyarakat menunggu respons dari Call Center Agent						Alat Komunikasi	30	Terhubung dengan nomor Call Center
4	Call Center Agent menerima panggilan						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet	5	Panggilan telah Terjawab
5	Call Center Agent menanyakan terkait identitas dan pengaduan						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet	10	Mendapatkan identitas pengadu dan informasi keluhan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Call Center	Service Desk / Database	Dispatcher Agent	Pejabat terkait	Kelengkapan	Waktu (detik)	Output	
6	Call Center Agent melakukan pendataan identitas pemohon serta pengaduan atau permintaan pelayanan pada sistem						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	120	Mendapatkan identitas pengadu dan informasi keluhan	
7	Call Center Agent melakukan analisa terkait keluhan						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	300	kerangka permasalahan	
8	Call Center Agent mencari solusi dari keluhan melalui FAQ						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor 5. FAQ	1800	masalah pengaduan tersolusi	
9	Mengirim keluhan kepada dispatcher untuk penanganan keluhan lebih lanjut						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	60	keluhan pengaduan terdisposisi ke dispatcher	
10	Dispatcher meneruskan keluhan masyarakat kepada pejabat terkait						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	60	keluhan pengaduan terdisposisi ke pejabat terkait	
11	memberikan solusi terkait keluhan kepada masyarakat						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor 5. FAQ	1800	masalah pengaduan tersolusi	
12	Mengonfrimasi dan menanyakan kepada masyarakat terkait keluhan lainnya (Jika ada)						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	60	Penanganan pengaduan lebih lanjut	
13	Call Center Agent menutup panggilan						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	10	Pengaduan berakhir	
14	Call Center Agent merekap keluhan dan solusi						1. Alat Komunikasi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor	180	Catatan laporan keluhan dan solusi	
15	Selesai						-	-	-	