

SOP LAYANAN KELUHAN PELANGGAN	NOMOR SOP : PR/PKBjm/ADUM/HPB/03
	TGL. PEMBUATAN : 21 Maret 2025
	EDISI/REVISI KE : 01/00
	TGL. REVISI : 00
	TGL. EFEKTIF : 21 Maret 2025

Riwayat Dokumen

Edisi	Revisi	Tanggal	Keterangan
01	00	21 Maret 2025	SOP baru dibuat

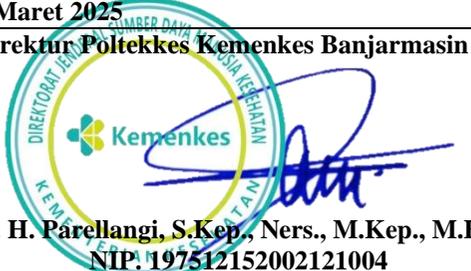
Lembar Pengesahan

<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Diperiksa oleh Ka. Tim HUMAS & Pelayanan Publik</p>  <p>Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep NIP.199710232022032004</p>	<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Disusun oleh Koordinator Divisi HUMAS & Pelayanan Publik</p>  <p>Serli Dwi Nurhayati, S.Tr.Gz NIP.199609102022032005</p>
--	--

<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Disetujui oleh Wakil Direktur 3</p>  <p>Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001</p>
--



NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/03
TGL. PEMBUATAN	: 21 Maret 2025
EDISI/REVISI KE	: 01/00
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 21 Maret 2025
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin



Dr. H. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H
NIP. 197512152002121004

DASAR HUKUM :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; 4. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja. 5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ; 6. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ; 8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 211); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

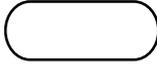
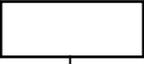
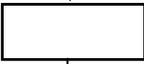
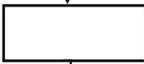
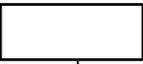
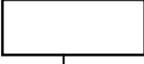
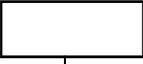
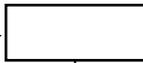
KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tupoksi sebagai Tim <i>Hotline Service</i> 2. Memiliki tupoksi sebagai Satpam 3. Memiliki tupoksi sebagai Resepsionis; 4. Memiliki tupoksi sebagai Pimpinan Perguruan Tinggi dan jajarannya; 5. Memiliki tupoksi sebagai Kepala SPI dan Tim; 6. Memiliki tupoksi sebagai Tim Humas dan Pelayanan Publik; 7. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan Komputer dan Handphone; 8. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;

KETERKAITAN:		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Pelayanan Terpadu 3. SOP Survei Kepuasan Masyarakat </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 4. SOP Survei Kepuasan Dosen/Tendik 5. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa 6. SOP Penanganan Ketidaksesuaian Layanan </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Pelayanan Terpadu 3. SOP Survei Kepuasan Masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 4. SOP Survei Kepuasan Dosen/Tendik 5. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa 6. SOP Penanganan Ketidaksesuaian Layanan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Pelayanan Terpadu 3. SOP Survei Kepuasan Masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 4. SOP Survei Kepuasan Dosen/Tendik 5. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa 6. SOP Penanganan Ketidaksesuaian Layanan 	

PERALATAN / PERLENGKAPAN :		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, 2. Handphone atau Telephone; 3. Internet; </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 4. ATK; 5. Printer; 6. Form Keluhan Pelanggan </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, 2. Handphone atau Telephone; 3. Internet; 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ATK; 5. Printer; 6. Form Keluhan Pelanggan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, 2. Handphone atau Telephone; 3. Internet; 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ATK; 5. Printer; 6. Form Keluhan Pelanggan 	

PERINGATAN:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pemberi Layanan harus menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 2. Jika SOP ini tidak diterapkan maka keluhan pelanggan tidak bisa terselesaikan. 3. Jika SOP ini tidak diterapkan maka akan mempengaruhi citra institusi bagi Pelanggan/Masyarakat. 4. Apabila ada ketidaksesuaian layanan yang diterima, maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Surat Edaran Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Register Keluhan; 2. Laporan Keluhan Pelanggan yang masuk di rekap setiap triwulan

No	Kegiatan	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan
		Pelanggan	Tim <i>Hotline Service</i>	Pimpinan dan SPI	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim <i>Hotline Service</i> menerima keluhan Pelanggan secara langsung maupun melalui saluran pengaduan dengan menerapkan 5S.					Kualifikasi Tim <i>Hotline Service</i> , Saluran Pengaduan (Website, Sosial Media)	Tentatif	Keluhan Pelanggan	
2	Tim <i>Hotline Service</i> mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan					Kualifikasi Tim <i>Hotline Service</i>	Tentatif	Identifikasi Keluhan Pelanggan	
3	Seluruh keluhan pelanggan diregistrasikan dan didokumentasikan					Form/Buku Register Pengaduan	Tentatif	Dokumentasi Keluhan Pelanggan	
4	Keluhan diteruskan pada Unit terkait					Kualifikasi Tim <i>Hotline Service</i>	Tentatif	Dokumentasi Keluhan Pelanggan	
5	Penanganan Keluhan diselesaikan oleh Unit terkait					Kualifikasi Ketua/Kepala Unit	Tentatif	Kepuasan Pelanggan	
6	Pembahasan keluhan pelanggan pada Jajaran Pimpinan dan SPI (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Manajemen)					Kualifikasi Jajaran Pimpinan dan SPI	Tentatif	Notulen Rapat dan Rencana Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan	
7	Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) keluhan pelanggan					Dokumen Tindak Lanjut Keluhan	Tentatif	Hasil Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan	
8	Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan					Kualifikasi Ketua/Kepala Unit	Tentatif	Penyelesaian Keluhan Pelanggan	
9	Penyelesaian keluhan pelanggan dengan menginformasikan hasil tindak lanjut sesuai arahan					Kualifikasi Ketua/Kepala Unit	Tentatif	Kepuasan Pelanggan	