



 Jalan H. Mistar Cokrokusumo No.1 A Banjarbaru
 (0511) 4773267
 poltekkesbanjarmasin@kemkes.go.id
 <https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/>

VISI POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

Menjadi pusat pendidikan tinggi vokasi dan profesi kesehatan yang bermoral, profesional, unggul untuk mendukung terciptanya manusia yang sehat, produktif, mandiri, dan berkeadilan

MISI POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

1. Menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan pelatihan bidang kesehatan yang berkualitas untuk mendukung Sentra Unggulan Pendidikan (SUP) Kesehatan Otak dan Stroke, guna mewujudkan manusia yang sehat, produktif, mandiri, dan berkeadilan.
2. Menyelenggarakan tata pamong dan tata kelola institusi yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, inovatif, dan berbasis digital.
3. Membangun jejaring kerja sama lintas program dan sektor baik nasional maupun internasional.

TUJUAN PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pedoman ini dirancang untuk memberikan standar yang jelas dalam setiap proses pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien.

2. Mewujudkan Transparansi

Pedoman ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dapat dipahami dan diakses oleh masyarakat, menciptakan lingkungan yang transparan, serta mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

3. Meningkatkan Akuntabilitas

Dengan adanya pedoman Pelayanan Publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin diharapkan petugas pelayanan dapat lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Hal ini juga memudahkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Memenuhi Hak Masyarakat

Pedoman ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan hak dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan dengan setara, adil, dan tidak diskriminatif.

5. Standarisasi Proses Pelayanan

Tujuan lain adalah untuk menetapkan prosedur standar dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, sehingga setiap petugas pelayanan publik dapat melayani pelanggan/masyarakat dengan cara yang konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Dengan adanya pedoman yang jelas dan mudah diikuti, diharapkan pelanggan/masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

TIM PENYUSUN

Pembina

Dr. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H - Direktur

Pengarah

Hj. Zakiah, S.ST., M.Keb – Wakil Direktur I

Dr. Junaidi, SKM., MS – Wakil Direktur II

Penanggung Jawab

Khairir Rizani, S.ST., M.Kes - Wakil Direktur III

Tim Penyusun

Meggy Wulandari Kai, S.Tr,Kep., M.Tr.Kep

Serli Dwi Nurhayati, S.Tr.Gz

Siti Noor A'In A'Fifah Puteri, S.Tr.KL

Sri Anum Sari, ST, M.Ling

Sri Rosalia, SAB, MA

M. Rizki Imanuddin, A.Md.KL

Azwar Zari, S.Kom

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun Pedoman Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Pedoman ini disusun sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penyusunan pedoman ini didasari oleh komitmen kami untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam pedoman ini, kami menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam setiap tahapan pelayanan, sehingga setiap petugas pelayanan dapat bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masyarakat dapat lebih mudah memahami serta mengakses layanan yang tersedia.

Pedoman Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan informasi kepada pelanggan/stakeholder yang terkait dengan pelayanan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran Penyusunan Pedoman Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Banjarbaru, 7 Januari 2025
Direktur
Poltekkes Kemenkes Banjarmasin,



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

SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEDOMAN



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Banjarmasin

Jalan Mistar Cokrokusumo No.1A
Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70714
(0511) 4773267
<https://poltekkes-banjarmasin.ac.id>

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN
NOMOR : HK.02.03/F.XXIX/00109/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANJARMASIN
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

- Menimbang : 1. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, bahwa diperlukan pengaturan perilaku pemberi layanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan;
2. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan ;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud tersebut diatas, maka perlu ditetapkan dengan surat keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin ;

Mengingat. . .

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 156);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Tahun Anggaran 2025 Nomor : DIPA-024.12.2.632310/2025 Tanggal 2 Desember 2024

M E M U T U S K A N . . .

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANJARMASIN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANJARMASIN TAHUN 2025
- KESATU : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin, mengacu pada standar sebagaimana terlampir yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini ;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU terdiri atas:
1. Keanggotaan Perpustakaan
 2. Beasiswa Mahasiswa Keluarga Miskin (Gakin)
 3. Cuti Kuliah
 4. Penerbitan Kartu Mahasiswa (KTM)
 5. Pengaktifan Kembali
 6. Penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)
 7. Penyelenggaraan Wisuda
 8. Registrasi Mahasiswa Baru
 9. Penerimaan Mahasiswa Baru
 10. Pengajuan Surat Keterangan Lulus
 11. Pengajuan Verifikasi Ijazah
 12. Pengisan Kartu Rencana Studi (KRS)
 13. Sirkulasi Peminjaman Koleksi Perpustakaan
 14. Pelayanan Penerimaan Tamu
 15. Pelayanan Terpadu
 16. Layanan Keluhan Pelanggan
 17. Layanan Hotline Service

KETIGA . . .

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Banjarbaru
Pada tanggal : 7 Januari 2025
Direktur Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Banjarmasin,



PARELLANGI

DAFTAR ISI

VISI MISI POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN	I
KATA PENGANTAR	IV
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEDOMAN	V
DAFTAR ISI	IX
BAB I PELAYANAN PUBLIK	
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Landasan Hukum	1
1.3. Pengertian Umum	2
1.4. Prinsip Layanan Publik.....	4
1.5. Tim Kurikulum	4
BAB II LAYANAN POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN	
2.1. Layanan Non BLU	6
2.2. Layanan BLU	6
BAB III STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN	8
BAB IV SOP PELAYANAN PUBLIK POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN	9
BAB V PENUTUP	10
LAMPIRAN	11

BAB I

PELAYANAN PUBLIK

1.1. Pendahuluan

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan pelayanan publik yang sebagaimana diamanatkan tersebut harus diselenggarakan dengan prima sesuai dengan asas-asas pemerintahan. Pelayanan publik secara berkelanjutan harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik di perguruan tinggi kesehatan, khususnya di Poltekkes, memegang peranan penting dalam mendukung kualitas pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan. Sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen untuk menghasilkan tenaga profesional di sektor kesehatan, Poltekkes bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya dalam proses akademik, tetapi juga dalam berbagai layanan administrasi, informasi, dan fasilitas lainnya yang mendukung proses belajar mengajar.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum, Pedoman Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur dalam penyelenggaraan pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Pedoman ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap individu yang berinteraksi dengan Poltekkes dapat memperoleh layanan yang efisien, efektif, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Adapun tujuan utama dari penyusunan pedoman ini adalah untuk menciptakan keseragaman dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, baik yang berkaitan dengan layanan administrasi akademik, layanan fasilitas, layanan informasi, maupun layanan lainnya. Dengan adanya pedoman ini, kami berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, memperkuat akuntabilitas, serta menjamin transparansi dalam setiap tahapan pelayanan.

Selain itu, pedoman ini juga bertujuan untuk memberikan panduan bagi seluruh civitas akademika, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan, mengenai hak dan kewajiban mereka dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal, diperlukan peran serta dan kolaborasi yang baik antara pihak penyelenggara layanan dan seluruh pengguna layanan di Poltekkes. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik ini sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Dengan pedoman ini, kami berharap dapat mewujudkan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin sebagai lembaga pendidikan yang tidak hanya unggul dalam bidang akademik, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas dan ramah kepada seluruh stakeholders, sehingga tercipta lingkungan yang kondusif dan produktif untuk mencapai tujuan bersama.

