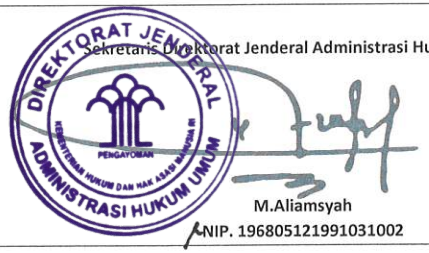
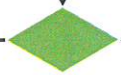
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
SEKRETARIAT

Nomor SOP	:	AHU.1.OT.02.02-120
Tanggal Pembuatan	:	5 April 2018
Tanggal Revisi	:	9 November 2022
Tanggal Efektif	:	19 Juni 2023
Disahkan Oleh		Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum  M.Aliamsyah NIP. 196805121991031002
NAMA SOP		: Penanganan *Call Center*

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik; 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik; 4 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 6 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2021 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami tugas dan fungsi kehumasan 3. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan 4. Mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1. SOP Penyusunan Jawaban Layanan Pengaduan Masyarakat 2. SOP Penyusunan Laporan Pengaduan	1. Komputer / Printer/ Scanner 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Alat Komunikasi 5. Alat Transportasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Jika SOP ini tidak dijalankan akan berdampak pada kinerja kehumasan	Diinput sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN *CALL CENTER*

No	Aktivitas/Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Pengguna Layanan	*Agent*	*P.i.c.* Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Melakukan pelaporan berupa pertanyaan atau keluhan terkait layanan Ditjen AHU melalui *call center*						Laporan berupa pertanyaan atau keluhan terkait layanan Ditjen AHU	
2	Menerima, menganalisa dan mengidentifikasi pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan yang masuk				Laporan berupa pertanyaan atau keluhan terkait layanan Ditjen AHU	15 menit	Hasil analisa dan identifikasi terkait tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan yang masuk	
3	Melakukan eskalasi kepada PIC layanan jika dianggap perlu melalui aplikasi Ticketing				Hasil analisa dan identifikasi terkait tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan yang masuk	5 menit	Eskalasi melalui aplikasi Ticketing	
4	Memberikan tanggapan atau jawaban atas eskalasi yang dikirim oleh *agent* terkait pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan				Eskalasi melalui aplikasi Ticketing	3 hari	Tanggapan atau jawaban dari pertanyaan atau keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Ticketing	
5	Menerima eskalasi dari PIC layanan dan memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan atau keluhan kepada pengguna layanan				Tanggapan atau jawaban dari pertanyaan atau keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Ticketing	15 menit	Tanggapan atau jawaban dari pertanyaan atau keluhan pengguna layanan	
6	Menerima tanggapan atau jawaban atas pertanyaan atau keluhan				Tanggapan atau jawaban dari pertanyaan atau keluhan pengguna layanan	15 menit	Tanggapan atau jawaban dari pertanyaan atau keluhan pengguna layanan melalui telepon	