


**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN CALL CENTER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Alur Pelayanan Call Center Taman Nasional Tesso Nilo (0811-7513-086)	<p>1. Taman Nasional Tesso Nilo menerima layanan pengaduan/permintaan data selama 24 jam dari masyarakat melalui call center (Telfon/SMS/Whatsapp) di No Telepon : 0811-7513-086 dengan alur sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menghubungi Call Center untuk pelaporan/pengaduan/permintaan data, dan mengisi form layanan b. Call Center menanggapi pelaporan/pengaduan/permintaan data yang diterima c. Call center memverifikasi laporan yang diterima d. Call center meneruskan laporan kepada pimpinan e. Pimpinan menelaan isi laporan dan membuat disposisi kepada urusan terkait f. Urusan terkait menerima disposisi laporan, dan menyampaikan jawaban/data kepada call center g. Call center menjawab laporan/permintaan data kepada masyarakat pelapor <p>Masyarakat dapat menghubungi Call Center Taman Nasional Tesso Nilo di : 0811-7513-086</p>

2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>ALUR CALL CENTER BALAI TN TESSO NILO</p> <ol style="list-style-type: none"> MASYARAKAT MENGHUBUNGI CS DAN MENGISI FORM ADUAN CS MENERIMA ADUAN/LAPORAN CS MEMVERIFIKASI LAPORN YANG DITERIAN CS MENERUSKAN LAPORAN KEPADA PIMPINAN PIMPINAN MENELAAH ISI ADUAN/LAPORAN DAN MENDISPOSISIKAN KEPADA URUSAN TERKAIT URUSAN TERKAIT MENERIMA DISPOSISI LAPORAN DAN MENYAMPAIKAN JAWABAN/DATA KEPADA CS CS MENJAWAB LAPORAN/PERMINTAAN DATA KEPADA MASYARAKAT PELAPOR
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Operasional layanan Call center Taman Nasional Tesso Nilo buka 24 jam, hari Senin s.d Minggu Laporan diproses dan diselesaikan paling lama 3 x 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/ tarif layanan
5.	Produk Pelayanan	-
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS) BALAI TN TESSO NILO di link : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPyMdLC0x-adqilonCvzik0NbsPEIcjdWzVzA8BgWw1BumUA/

		<p>viewform</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. E-mail : humastntn@gmail.com</p> <p>b. Instagram : @btn_tessonilo</p>
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Bekerja yang nyaman dengan suhu dan udara yang sesuai. 2. Komputer/ laptop. 3. Printer. 4. Jaringan internet. 5. Scanner. 6. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan umum terkait kehumasan dan pelayanan publik 2. Mempunyai kemampuan dan pemahaman untuk melakukan komunikasi interpersonal untuk menyelesaikan permasalahan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mentoring cara menerima layanan/aduan. 2. Melakukan verifikasi laporan/aduan 3. Melakukan koordinasi kepada pimpinan dan urusan terkait
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pegawai Balai Taman Nasional Tesso Nilo
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi kepada masyarakat dan komunitas-komunitas lainnya mengenai adanya layanan call center 2. Pertemuan dengan pimpinan dan urusan-urusan terkait alur layanan call center 3. Melakukan koordinasi dengan Badan

		Kepegawaian Negara dan Kementerian PAN RB terkait Proses pelaksanaan layanan call center
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Kebijakan hasil laporan/aduan tidak dapat di intervensi oleh pihak yang melapor 2. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi terhadap layanan yang diberikan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Layanan call center di evaluasi melalui laporan call center dalam kurun waktu tiga bulan sekali

Ditetapkan di : Pangkalan Kerinci

Pada Tanggal : 27 Mei 2024

Kepala Balai,



Heru Sutmantoro, S.Hut., M.m

NIP. 19730117 199903 1 003