1.2. Landasan Hukum

Landasan Hukum dalam perancangan dan implementasi Pelayanan Publik merujuk pada regulasi berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 156);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3. Pengertian Umum

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
3. Penanggung jawab pelayanan publik, yang selanjutnya disebut penanggung jawab adalah adalah Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

4. Pelaksana pelayanan publik, yang disebut pelaksana adalah bagian/petugas/tim yang memberikan pelayanan publik di poltekkes kemenkes banjarmasin

1.4. Prinsip Pelayanan publik

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup beberapa hal diantaranya.
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.
5. Rasa aman, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

BAB II

LAYANAN POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

2.1 LAYANAN NON BLU

1. Layanan Administrasi Akademik
 - Halo ADAK (Layanan Terpadu Administrasi Akademik)
 - Siakad dan Edlink Poltekkes Kemenkes Banjarmasin (Perangkat Pembelajaran)
2. Layanan Administrasi Umum
 - a. Bagian Kepegawaian : akses pada ALAT Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mencakup :
 - Pengarsipan
 - Absensi
 - Pencatatan Harian
 - Pencatatan Pelatihan
 - Surat Tugas
 - Usul Cuti Online
 - SKP
 - b. Bagian Keuangan : Fina Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
3. Layanan Perpustakaan : Library Management System Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mencakup :
 - Layanan Uji Kemiripan (TURNITIN)
 - Perpustakaan Digital (e-library berbasis android)
 - Usul Buku
 - Bebas Pustaka

2.2 LAYANAN BLU

1. Auditorium
2. Asrama Mahasiswa
3. Laboratorium Terpadu
4. Laboratorium CBT

5. Klinik Pratama
6. Sarana Olahraga
7. Transportasi
8. Etik Penelitian
9. Unit Pelatihan (UPK-SDMK)
10. Kantin Sehat
11. Layanan Jurnal

BAB III

STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

1. Keanggotaan Perpustakaan
2. Keanggotaan Perpustakaan
3. Beasiswa Mahasiswa Keluarga Miskin (Gakin)
4. Cuti Kuliah
5. Penerbitan Kartu Mahasiswa (KTM)
6. Pengaktifan Kembali
7. Penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)
8. Penyelenggaraan Wisuda
9. Registrasi Mahasiswa Baru
10. Penerimaan Mahasiswa Baru
11. Pengajuan Surat Keterangan Lulus
12. Pengajuan Verifikasi Ijazah
13. Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)
14. Sirkulasi Peminjaman Koleksi Perpustakaan
15. Standar Layanan Penerimaan Tamu
16. Pelayanan Terpadu
17. Pelayanan Keluhan Pelanggan
18. Hotline Service

BAB IV

SOP PELAYANAN PUBLIK POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

SOP Pelayanan Publik:

1. SOP Akademik dan Kemahasiswaan
2. SOP Perpustakaan
3. SOP Humas dan Yanlik
 - a. SOP Layanan Penerimaan Tamu
 - b. SOP Pelayanan Terpadu
 - c. SOP Pelayanan Keluhan Pelanggan
 - d. SOP Penanganan Keluhan Stakeholder
 - e. SOP Hotline Service
 - f. SOP Survei Kepuasan Masyarakat
 - g. SOP Survei Kepuasan Dosen dan Tendik
 - h. SOP Survei Kepuasan Mahasiswa
 - i. SOP Survei Kepuasan Stakeholder
 - j. SOP Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - k. SOP Survei Kepuasan Alumni
 - l. SOP Survei Kepuasan Pengguna terhadap Alumni
 - m. SOP Survei Kepuasan Pengguna terhadap Institusi
 - n. SOP Penanganan Ketidaksesuaian Layanan
 - o. SOP Protokol Acara

BAB V

PENUTUP

Pedoman pelayanan publik ini disusun sebagai acuan bagi seluruh pihak yang berinteraksi dengan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin baik itu Dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, maupun masyarakat umum. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan layanan yang diberikan dapat berjalan secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Banjarmasin berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan mengutamakan kepuasan dan kemudahan bagi seluruh pengguna layanan. Untuk menjamin keberlangsungan pelayanan publik sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik, Pedoman standar ini dapat dilakukan peninjauan sehingga penyelenggara pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dapat menjamin hak-hak Masyarakat mendapatkan pelayanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/UPK/10

TANGGAL : 7 Maret 2024

URAIAN : Keanggotaan Perpustakaan

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk menjadi anggota Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin telah terdaftar sebagai pegawai (dosen dan tenaga kependidikan) dan atau menjadi mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Keanggotaan perpustakaan dibuat secara otomatis dengan kerjasama ke bagian ADUM dan ADAK. 2. Petugas Perpustakaan mengentri data ke aplikasi perpustakaan 3. Tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat mengecek keanggotaan di aplikasi perpustakaan. 4. Anggota Perpustakaan yang telah terdaftar dapat bertransaksi peminjaman koleksi
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 – 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	1. Terdaftar keanggotaan Perpustakaan dalam aplikasi 2. KTM
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Tersedia kotak saran di ruang perpustakaan 2. Menyampaikan melalui telepon : (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 3. Melalui email: poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 4. Menyampaikan langsung kepada petugas perpustakaan.

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Pemenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Data pegawai (dosen dan tenaga kependidikan 2. Data mahasiswa aktif 3. Komputer 4. Aprikasi perpustakaan (Slims/lisa) 5. Jaringan internet 6. Tata tertib layanan perpustakaan
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu mengoperasikan windows office Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan Mampu koordinasi dan kerjasama dengan baik
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan, Ka Subag ADUM dan ADAK serta Petugas layanan perpustakaan
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tata Tertib Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data tersimpan dengan baik dan kenyamanan dalam memberikan layanan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap semester

Lampiran 2

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/20

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Pelayanan Beasiswa Mahasiswa Keluarga Miskin (Gakin)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat memperoleh beasiswa harus memenuhi syarat sebagai berikut : Syarat Umum. 1. Mengisi formulir pendaftaran ke Koordinator Kemahasiswaan Jurusan. 2. Mahasiswa jenjang program D4/D3 yang belum menerima beasiswa dan sumber lain 3. Foto copy KTM yang masih berlaku 4. Surat keterangan aktif kuliah / tidak sedang menjalani cuti kuliah baik pada saat mengajukan usul maupun saat penerimaan beasiswa 5. Pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar 6. Pada waktu mendaftar minimal telah duduk pada semester tiga 7. Kartu hasil studi yang disahkan oleh Ketua Program Studi 8. Surat keterangan penghasilan orang tua 9. Mengajukan permohonan beasiswa dari mahasiswa yang diketahui orang tua. 10. Surat rekomendasi dari Pembimbing Akademik 11. Surat keterangan keluarga tidak mampu dari kelurahan setempat. 12. Foto copy buku tabungan (no. Rekening) 13. bersedia mentaati tata tertib serta peraturan yang berkaitan dengan prosedur penerimaan beasiswa 14. Berkas persyaratan dibuat rangkap 2 secara lengkap Syarat Khusus Jenis dan Persyaratan Penerimaan Beasiswa pada Poltekkes Banjarmasin : Tidak pernah mendapat batuan beasiswa dari pihak manapun

