

SOP PELAYANAN TERPADU

NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/02
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

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

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



NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/02
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 :

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:

1. Memiliki tupoksi sebagai Satpam
2. Resepsionis/Front Office dengan minimal pendidikan SMA/ D3/ S1;
3. Memiliki tupoksi sebagai Petugas Layanan Akademik dan Kemahasiswaan
4. Memiliki tupoksi sebagai Petugas Layanan Umum dan Kepegawaian
5. Memiliki tupoksi sebagai Petugas Informasi Layanan Keuangan
6. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan komputer;
7. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;

KETERKAITAN:

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. SOP Pelayanan Publik | 4. Buku Tamu |
| 2. Kartu identitas tamu | 5. Laporan Pelayanan Terpadu |
| 3. Visitor pass | 6. Dokumen pendukung untuk mendapatkan informasi layanan sesuai yang dibutuhkan |

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

- | | |
|--------------|--|
| 1. Komputer, | 5. Meja Kursi |
| 2. Printer | 6. Ruang Tunggu Layanan |
| 3. Internet; | 7. Barcode Survei Kepuasan Masyarakat; |
| 4. ATK; | |

PERINGATAN:

1. Petugas Pemberi Layanan harus menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
2. Jika SOP ini tidak diterapkan maka prosedur layanan terpadu tidak berjalan dengan tertib dan lancar
3. Apabila ada ketidaksesuaian layanan yang diterima, maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Surat Edaran Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Buku Tamu
2. Hasil Rekap Pengguna Layanan Terpadu dan dibuat dalam bentuk Laporan Layanan Terpadu setiap triwulan

No	Kegiatan	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan
		Tamu	Satpam	Resepsionis	Pelayanan Terpadu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menemui tamu yang datang dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), menanyakan keperluan tamu.					Kualifikasi Satpam	5 Menit	Tamu Diterima	
2	Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis.					Kualifikasi Satpam	2 Menit	Tamu diarahkan ke resepsionis	
3	Menanyakan keperluan tamu yang datang dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), meminta kartu identitas tamu, dan meminta tamu mengisi buku tamu.					Kualifikasi Resepsionis	5 Menit	Kartu identitas tamu	
4	Tamu mengisi buku tamu beserta keperluan layanan yang dibutuhkan					Buku Tamu	5 menit	Informasi Identitas tamu dan Informasi Layanan yang dibutuhkan tamu	
5	Memberikan <i>visitor pass</i> dan mempersilakan tamu untuk duduk dikursi yang telah tersedia.					<i>Visitor pass</i>	2 Menit	Data tamu dan tamu duduk dikursi	
6	Menghubungi Petugas Pelayanan sesuai Kebutuhan Tamu					<i>Handphone/Telephone</i>	5 Menit	Petugas	
7	Mengantarkan tamu menuju ke ruangan Pelayanan sesuai Kebutuhan Tamu					Kualifikasi Resepsionis	Tentatif	Tamu berada diruangan yang ditentukan	
8	Petugas Pelayanan melayani keperluan yang dibutuhkan tamu dengan menerapkan 5S.					Kualifikasi Petugas Layanan dan Dokumen Pendukung	Tentatif	Tamu diterima dan dilayani sesuai kebutuhan	
9	Meminta Kembali <i>visitor pass</i> , menyerahkan kembali kartu identitas tamu serta meminta tamu mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.					Kualifikasi Resepsionis, <i>Barcode</i> Survei Kepuasan Masyarakat	5 Menit	<i>Visitor pass</i> dan Penilaian Kepuasan Masyarakat	
10	Mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).					Kualifikasi Resepsionis	2 Menit	Tamu Telah dilayani	