

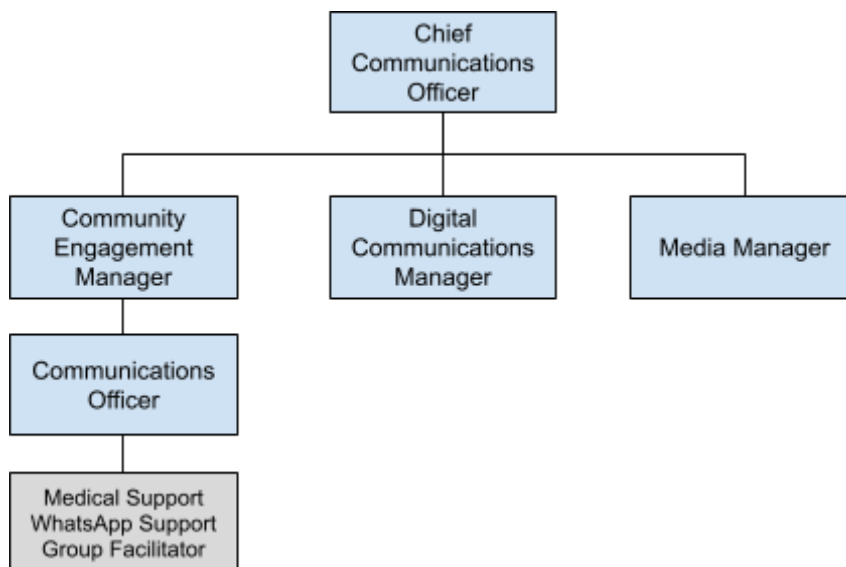
JOB DESCRIPTION	
Position	: Medical Support: WhatsApp Support Group Facilitator
Department	: Communications
Employee Type	Project Based (VaxSoc) - 12 months - part time
	Revision Date :

I. SUMMARY OF ROLE

Di bawah supervisi Communications Officer yang bertugas sebagai Koordinator *Platform VaxSoc*, Medical Support Hotline Agent bertugas untuk menerima dan menjawab pertanyaan atau keresahan seputar imunisasi dasar lengkap dari para orang tua/pengasuh yang menggunakan WhatsApp Support Group VaxSoc.

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



Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<p>Mengumpulkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh orang tua dalam database CISDI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh orang tua ke dalam dokumen FAQ secara berkala setiap minggu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen FAQ
<p>Koordinasi Internal dengan tim VaxSoc</p>	<p>Melakukan koordinasi rutin dengan Communication Officer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meneruskan pertanyaan yang kompleks dan sulit untuk dijawab ke Communication Officer. • Melakukan koordinasi harian ke Communication Officer jika menghadapi kendala teknis. <p>Mengikuti meeting rutin monitoring dan evaluasi tiap bulannya bersama WhatsApp Hotline Live Agent dan Communication Officer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan poin laporan/<i>highlights</i> setiap bulannya untuk menjadi bahan pembelajaran dan pengembangan di bulan selanjutnya. <p>Mengisi laporan monitoring dan evaluasi WhatsApp Support Group tiap bulan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dokumen ITT (<i>Indicators Tracking Table digital metrics WhatsApp Support Group</i>) di dokumen yang sudah disediakan oleh tim CISDI setiap akhir bulan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi harian ke <i>Communication officer</i> dan dokumen <i>unsolved questions</i> • Koordinasi harian • Dokumen monthly update • Dokumen ITT - Digital Metrics Product VaxSoc
<p>Peningkatan Kapasitas</p>	<p>Mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas yang diselenggarakan oleh</p>	

Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<p>CISDI sebelum memberikan layanan sebagai WhatsApp Support Group Facilitator:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mempelajari dan mengulas kembali informasi seputar imunisasi dan tumbuh kembang anak. ● Mempelajari dan mengulas kembali materi komunikasi massa. ● Mempelajari <i>house rules</i> dan protokol komunikasi cara mengoperasikan support group. <p>Melakukan <i>refresh knowledge</i> terkait imunisasi setiap bulannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mengulas kembali informasi seputar imunisasi dengan mengikuti webinar dan/atau membaca sumber bacaan kredibel terkait imunisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Post-test ● Post-test ● Post-test ● Dokumen monthly update

IV. WORKING RELATIONS

Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● Divisi Komunikasi: Koordinasi rutin, harian, dan bulanan. ● WhatsApp Group Facilitator: Koordinasi harian dan bulanan.
External	<ul style="list-style-type: none"> ● Orang tua atau pengasuh anak yang menghubungi WhatsApp Hotline dan Live Chat Microsite.

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 memfasilitasi diskusi 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 menjadi fasilitator dalam support group dan/atau edukasi kesehatan secara massa melalui media sosial khususnya pada platform 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 massa, penyuluhan, 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.