2.	Prosedur	1. Pemohon mendaftar dan mengisi form beasiswa 2. Koordinator Kemahasiswaan Jurusan mengumpulkan berkas; 3. Jurusan menyeleksi dan verifikasi data pendaftar beasiswa; 4. Mahasiswa yang lolos seleksi tingkat Jurusan melengkapi berkas-berkas asli sesuai dengan isian form. 5. Jurusan mengirim berkas mahasiswa yang sudah lolos ke bagian kemahasiswaan Poltekkes Banjarmasin; 6. Bagian kemahasiswaan Poltekkes Banjarmasin memproses daftar penerimaan beasiswa ke bank sesuai nomor rekening penerima beasiswa; 7. Pemohon menerima beasiswa.
3.	Waktu pelayanan	Beasiswa diproses paling lama 30 Hari Kerja.
4.	Biaya/tarif pelayanan	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Beasiswa di terima oleh mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian ADAK dengan alamat Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: Telepon : (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Faksimile : (0511) 4772288 Email : poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran yang tersedia di semua gedung yang terdapat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara R.I Nomor 4301); 2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4406); 3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336); 4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607); 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4496) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5410); 6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5500); 7. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24); 8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6386); 9. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Tertinggal tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 259); 10. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; 11. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 73/PMK.05/2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan

		LaporanPertanggungjawaban; 12. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 13. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Organisasi dan Tata Laksana Politeknik Kesehatan; 14. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508); 15. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 1952); 16. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 2 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 26 tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 40); 17. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 18. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 19. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer dengan akses internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer Telepon Faksimile 4. Mesin fotocopy
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi

5.	Jumlah pelaksana	Tim Kemahasiswaan
6.	Jaminan pelayanan	1. Pengumuman hasil seleksi beasiswa ditampilkan di laman WEB Poltekkes Banjarmasin 2. Surat Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 3. Pemohon dapat melihat perkembangan proses Penerimaan Beasiswa
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Tim Penilai telah mendapatkan penugasan dari pejabat yang berwenang
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Lampiran 3

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/18

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Pengajuan Cuti Kuliah

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat memperoleh cuti kuliah harus memenuhi syarat sebagai berikut 1. Mahasiswa telah melakukan registrasi administratif pada waktu yang sesuai dengan jadwal registrasi 2. Mahasiswa yang mengajukan cuti mahasiswa minimal semester 3
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mahasiswa mengajukan surat cuti kepada Ketua Jurusan yang dilampiri surat rekomendasi dari pembimbing akademik 2. Jurusan mengirim surat rekomendasi dan permohonan cuti mahasiswa kepada Direktur 3. Direktur mengeluarkan/ menerbitkan SK cuti mahasiswa 4. Direktur memberikan disposisi SK cuti mahasiswa kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Umum 5. Mahasiswa menerima SK cuti kuliah
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pengurusan cuti perkuliahan maksimal 5 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	SK cuti mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator kemahasiswaan direktorat dan atau jurusan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Telepon : (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran. Kotak saran tersedia di setiap jurusan dan direktorat

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 4. Buku pedoman akademik Poltekkes Banjarmasin
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	SK cuti mahasiswa
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pembimbing akademik 2. Ketua Jurusan di lingkungan Poltekkes Banjarmasin 3. Direktur Poltekkes Banjarmasin
4.	Pengawasan internal	Kepala pusat penjamin mutu internal
5.	Jumlah pelaksana	Tim kemahasiswaan
6.	Jaminan pelayanan	Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kabag administrasi akademik dan umum Poltekkes Banjarmasin
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Setiap tahun

Lampiran 4

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/21

TANGGAL : 2 Maret 2024

URAIAN : Penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, pemohon harus memenuhi syarat berikut: Syarat umum : a. Terdaftar sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin (dibuktikan dengan SK Mahasiswa) b. Mengisi Form Pengajuan c. Foto copy KTP 1 lbr d. Foto berwarna (Soft Copy)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Peserta mengisi formulir pendaftaran online/offline; 2. Mahasiswa mengajukan atas nama pribadi (tidak dapat diwakilkan) 3. Peserta baru akan difasilitasi dan dikoordinir oleh bagian kemahasiswaan karena Kerjasama dengan Pihak Ketiga 4. Mahasiswa lama akan mencetak kartu melalui bagian kemahasiswaan
3.	Jangka waktu penyelesaian	3-4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut bayaran
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Alamat: Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : (0511) 4773267 - 4780516 – 4781619 Faksimile : (0511) 4772288 Email : poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran. Kotak Saran ditempatkan di masing-masing gedung jurusan

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public 2. Undang-undang No. 25 tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi 5. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 6. Peraturan direktur poltekkes Kemenkes Banjarmasin No. PP.07.02/I/5094A/2018 tentang standar pelayanan public
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Sarana, prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan KTM adalah: 1. Alat tulis kantor 2. PC 3. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelaksana harus memenuhi kompetensi sebagai berikut : 1. Mampu melaksanakan perintah sesuai tugas dan fungsi serta arahan pimpinan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan penggunaan internet 3. Mengenal secara baik alur pelayanan penerbitan KTM
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal kegiatan pelayanan penerbitan KTM dilakukan oleh: 1. Unit Penjamin Mutu Poltekkes Banjarmasin 2. Wakil Direktur 3 bagian kemahasiswaan, Kerjasama, dan alumni
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Jaminan Layanan : 1. Cepat 2. Sistematis 3. Efisien
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan penerbitan KTM yaitu: 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar 2. Produk Layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga

		Kerahasiaannya
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan secara periodik pada setiap tahap kegiatan pelayanan Laporan hasil evaluasi kinerja disampaikan kepada pihak yang berkepentingan oleh penanggungjawab pelaksanaan evaluasi kinerja

Lampiran 5

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/19

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Pengaktifan Kembali

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa yang telah menjalani cuti akademik (minimal 2 semester) wajib mengajukan Pengaktifan Kembali 2. Pengaktifan Kembali diajukan secara tertulis kepada Direktur sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dalam kalender akademik 3. Mahasiswa mengajukan permohonan untuk mengikuti kuliah perkuliahan dimulai
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengajuan Pengaktifan Kembali kepada Direktur melalui Kaprodi (diketahui oleh orang tua/wali) 2. Ketua prodi membuat nota dinas yang diteruskan ke ketua jurusan 3. Ketua jurusan membuat surat pengajuan Pengaktifan Kembali kepada Direktur melalui Kasubbag Adak 4. Kasubbag ADAK memproses permohonan mahasiswa 5. Penerbitan SK Pengaktifan Kembali 6. Bagian keuangan membuat virtual account (VA) agar mahasiswa melakukan registrasi administrasi (pembayaran) 7. Mahasiswa melakukan Pembayaran selanjutnyameminta persetujuan pembimbing akademik 8. Mahasiswa mencetak Bukti Pembayaran dan meminta tanda tanganpembimbing akademik 9. Penerbitan SK Peserta didik
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pengurusan Pengaktifan Kembali maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	SK Pengaktifan Kembali
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara langsung via: a. Telepon: (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619

	dan masukan	2. Secara tidak langsung a. Melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian Umum dan Akademik Alamat : Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Email : poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman : https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ b. Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung jurusan
--	-------------	---

