



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN
BIDANG SUMBER DAYA KESEHATAN
SEKSI PEMBIAYAAN DAN JAMINAN KESEHATAN

| | |
|-------------------|--|
| Nomor SOP | 000.8.3.3/006/VI/2023 |
| Tanggal Pembuatan | 12 Juni 2023 |
| No Revisi | 00 |
| Tanggal Revisi | |
| Tanggal Efektif | 19 Juni 2023 |
| Disahkan Oleh | Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam  dr. Didi Kusmarjadi, Sp. OC, M.M. NIP. 19660731 199703 1 007 |
| Judul SOP | SOP PELAYANAN MELALUI TELEPON |

| | | |
|--|--|--|
| Dasar Hukum | | Kualifikasi Pelaksanaan |
| 1 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan | Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Bantuan Kesehatan Daerah (Bankesda) |
| 2 | Peraturan Wali Kota Batam Nomor 54 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Batam | |
| Keterkaitan | | Peralatan/ Perlengkapan |
| 1. Sekretariat Dinas Kesehatan | | 1. Komputer/ Laptop, dan Peralatan Pendukung Lainnya |
| | | 2. Telepon |
| | | 3. Alat tulis |
| Peringatan | | Pencatatan dan Pendataan |
| Jika pelayanan melalui telepon tidak dilaksanakan sesuai SOP, dapat mengurangi mutu pelayanan Bantuan Kesehatan Daerah | | Disimpan sebagai data elektronik dan manual (soft/hard copy) |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | Mutu Baku | | |
|-----|---|-----------|-----------------|-----------------------------------|----------|---------------------------------|
| | | Tim PJK | Atasan Langsung | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Mengangkat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dering | □ | | Telepon | 10 Menit | Draft rekap layanan |
| 2 | Mengangkat telepon dengan menyebutkan salam, nama unit kerja, kemudian menanyakan keperluan penelpon terkait jenis layanan | □ | | Draft rekap layanan | 20 Menit | Draft rekap layanan |
| 3 | Petugas mencatat isi / maksud pembicaraan, dengan menanyakan sebagai berikut : a. Untuk layanan konfirmasi kepesertaan, petugas pengolah data menanyakan nomor resi permohonan, tanggal permohonan, NIK, dan nomor telepon penelpon; b. Untuk layanan konsultasi, petugas akan menanyakan permasalahan yang akan dikonsultasikan dan nomor telepon penelpon; c. Untuk layanan pengaduan, petugas akan menanyakan permasalahan dan nomor telepon penelpon | □ | | Draft rekap layanan Alat tulis | 20 Menit | Draft rekap layanan |
| 4 | Petugas meminta penelpon untuk mematikan hubungan telepon dan memberitahukan akan menghubungi kembali selambat-lambatnya dalam 30 menit | □ | | Draft rekap layanan | 30 Menit | Draft rekap layanan |
| 5 | Petugas melakukan konfirmasi dengan pihak terkait, jika tidak dapat diselesaikan maka akan diteruskan pada atasan langsung | □ | | Draft rekap layanan | 30 Menit | Draft rekap layanan |
| 6 | Petugas menghubungi kembali penelpon dan memberikan penjelasan sesuai keperluan penelpon | □ | | Draft rekap layanan | 30 Menit | Rekap layanan |
| 9 | Petugas menyusun berita acara atau rekapitulasi terkait pengaduan yang diterima | □ | | Rekap layanan | 15 Menit | Rekap layanan atau BA Pengaduan |
| 10 | Petugas meminta persetujuan dari atasan langsung | □ | □ | Rekap layanan atau BA Pengaduan | 15 Menit | Rekap layanan atau BA Pengaduan |