

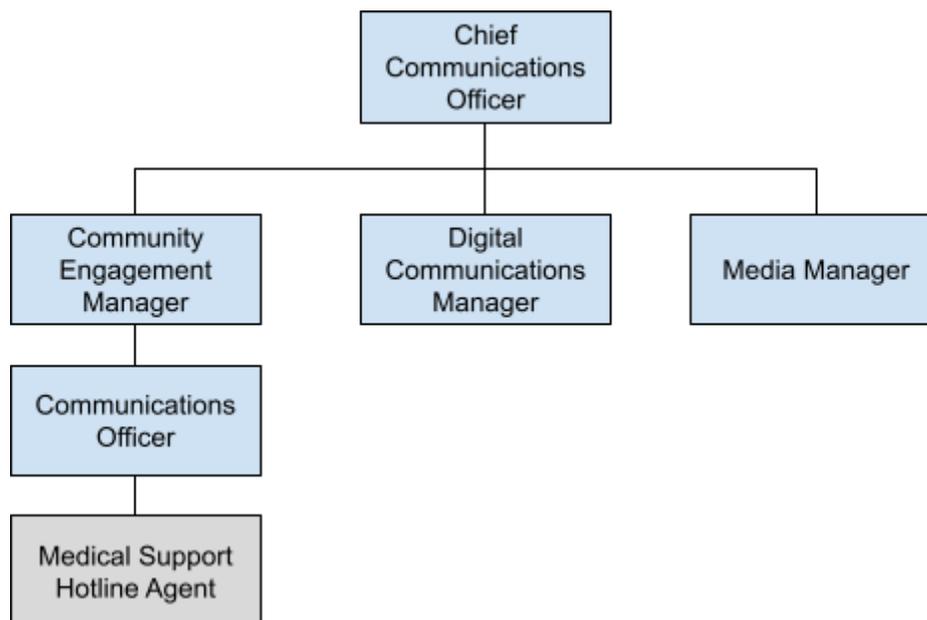
JOB DESCRIPTION	
<b>Position</b>	<b>: Medical Support: Hotline Live Agent</b>
<b>Department</b>	<b>: Communications</b>
<b>Employee Type</b>	<b>Project Based (VaxSoc) - 12 months - part time</b>
	<b>Revision Date :</b>

### I. SUMMARY OF ROLE

Di bawah supervisi Communications Officer yang bertugas sebagai Koordinator *Platform VaxSoc*, Medical Support Hotline Agent bertugas menerima dan menjawab pertanyaan atau keresahan seputar imunisasi dasar lengkap dan tumbuh kembang anak dari orang tua/pengasuh yang menggunakan Hotline VaxSocial (WhatsApp) dan *live chat* pada *website*.

Program VaxSocial merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan mendorong peningkatan cakupan imunisasi melalui pemanfaatan media sosial dan mobilisasi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan. Posisi ini dibuka dalam bentuk *part time* dengan sistem *full remote*. Jam kerja tiap minggunya adalah 20 jam/minggu dan akan ada pembagian *shift kerja*.

### II. ORGANIZATION CHART



### III. JOB DESCRIPTIONS

Responsibility	Activity	Output/Measurement
<p><b>Konsultasi dan Edukasi Imunisasi di Hotline VaxSoc</b></p>	<p><b>Melakukan telekonsultasi;</b> memberikan konsultasi dan edukasi <i>online</i> secara <i>real-time</i> kepada orang tua yang bertanya seputar imunisasi di WhatsApp Hotline dan <i>Live Chat</i> pada <i>Website</i> Imunisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh orang tua seputar imunisasi di <i>omnichannel platform</i> yang sudah disediakan oleh CISDI.</li> <li>● Memberikan 'tag' pada kontak orang tua yang menghubungi <i>hotline</i> dan <i>live chat</i> di dalam <i>QCRM omnichannel platform</i>.</li> <li>● Memberikan 'tag' pada kontak orang tua yang mau diberikan <i>chat</i> pengingat imunisasi di dalam <i>QCRM omnichannel platform</i>.</li> <li>● Memberikan informasi yang akurat sesuai dengan panduan komunikasi yang telah disediakan.</li> <li>● Memberikan afirmasi, edukasi, dan ajakan untuk melakukan imunisasi pada orang tua yang ragu melakukan imunisasi.</li> <li>● Menjaga kerahasiaan data dan informasi orang tua yang menghubungi <i>hotline</i>.</li> </ul> <p>Mengumpulkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh orang tua dalam database CISDI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memasukkan pertanyaan yang sering ditanyakan orang tua ke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i></li> <li>● <i>QCRM page</i> pada <i>omnichannel</i></li> <li>● <i>QCRM page</i> pada <i>omnichannel</i></li> <li>● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i></li> <li>● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i></li> <li>● Telekonsultasi harian</li> <li>● Dokumen <b>FAQ</b></li> </ul>

Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<p>dalam dokumen FAQ secara berkala setiap minggu.</p>	
<p><b>Koordinasi Internal dengan tim VaxSoc</b></p>	<p>Melakukan koordinasi rutin dengan Communication Officer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Meneruskan pertanyaan yang kompleks dan sulit untuk dijawab ke Communication Officer.</li> <li>● Melakukan koordinasi harian ke Communication Officer jika menghadapi kendala teknis pada <i>omnichannel platform</i>.</li> </ul> <p>Mengikuti meeting rutin monitoring dan evaluasi tiap bulannya bersama WhatsApp Support Group Facilitator dan Communication Officer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menyiapkan poin laporan/<i>highlights</i> setiap bulannya untuk menjadi bahan pembelajaran dan pengembangan di bulan selanjutnya.</li> </ul> <p>Mengisi laporan monitoring dan evaluasi hotline tiap bulan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mengisi dokumen ITT (<i>Indicators Tracking Table digital metrics hotline</i>) di dokumen yang sudah disediakan oleh tim CISDI setiap akhir bulan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Konsultasi harian ke <i>Communication officer</i> dan dokumen <b>unsolved questions</b></li> <li>● Koordinasi harian</li>   <li>● Dokumen <b>monthly update</b></li>   <li>● Dokumen <b>ITT - Digital Metrics</b> Product VaxSoc</li> </ul>
<p><b>Peningkatan Kapasitas</b></p>	<p>Mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas yang diselenggarakan oleh CISDI sebelum memberikan layanan sebagai <i>hotline live agent</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mempelajari dan mengulas kembali informasi seputar imunisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Post-test</li> </ul>

Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempelajari dan mengulas kembali komunikasi antar pribadi (KAP).</li> <li>Mempelajari cara mengoperasikan <i>omnichannel platform</i>.</li> </ul> <p>Melakukan pembaharuan pengetahuan terkait imunisasi setiap bulannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengulas kembali informasi seputar imunisasi dengan mengikuti webinar dan/atau membaca sumber bacaan kredibel terkait imunisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Post-test</li> <li>Post-test</li> <li>Dokumen <b>monthly update</b></li> </ul>

#### IV. WORKING RELATIONS

<b>Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divisi Komunikasi: Koordinasi rutin, harian, dan bulanan.</li> <li>WhatsApp Group Facilitator: Koordinasi harian dan bulanan.</li> </ul>
<b>External</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orang tua atau pengasuh anak yang menghubungi WhatsApp <i>Hotline</i> dan <i>Live Chat</i> pada <i>Website</i> Imunisasi.</li> </ul>

#### V. KUALIFIKASI

##### 1. KUALIFIKASI MINIMUM

- Tenaga kesehatan yang telah menyelesaikan pendidikan D3/D4/S1/pendidikan profesi sebagai Dokter, Perawat, Bidan, Kesehatan Masyarakat, atau Promosi Kesehatan.
- Memiliki pengalaman minimal 1 (satu) tahun sebagai tenaga kesehatan yang memberikan edukasi dan/atau konsultasi langsung pada masyarakat.
- Berasal dari Kota Depok atau Kab. Bekasi dan mengetahui karakteristik masyarakat di daerah tersebut menjadi nilai tambah.
- Akrab dengan teknologi digital dan mampu beradaptasi dengan teknologi.
- Memiliki pengalaman telekonsultasi atau edukasi kesehatan personal (termasuk di dalamnya menggunakan *omnichannel* atau konsultasi via WhatsApp) menjadi nilai tambah.
- Memiliki pengalaman dan sering turun ke lapangan (berkomunikasi dengan masyarakat langsung) untuk isu imunisasi/vaksinasi menjadi nilai tambah.

##### 2. KOMPETENSI

- Keterampilan komunikasi yang luar biasa, terutama keterampilan komunikasi interpersonal dan mendengarkan secara aktif;
- Berorientasi pada pelayanan dan mampu menangani pertanyaan serta perasaan pengasuh yang menghubungi *hotline*;
- Memiliki inisiatif yang tinggi dan keinginan kuat untuk mempelajari pengetahuan baru;
- Pemikiran analitis dan kritis;
- Kerja tim dan kolaborasi;
- Advokat, mampu mempengaruhi orang lain;
- Integritas; dan
- Kemampuan beradaptasi.