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Buku Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Komputer, Jaringan internet, ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Minimal Lulusan D III (Diploma III) b. SDM memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tata cara tentang cuti perkuliahan c. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh satuan pengawas internal
5.	Jumlah pelaksana	1. Tim Akademik dan Kemahasiswaan di Jurusan dan Direktorat 2. Tim operator
6.	Jaminan pelayanan	a. Buku Peraturan Akademik b. Bukti tanda terima surat permohonan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SK Direktur Nomor PP.07.02/I/6070/2020 tentang Peraturan Akademik Keputusan Direktur Politeknik Kemenkes Banjarmasin Tahun Akademik 2020 – 2021
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Setiap tahun

Lampiran 6

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/04

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Lulus seleksi Sipensimaru 2. Mahasiswa baru yang sudah melakukan registrasi online dan sudah membayar UKT 3. Mahasiswa sudah terdaftar pada PDPT Dikti
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mahasiswa mendaftar ke bagian Koordinator kemahasiswaan Direktorat 2. Mahasiswa mendapat arahan dari Koordinator kemahasiswaan 3. Mahasiswa mengikuti PKKMB
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 (Lima) hari
4.	Biaya/tarif	Sudah masuk dalam hitungan UKT
5.	Produk pelayanan	Pelaksanaan PKKMB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui Via Whatsap pengaduan yang ditujukan kepada panitia PKKMB Poltekkes Kemenkes Banjarmasin padabagian kemahasiswaan. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Tim Administrasi Akademik Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Telp (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Fax. (0511) 4772288 Website: https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ Email : poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran: Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung Direktorat/Jurusan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Unadang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB nomor 15 tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menristekdikti Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di lingkungan Kemeristek Dikti 5. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara R.I Nomor 4301); 6. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4406); 7. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336); 8. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607); 9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4496) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5410); 10. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5500); 11. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24); 12. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

		Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6386); 13. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Tertinggal tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 259); 14. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 73/PMK.05/2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban; 15. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 16. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Organisasi dan Tata Laksana Politeknik Kesehatan; 17. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508); 18. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 1952); 19. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 2 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 26 tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 40); 20. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 21. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 22. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di
--	--	--

		Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Aula Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 2. Ruang kelas Jurusan Poletekkes kemenkes Banjarmasin 3. Layanan Online Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Fasilitas 4. Wifi gratis di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki pengetahuan tentang tatacara registrasi online 2. SDM memiliki skill system jaringan dan computer 3. SDM memiliki kemampuan mengimplementasikan pelaksanaan PKKMB 4. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, teliti, sabar, cekatan, ramah, dan integritas tinggi
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasana dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan jumlah Panitia
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Identitas mahasiswa dilindungi oleh Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 2. Wifi didapat penuh oleh mahasiswa saat kegiatan PKKMB berlangsung 3. Terjaga keselamatan mahasiswa saat kegiatan PKKMB Berlangsung
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Kegiatan PKKMB dilaksanakan setiap tahun setelah pengumuman seleksi dan sebelum pembelajaran semester ganjil tahun pertama, dilakukan evaluasi setelah kegiatan melalui rapat dan diawal rapat kegiatan berikutnya. Evaluasi melibatkan semua unsur, yaitu: wadir III, Kabag Akademik, Koord Kemahasiswaan, Perwakilan Mahasiswa dan panitia yang terlibat.

Lampiran 7
 KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES
 BANJARMASIN NOMOR : PR/PKBjm/ADK/16
 TANGGAL : 4 Maret 2024
 URAIAN : Penyelenggaraan Wisuda

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat menyelenggarakan Wisuda harus memenuhi syarat sebagai berikut : 1. Mahasiswa telah menyelesaikan pendidikan yang telah ditetapkan dalam Rapat Yudisium. 2. Bukti pelunasan Biaya Pendidikan UKT 3. Bukti Pembayaran seluruh Biaya Biaya selama masa perkuliahan 4. Tanda Terima penyerahan KTI ke Perpustakaan 5. Memenuhi Nilai Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa 6. Sertifikat PKKMB
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Jurusan dan Direktorat melaksanakan Yudisium 2. Direktorat mengeluarkan Surat Keterangan Lulus, Ijasah dan Transkrip Nilai 3. Jurusan Menerbitkan Surat Keterangan Pendamping Ijasah yang kemudian di cetak oleh Direktorat 4. Direktorat membentuk Kepanitiaan Wisuda 5. Panitia Menyusun Proposal Wisuda 6. Panitia Melaksanakan kegiatan Wisuda
2.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Hari setelah Yudisium
4.	Biaya/Tarif	sudah termaksud kedalam UKT
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lulus, Transkrip Nilai, Ijasah, Naskah Sumpah Tenaga Kesehatan Surat Keterangan Pendamping Ijasah (SKPI) dan Buku Wisuda

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Secara langsung via: Telepon : (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 2. Secara tidak langsung a. Melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian Administrasi Akademik Alamat : Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Email: poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman: https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ b. Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung jurusan c. Kotak Saran
----	---	---

B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301) 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 144 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336) 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I.2/06284/2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Teknis Organisasi dan Tataaksana Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan 6. Keputusan Kepala Badan PPSDM Nomor HK.02.04/IV.3/13318/2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Wisuda Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, Prasaran dan atau Fasilitas	1. Gedung 2. Alat Dokumentasi 3. Bangku Sesuai jumlah Wisudawan dan Undangan 4. Dekorasi 5. Toga 6. Blanko Ijasah 7. Kertas Transkrip 8. Kertas SKPI
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tata cara wisuda 2. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas tinggi 3. SDM yang memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer 4. SDM yang memiliki kemampuan mampu bekerjasama dengan pihak pihak eksternal

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Kepanitian terdiri dari 10 % dari jumlah wisudawan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Buku Peraturan Akademik 2. Terbitnya Surat Keterangan Lulus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap Tahun

Lampiran 8

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/05

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Registrasi Mahasiswa Baru

A. Service Delivery

Komponen	Uraian
1. Persyaratan Pelayanan	Program Sarjana Terapan (D IV) dan Alih Jenjang / Diploma (D III) / Profesi, memiliki persyaratan sebagai berikut: 1. Lulus SIPENMARU jalur SIMAMA, Mandiri atau PMDP. 2. Melakukan pembayaran SPP pada Bank yang ditunjuk oleh Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melalui Virtual Account Banking dan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Petunjuk pembayaran SPP melalui VA dapat diunduh melalui laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/beranda 3. Wajib melakukan lapor diri dengan scan dan mengirimkan bukti pembayaran SPP ke email yang telah ditentukan dan sesuai jadwal. 4. Melakukan pencetakan KRS yang sudah disetujui oleh Pembimbing Akademik (PA) dan Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi. 5. Menyerahkan KRS yang sudah disetujui ke bagian Administrasi Akademik Program Studi masing-masing
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa baru lulus SIPENMARU jalur SIMAMA/Mandiri/PMDP 2. Mahasiswa baru melakukan registrasi online 3. Mahasiswa baru melakukan pembayaran SPP 4. Mahasiswa baru mendapatkan NIM dan Kartu Mahasiswa
3. Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari
4. Biaya/Tarif	Tanpa pemungutan biaya
5. Produk Pelayanan	Registrasi Mahasiswa Baru
6. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Alamat:

