
 PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA BARAT	Nomor SOP	62/ 1673 / DATIN /2022
	Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
	Disahkan	 <p>Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU NINING YULIASTIANI, S.T., M.Sc. Pembina Utama Muda</p>
Nama SOP	Pelayanan Contact Center	

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; - Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; - Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; - Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Jasa Komunikasi; - Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat 	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu mengoperasikan komputer - Memiliki kompetensi pelayanan perizinan - Memahami peraturan perundang-undangan perizinan berusaha berbasis risiko
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
SOP Pelayanan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Headset - Handphone
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Semua proses prosedur sesuai dengan persyaratan administrasi dan teknis	Data fisik dan data elektronik

Pelayanan Contact Center

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Agent Call Center	Tim Urusan Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memohon informasi atau pengaduan terkait proses pengajuan perizinan				Voice Call, Video Call, Whatsapp, SMS, Email, Chatbot	10 Menit	Data informasi atau pengaduan	
2	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima data informasi atau pengaduan terkait proses pengajuan perizinan - Mencatat keluhan pengaduan dan informasi proses pengajuan perizinan - Mencari informasi yang dibutuhkan 				Voice Call, Video Call, Whatsapp, SMS, Email, Chatbot, Aplikasi Contact Center, JELITA, OSS	15 Menit	Data Pemohon yang mengadukan informasi	Bidang terkait (bidang perizinan dan bidang pengendalian)
3	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima informasi yang dipertanyakan pemohon - Mencari informasi yang dipertanyakan pemohon 				Telepon/Whatsapp, JELITA, OSS	60 Menit	Data berupa informasi yang telah divalidasi melalui JELITA. OSS	
4	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima informasi solusi dari Bidang terkait - Memberikan informasi yang dibutuhkan Pemohon 				Voice Call, Video Call, Whatsapp, SMS, Email, Chatbot, Aplikasi Contact Center, JELITA dan OSS	10 Menit	Data berupa informasi yang telah divalidasi melalui JELITA. OSS	
5	Menerima informasi atau solusi				Voice Call, Video Call, Whatsapp, SMS, Email, Chatbot	5 Menit	Informasi	