

SOP PENANGANAN KETIDAKSESUAIAN LAYANAN	NOMOR SOP : PR/PKBjm/ADUM/HPB/14
	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

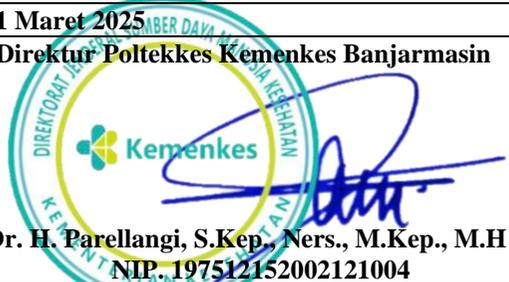
Lembar Pengesahan

<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 Anggota Divisi HUMAS & Pelayanan Publik</p>  <p>Sri Anum Sari, S.T., M.Ling NIP. 198004232006042001</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/14
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;

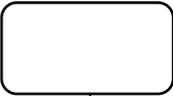
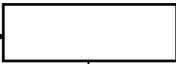
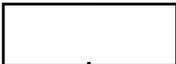
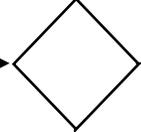
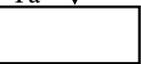
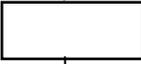
- KUALIFIKASI PELAKSANA:**
1. Memiliki tupoksi sebagai Resepsionis
 2. Memiliki tupoksi sebagai Pimpinan Perguruan Tinggi dan jajarannya;
 3. Memiliki tupoksi sebagai Kepala SPI dan Tim;
 4. Memiliki tupoksi sebagai Tim Humas dan Pelayanan Publik;
 5. Seluruh pelaksana mampu mengoperasikan Komputer dan Handphone;
 6. Menguasai operasional website;
 7. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;

- KETERKAITAN:**
- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. SOP Pelayanan Penerimaan Tamu | 6. SOP Survei Kepuasan Dosen/Tendik |
| 2. SOP Pelayanan Terpadu | 7. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa |
| 3. SOP Layanan Keluhan Pelanggan | 8. Kebijakan Mutu Layanan |
| 4. SOP Layanan <i>Hotline Service</i> | 9. Website layanan pelanggan |
| 5. SOP Survei Kepuasan Masyarakat | 10. Sistem manajemen layanan |

- PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Komputer, | 4. Formulir Laporan Ketidaksesuaian |
| 2. ATK; | 5. Printer; |
| 3. Kotak saran dan sistem pencatatan keluhan | 6. Internet; |
| | 7. <i>Handphone/Telephone</i> |

- PERINGATAN:**
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 :**
1. Register Keluhan
 2. Memverifikasi ketidaksesuaian layanan yang dilaporkan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan
		Resepsionis/Tim Hotline Service	Tim Humas dan Yanlik	Pelayanan Terpadu/Unit terkait	Pimpinan dan SPI	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Resepsionis/Tim Hotline Service menerima laporan ketidaksesuaian pelayanan baik dari internal maupun eksternal					Form Keluhan	5 menit	Laporan ketidaksesuaian pelayanan	Secara langsung maupun saluran pengaduan
2	Tim Hotline Service meneruskan Laporan kepada Tim Humas dan Yanlik				-	Form Keluhan	10 menit	Form Keluhan	
3	Tim Humas dan Yanlik Melakukan identifikasi laporan ketidaksesuaian pelayanan					Form Keluhan	1 HK	Hasil Identifikasi Laporan	
4	Tim Humas dan Yanlik mengadakan rapat untuk melakukan koordinasi dengan bagian Pelayanan Terpadu/Unit Terkait					Laporan Keluhan	60 menit	Kesepakatan Perbaikan Layanan	
5	Bagian Pelayanan Terpadu/Unit terkait menyelesaikan keluhan berupa perbaikan dari laporan ketidaksesuaian pelayanan kepada pelanggan					Kualifikasi Tim Pelayanan	Tentatif	Kepuasan Pelanggan	Pelanggan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian layanan yang diterima sesuai SE Direktur
6	Pembahasan Laporan pada Jajaran Pimpinan dan SPI (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Manajemen)					Laporan Keluhan	60 menit	Keputusan Pimpinan terkait Layanan	
7	Tim Humas dan Yanlik melakukan monitoring dan evaluasi untuk Perbaikan Pelayanan					Form Monev	1 hari	Laporan Monev	