Komponen	Uraian
	Direktorat Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 2. Kontak langsung Telepon (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Faksimile (0511) 4772288 Email poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 3. Kotak Saran Kotak Saran terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Banjarmasin atau kotak saran di masing-masing gedung jurusan

B. Komponen Manufacturing

Komponen	Uraian
1. Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undangn Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009; 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Auditorium, kursi, dan meja 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Jaket almamater 5. Alat tulis kantor 6. Stopmap untuk berkas
3. Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang penerimaan mahasiswa baru 2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi
	3. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang administrasi akademik 4. SDM yang memiliki, ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4. Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan teguran
5. Jumlah Pelaksana	1. Sekretariat : 2. Tim pembuat aplikasi 3. Tim jaringan dan penomoran
6. Jaminan Pelayanan	1. Mahasiswa baru mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Nomor Induk Mahasiswa (NIM) sesuai dengan kode masing-masing program studi 2. Mahasiswa baru dapat membuka Sistem Akademik Terpadu dan fasilitas aplikasi akademik lainnya

7. Jaminan Keamanan	1. Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin tentang Pembayaran Biaya UKT Semester yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Petugas yang mendapat surat tugas sudah berkompeten dalam bidang akademik
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Lampiran 9

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/13

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan penerimaan mahasiswa baru, pemohon harus memenuhi syarat berikut: Syarat umum : a. Jalur rapor/prestasi (PMDP) - Tercatat sebagai siswa aktif semester akhir di SMA/SMK/MAN - Mempunyai latar belakang Pendidikan yang sesuai dengan syarat peminatan b. Jalur seleksi bersama (SIMAMA) Untuk Lulusan SMA/SMK/C mata ajar yang diujikan adalah Bahasa Indonesia, Matematika, IPa terpadu (biologi, Fisika, kimia) dan Bahasa Inggris c. Jalur Mandiri Dibuka untuk Lulusan SMA/SMK/C dan D III/DIV /Si yang akan melanjutkan Pendidikan ke jenjang sarjana dan profesi. - Umur tidak lebih dari 27 tahun pada bulan agustus , kecuali bagi peserta tubel/ibel dari kelas alih jenjang - Lulus SMA/MAN/C jurusan IPA, IPS atau SMK (Kesehatan) umum), yang syarat dengan peminatan dan D III/D IV/S1 khusus untuk alih jenjang dan profesi - Tinggi badan minimal laki-laki 155 cm, perempuan 150 cm khusus untuk alih jenjang dan profesi. - Berbadan sehat dan tidak cacat fisik dan buta warna, - Bersedia membiayai sendiri biaya Pendidikan (dengan surat pernyataan) - Kelengkapan berkas yang harus dipenuhi : · Foto copy ijazah/surat keterangan lulus (bagi ijazah yang belum ada) yang sudah dilegalisir · Foto copy nilai UAN yang dilegalisir · Berjenis kelamin Perempuan (khusus Jurusan Kebidanan)

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pendaftaran dilakukan secara online melalui website dengan alamat email https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ atau https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/pendaftaran/jalur-mandiri Alur pendaftaran yang harus diikuti oleh setiap calon mahasiswa 2. Seleksi a. Administrasi Seleksi administrasi dilaksanakan oleh Panitia Kemenkes Banjarmasin. b. Jalur PMDP mata ajar yang dinilai yaitu matematika, IPA terpadu (Biologi, Fisika, Kimia) /IPS (Sejarah, Geografi, Ekonomi), Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris (jika di dalam kurikulum SMK tidak ada IPA Terpadu maka yang digunakan mata pelajaran kekhususan yang dinyatakan dalam surat keterangan kepala sekolah) dan penilaian lainnya akreditasi sekolah serta penghargaan baik tingkat Internasional, Nasional, Regional dan Lokal. c. Tes lainnya psikotest dan wawancara yang tidak mempengaruhi kelulusan hanya sebagai bahan bimbingan peserta didik. 3. Penilaian Hasil a. Panitia Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dan Jurusan yang ada di lingkungan Poltekkes Banjarmasin menetapkan sistem penilaian kelulusan untuk semua peserta Jalur PMDP b. Peserta melampirkan nilai rapot semester I sd V, Akreditasi Sekolah, Sertifikat atau penghargaan tingkat internasional, nasional, regional, lokal, dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan dari Poltekkes Kemenkes Banjarmasin c. Memenuhi persyaratan Kesehatan berbadan sehat: - Fisik (tidak cacat fisik dan tidak buta warna); Psikologis (tidak mengalami gangguan kejiwaan) - Tidak mengidap penyakit menular (TBC, Hepatitis B.C & kusta) - Tidak scoliosis dengan derajat kemiringan >20 derajat - Visus mata tidak > minus 5 - (Jika ada) Memiliki surat keterangan bebas narkoba dengan melampirkan hasil laboratorium (akan bekerja sama dengan BNN) * kelulusan tes kesehatan peserta didasarkan atas rekomendasi dokter pemeriksa d. Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus (PMDP dan/atau tes. kesehatan) disahkan oleh Direktur Poltekkes dan diumumkan kepada peserta seleksi secara online (melalui website). e. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima
----	---------------------------------	---

		tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dan diketahui oleh Direktur. 5. Penentuan kelulusan Panitia Poltekkes menentukan kelulusan calon mahasiswa. - Kelulusan merupakan peserta yang lulus dari seleksi jalur PMDP - Jumlah kelulusan yang ditetapkan memperhatikan cadangan yang besarnya ditentukan hasil rapat Panitia Poltekkes dari alokasi yang tersedia maksimal 50% dari lulus utama. 6. Pemeriksaan Kesehatan - Pemeriksaan kesehatan dilaksanakan bagi calon mahasiswa yang sudah dinyatakan lulus Jalur PMDP - Pemeriksaan kesehatan dilakukan oleh tim pemeriksa kesehatan berdasarkan Nota Kesepahaman (MoU) atau kerjasama dengan institusi yang ditunjuk oleh Panitia Poltekkes kemenkes Banjarmasin. - Bagi calon mahasiswa Poltekkes lintas provinsi, pemeriksaan kesehatan dilaksanakan di Poltekkes Banjarmasin pengirim setelah dinyatakan lulus. Hasil pemeriksaan kesehatan segera dikirim ke Poltekkes yang dituju. - Penetapan hasil pemeriksaan kesehatan dari tim pemeriksa kesehatan hasilnya diserahkan kepada Panitia Poltekkes. 7. Kelulusan - Calon mahasiswa dinyatakan lulus sesuai dengan hasil dan berdasarkan ranking kelulusan. - Tes kesehatan dinyatakan lulus oleh dokter dari institusi yang ditetapkan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. - Memenuhi persyaratan Kesehatan Berbadan sehat: - Fisik (tidak cacat fisik dan tidak buta warna); Psikologis (tidak mengalami gangguan kejiwaan) - Tidak mengalami masalah/gangguan jantung - Tidak mengidap penyakit menular (TBC, Hepatitis B.C &kusta) - Tidak scoliosis dengan derajat kemiringan >20 derajat - Visus mata tidak > minus 5 - (Jika ada) Memiliki surat keterangan bebas narkoba dengan melampirkan hasil laboratorium * kelulusan tes kesehatan peserta didasarkan atas rekomendasi dokter pemeriksa (mengacu ke pedoman sipenmaru jalur PMDP) - Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus disahkan oleh Direktur Poltekkes dan diumumkan kepada peserta seleksi.
--	--	--

		e. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dan diketahui oleh Direktur. 8. Pengumuman Calon Mahasiswa Baru Yang Diterima Calon mahasiswa baru yang diterima (utama dan cadangan) diumumkan lewat website. 9. Pendaftaran Ulang Bagi Calon Mahasiswa Baru Yang Diterima - Calon mahasiswa baru wajib mendaftar ulang langsung ke bagian ADAK, setelah melakukan registrasi administrasi. Untuk calon mahasiswa cadangan, pendaftaran ulang akan dilakukan setelah ada pemberitahuan lebih lanjut. - Apabila sampai batas akhir waktu pendaftaran ulang jumlah yang mendaftar kurang dari jumlah alokasi yang ditetapkan, kekurangannya dipenuhi dari calon mahasiswa cadangan menurut peringkat tertinggi. Jika masih belum mencukupi, maka pemenuhan alokasi diatur oleh Panitia Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, dengan tetap mempertimbangkan terjaminnya mutu mahasiswa. 10. Pengunduran Diri - Calon mahasiswa baru yang telah mendaftar ulang dan menyelesaikan proses administratif, kemudian mengundurkan diri maka biaya yang sudah disetor tidak dapat dikembalikan - Calon Mahasiswa baru yang telah mendaftar ulang dan menyelesaikan proses administrative, kemudian mengundurkan diri maka untuk tahun selanjutnya asal sekolah tersebut akan di blacklist untuk masuk Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. 11. Pemanggilan Calon Mahasiswa Cadangan Pemanggilan calon mahasiswa cadangan bila ada calon peserta didik yang mengundurkan diri dipanggil berdasarkan no urut ranking melalui Web dan telepon B. Jalur Sipenmaru Bersama (SIMAMA) - Mekanisme seleksi dilaksanakan secara terpusat oleh Panitia yang dibentuk oleh Ditjen Nakes. Poltekkes Kemenkes Banjarmasin hanya menerima Calon Mahasiswa. - Untuk pendaftaran jalur Simama bisa melalui website https://simama-poltekkes.kemkes.go.id/
--	--	---

		C. Jalur Mandiri Kelas Alih Jenjang Untuk informasi seputaran sipenmaru bisa diakses melalui https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/. Ketentuan Umum Jalur Kelas Alih Jenjang / Profesi 1. Membayar biaya pendaftaran 2. Kelengkapan berkas yang harus dikirimkan sebelum pelaksanaan ujian (CBT): a. Fotocopy ijazah dan transkrip nilai terakhir yang sudah dilegalisir yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan disyaratkan b. Pas foto berwarna terbaru ukuran 4 x 6 dengan latar belakang merah c. Surat pernyataan bersedia membiayai pendidikan selama mengikuti pendidikan secara mandiri yang sudah ditandatangani orang tua/wali mahasiswa bermaterai Rp. 10.000 d. Surat pernyataan bersedia mematuhi peraturan pendidikan yang sudah ditandatangani oleh calon mahasiswa bermaterai Rp. 10.000 e. Tanda peserta ujian (CBT) f. Surat keterangan kesehatan dari Puskesmas/RS Pemerintah g. Semua persyaratan diatas discan dalam bentuk PDF Ketentuan Khusus Kelas Alih Jenjang/Profesi 1. Ketentuan Khusus Kelas Alih Jenjang Prodi D-IV TLM a. Lulusan jenjang pendidikan DIII Analis Kesehatan / TLM a. Telah menjalankan pekerjaan keprofesiannya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai dengan profesinya paling sedikit 1 (satu) tahun pada saat mendaftar (dibuktikan dengan surat keterangan dari pimpinan) b. Melampirkan surat izin melanjutkan pendidikan dari pimpinan instansi tempat bekerja c. Melampirkan surat penunjukkan sebagai pembimbing lahan d. Semua persyaratan diatas discan dalam bentuk PDF 2. Ketentuan Khusus Kelas Alih Jenjang Prodi D-IV Kebidanan a. Mengisi CV (form CV silahkan download diweb https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/pendaftaran Melampirkan akreditasi institusi asal D-III Kebidanan b. Melampirkan surat pengalaman bekerja dari institusi tempat
--	--	---

		bekerja dengan mencantumkan lama bekerja (bagi yang memiliki) d. Melampirkan surat penunjukan sebagai pembimbing institusi (bagi yang memiliki) e. Melampirkan SKCK dari Kepolisian f. Melampirkan surat izin melanjutkan pendidikan dari pimpinan instansi tempat bekerja g. Semua persyaratan diatas discan dalam bentuk PDF 3. Ketentuan Khusus Kelas Alih Jenjang Prodi D-IV Kesehatan Gigi a. Telah menjalankan pekerjaan keprofesiannya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai dengan profesinya paling sedikit 2 (dua) tahun pada saat mendaftar (dibuktikan dengan surat keterangan dari pimpinan) b. Melampirkan surat izin melanjutkan pendidikan dari pimpinan instansi tempat bekerja c. Semua persyaratan diatas discan dalam bentuk PDF Prosedur Sipienu d. Jalur Penelusuran Minat Bakat dan Prestasi (PMDP)  1. Melakukan Pendaftaran Online melalui : http://euis.poltekkesjakarta3.ac.id 2. Isi biodata dan dapatkan username beserta password untuk melanjutkan ke proses berikutnya 2 1. Lakukan pembayaran dengan menggunakan nomor Virtual Account bank BNI yang sudah didapatkan 2. Login dengan menggunakan username dan password yang sudah didapatkan di halaman pendaftaran 3. Upload Foto dan lengkapi biodata 4. Isi nilai rapor 5. Pilih Jurusan/Prodi 6. Cetak Form online 3 1. Kirim berkas pendaftaran yang sudah disyaratkan melalui POS e. Sipienu Bersama (SIMAMA)
--	--	--

		<pre> graph TD A[PENDAFTARAN ONLINE http://sipienu.poltekkesjakarta3.ac.id] --> B[UJIAN melalui CAT dan ZOOM] B --> C[PENGUMUMAN HASIL UJI] C --> D[VERIFIKASI DATA LULUS UJI TULIS (Lulus Utama dan Cadangan)] D --> E[DAFTAR ULANG YANG LULUS VERIFIKASI] E --> F[TES KESEHATAN (Utama dan Cadangan) vane Lulus VERIFIKASI] F --> G[PENGUMUMAN HASIL TES KESEHATAN] G --> H[REGISTRASI ADMINISTRASI] </pre> Alur Sipienu Jalur Mandiri berbasis CAT
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan
4.	Produk pelayanan	1. Kartu Peserta Ujian 2. Tanda Peserta Ujian 3. Formulir peserta pendaftaran penerimaan mahasiswa baru 4. Formulari daftar nama dan nomor peserta ujian seleksi

		5. Formulir pengolahan hasil uji tulis 6. Formular pemeriksaan Kesehatan 7. Berita acara kegiatan
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui Via Whatsap pengaduan yang ditujukan kepada panitia sipenmaru Poltekkes Kemenkes Banjarmasin pada bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Dengan nomor pengaduan : Telp. (0511) 4773267 - 4780516 – 4781619 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Subbagian Administrasi Akademik Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Telp(0511) 4773267 - 4780516 – 4781619 Fax. (0511) 4772288 Website: https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ Email : poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran: Kotak Saran ditempatkan di Masing-masing Gedung Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB nomor 15 tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan - Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara R.I Nomor 4301); 4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4406); 5. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336); 6. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607); 7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4496) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5410); 8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5500); 9. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24); 10. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

		6386); 11. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Tertinggal tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 259); 12. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; 13. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 73/PMK.05/2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggung jawaban; 14. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 15. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Organisasi dan Tata Laksana Politeknik Kesehatan; 16. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508); 17. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 1952); 18. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 2 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 26 tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 40); 19. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 20. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan; 21. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan.
--	--	---

2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer dengan akses internet 2. Server 3. Ruang ujian CBT 4. Ruang penyimpanan dokumen 5. Printer Scanner 6. Telepon/Faksimile 7. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang penerimaan mahasiswa baru (Juknis dan Pedoman) 2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi. 3. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan. 4. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi terhadap layanan.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal serta pengawasan oleh Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan RI. 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai kepanitiaan berdasarkan SK. Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
6.	Jaminan pelayanan	1. Surat Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banjarmasin tentang Penerimaan Mahasiswa Baru diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Calon mahasiswa dapat melihat perkembangan proses Penerimaan Mahasiswa Baru melalui web Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banjarmasin
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banjarmasin tentang Penerimaan Mahasiswa Baru dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Lampiran 10

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/34

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Pengajuan Surat Keterangan Lulus

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan pengajuan surat keterangan Lulus bagi lulusan dilingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta yang diberlakukan sebagai pengganti transkrip, pemohon harus memenuhi syarat berikut : Peserta didik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin yang telah dinyatakan lulus pada yudisium
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sosialisasi informasi layanan pengajuan surat keterangan lulusan 2. Menerima BA yudisium 3. Pengajuan permohonan Surat Keterangan 4. Penerimaan data lulusan 5. Verifikasi data lulusan 6. Penyusunan draft surat keterangan Lulus 7. Penandatanganan surat Keterangan Lulus 8. Penerbitan Surat Keterangan Lulusan diterbitkan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pengajuan Surat Keterangan Lulus maksimal 3 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemberian Surat keterangan Lulus

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Alamat: Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Faksimile (0511) 4772288 Email poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.
----	--	--

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Nomor P.07.02/I/5094A/2018
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer dengan akses internet 2. Server 3. Alat tulis kantor 4. Printer 5. Scanner 6. Telepon/Faksimile 7. Mesin foto copy
3.	Kompetensi Pelaksana	Staff admintrasi Tata usaha Direktorat (SLTA/ DIII Komputer/ S1) memiliki kemampuan microsoft office
4.	Pengawasan internal	1. Direktur/ Wadir 2. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Mahasiswa 3. Ketua Jurusan 4. Ketua Prodi
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai jumlah petugas yang menanganinya
6.	Jaminan pelayanan	Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kepala Bagian Administrasi dan Umum
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Setiap Tahun

Lampiran 11

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/38

TANGGAL : 4 Maret 2024

Uraian : Pengajuan Verifikasi Ijazah

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan pengajuan verifikasi ijazah, pemohon harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Peserta didik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin yang telah dinyatakan lulus pada yudisium dan memiliki ijazah 2. Surat permohonan pengajuan verifikasi ijazah oleh alumni/ institusi/perusahaan 3. Melampirkan fotocopy ijazah/transkrip nilai 4. Ditujukan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sosialisasi informasi pengajuan verifikasi ijazah 2. Pengajuan verifikasi ijazah oleh alumni 3. Verifikasi berkas jika sesuai lanjut proses jika tidak sesuai dikembalikan ke alumni 4. Proses pembuatan keterangan 5. Penandatanganan SK 6. Pemberian surat keterangan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pengajuan verifikasi dan proses pembuatan keterangan maksimal 3 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemberian Surat Keterangan Verifikasi Ijazah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin c.q Subbagian Administrasi Akademik Alamat: Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Faksimile (0511) 4772288 Email poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di Lobi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Gedung Direktorat

B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 7. PP.07.02/I/5094A/2018 tentang Standar Pelayanan Publik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat tulis kantor 2. PC 3. Jaringan Internet
3.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memahami tentang prosedur layanan verifikasi ijazah 2. SDM Memiliki kemampuan Microsoft Office 3. SDM Memiliki kemampuan dalam berkoordinasi dengan semua pihak terkait 4. SDM Mengetahui tugas dan fungsi Layanan Terpadu
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai kepanitiaan
6.	Jaminan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah yang diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu dan dapat Dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
----	----------------------------	---

Lampiran 12

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/ADK/17

TANGGAL : 4 Maret 2024

URAIAN : Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif memiliki Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2. Sudah melakukan pembayaran SPP pada semester berjalan 3. Bagi mahasiswa baru, KRS telah mendapatkan pengesahan dari Pembimbing Akademik (PA) 4. Bagi mahasiswa lama, telah melakukan pembimbingan akademik pada Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan mendapatkan persetujuan jumlah mata kuliah dan SKS yang akan diambil di semester berjalan 5. Mahasiswa melakukan pengisian KRS Melakukan pencetakan KRS 6. Penandatanganan KRS oleh Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Melakukan pengisian KRS 2. Mencetak KRS 3. Mendapatkan pengesahan KRS dari Dosen Pembimbing Akademik (PA), Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi 4. Menyerahkan bukti KRS yang sudah disahkan ke bagian administrasi akademik program studi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 4 (empat) hari
4	Biaya/Tarif	Tanpa pemungutan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Regisrasi mahasiswa
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Alamat:

No	Komponen	Uraian
		Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru 70714 Kontak langsung Telepon (021) 84978693 Faksimile (0511) 4772288 Email poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id Laman https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 2. Kotak Saran Kotak Saran terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

B. Komponen Manufacturing

	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undangn Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan 5. Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Layanan KRS di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 2. Fasilitasi wifi gratis di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang tatacara pengisian KRS online 2. SDM memiliki kemampuan sistem jaringan dan computer 3. SDM memiliki sikap santun,, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan, dan integritas tinggi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang yang terdiri atas 1 orang petugas IT dan 4 orang pengelola masing-masing Jurusan PoltekkesKemenkes Banjarmasin

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang Ditetapkan
7	Jaminan Keamanan	1. Poltekkes Kemenkes Banjarmasin memberikan fasilitasi wifidi lingkungan kampus untuk melakukan pengisian KRS online 2. Petugas yang mendapat surat tugas sudah berkompeten dalam sistem informasi dan teknologi informatika, terutama sistem aplikasi terkait

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan KRS online dilaksanakan setiap semester dengan melibatkan unit terkait antara lain Wakil Direktur 1, Kasubag ADAK, Ketua Jurusan, dan Ketua Program Studi
---	----------------------------	--

Lampiran 13

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PR/PKBjm/UPK/08

TANGGAL : 7 Maret 2024

URAIAN : Sirkulasi Peminjaman Koleksi Perpustakaan

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Mengisi buku tamu dalam aplikasi perpustakaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemustaka dapat menelusur informasi secara mandiri melalui katalog terpasang (OPAC) 2. Pemustaka dapat mengambil koleksi yang akan dipinjam langsung ke rak koleksi. 3. Petugas dapat membantu penelusuran/membimbing mencari informasi 4. Petugas memeriksa koleksi yang akan dipinjam (perlengkapan bukunya) 5. Pemustaka memberikan identitas anggota (scan barcode anggota) d 6. Petugas Perpustakaan mengentri data ke aplikasi perpustakaan koleksi yang dipinjam. 7. Petugas perpustakaan menyerahkan koleksi yang akan di pinjam.
3.	Jangka waktu penyelesaian	2 – 5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	1. Peminjaman koleksi perpustakaan 2. Perpanjangan peminjaman koleksi 3. Pengembalian koleksi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Tersedia kotak saran di ruang perpustakaan 2. Menyampaikan melalui telepon : (0511) 4773267 3. Melalui email: poltekkes_banjarmasin@yahoo.co.id lamanhttps://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 4. Menyampaikan langsung kepada petugas perpustakaan.

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Perristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Katalog terpasang (OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan : https://perpustakaan.poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet 6. Tata tertib layanan perpustakaan
3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3 S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan
5.	Jumlah pelaksana	Seluruh Petugas perpustakaan (6 orang)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

Lampiran 14

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PD/PKBjm/ADUM/HPB/01

TANGGAL : 21 Maret 2025

URAIAN : Layanan Penerimaan Tamu

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas Tamu (KTP/SIM)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menemui tamu yang datang dengan memberi salam, menanyakan keperluan tamu. 2. Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis. 3. Memberi salam dan menanyakan keperluan tamu yang datang, meminta kartu identitas tamu, dan meminta tamu mengisi buku tamu. 4. Tamu mengisi buku tamu 5. Memberikan <i>visitor pass</i> dan mempersilakan tamu untuk duduk dikursi yang telah tersedia. 6. Menghubungi pimpinan atau pegawai yang ingin ditemui oleh tamu. 7. Mengantarkan tamu menuju ke ruangan yang telah ditentukan oleh pimpinan/pegawai penerima jika tempat penerimaan tamu dilakukan di tempat lain. 8. Menemui tamu dan melayani keperluan yang dimaksud. 9. Meminta Kembali <i>visitor pass</i>, menyerahkan kembali kartu identitas tamu, meminta tamu mengisi Survei Kepuasan dan mencatat waktu tamu meninggalkan kantor. 10. Mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu.
3.	Jangka waktu penyelesaian	45 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Buku kunjungan tamu
6.	Penanganan	1. Menyampaikan langsung kepada petugas resepsionis 2. Memasukkan pada kotak saran yang telah disediakan di setiap Gedung Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 3. Menyampaikan melalui Hotline Service dengan nomor 4. Melalui email: humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id 5. Web : https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	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;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai satpam Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai resepsionis Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai Tim Humas dan Yanlik
4.	Pengawasan internal	Ketua Tim Humas dan Yanlik Wadir III
5.	Jumlah pelaksana	2 Orang Satpam 2 Orag Resepsionis

6.	Jaminan pelayanan	Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan tamu yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8.	Evaluasi kinerja	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat apabila terjadi kesalahan 2. Evaluasai melalui survei kepuasan masyarakat

Lampiran 15

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PD/PKBjm/ADUM/HPB/02

TANGGAL : 21 Maret 2025

URAIAN : Pelayanan Terpadu

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa surat permohonan layanan informasi ke bagian layanan terpadu. 2. Membawa dokumen pendukung untuk mendapatkan informasi layanan sesuai yang dibutuhkan. 3. Mengenakan kartu kunjungan (kartu visitor)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menemui tamu yang datang dengan memberi salam, menanyakan keperluan tamu. 2. Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis. 3. Memberi salam dan menanyakan keperluan tamu yang datang, meminta kartu identitas tamu, dan meminta tamu mengisi buku tamu. 4. Tamu mengisi buku tamu beserta keperluan layanan yang dibutuhkan 5. Memberikan <i>visitor pass</i> dan mempersilakan tamu untuk duduk dikursi yang telah tersedia. 6. Menghubungi Petugas Pelayanan sesuai Kebutuhan Tamu 7. Mengantarkan tamu menuju ke ruangan Pelayanan sesuai Kebutuhan Tamu 8. Petugas Pelayanan melayani keperluan yang dibutuhkan tamu. 9. Meminta Kembali <i>visitor pass</i>, menyerahkan kembali kartu identitas tamu serta meminta tamu mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. 10. Mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu.
3.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	1. Produk layanan Akademik dan Mahasiswa 2. Layanan Umum dan Kepegawaian 3. Layanan informasi keuangan 4. Produk Layanan BLU
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menyampaikan langsung kepada petugas resepsionis 2. Memasukkan pada kotak saran yang telah disediakan di setiap Gedung Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 3. Menyampaikan melalui Hotline Servie dengan nomor : 0851-6727-5696 4. Melalui email: humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id 5. Web : https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	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;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Printer 5. Meja 6. Kursi 7. Ruang tunggu layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai satpam 2. Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai resepsionis 3. Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai Petugas Pelayanan Terpadu 4. Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai Tim Humas dan Yanlik 5. Memiliki kemampuan Microsoft Office ;

		6. Memahami Prosedur Layanan Terpadu; 7. Memiliki kemampuan berbicara yang baik, ramah dan responsif, 8. Mudah memahami informasi/produk yang dibutuhkan oleh penerima layanan 9. Mengetahui serta memahami tugas dan fungsi Layanan terpadu.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah pelaksana	2 Orang Satpam 2 Orag Resepsionis Petugas Pelayanan Terpadu Terdiri dari Bagian Direktorat dan 6 Jurusan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Prosedur Pelayanan Terpadu nomor dokumen PR/PKBjm/ADUM/HPB/02
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan tamu yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan secara formal 2. Jaminan keamanan pelayanan diruangan layanan terpadu diawasi oleh cctv 3. Sistem pengamanan data layanan pada jaringan computer 4. Penyimpanan dokumen layanan yang dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi kinerja	1. Pravelensi jumlah layanan terpadu setiap hari dengan berbagai produk/ informasi layanan 2. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan terpadu 3. Laporan triwulan pencapaian sasaran mutu pelayanan terpadu dengan indikator kepuasan layanan

Lampiran 16

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PD/PKBjm/ADUM/HPB/03

TANGGAL : 21 Maret 2025

URAIAN : Pelayanan Keluhan Pelanggan

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Keluhan Pelanggan 2. Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan 3. Formulir Tindak Penanganan Keluhan Pelanggan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tim <i>Hotline Service</i> menerima keluhan Pelanggan secara langsung maupun melalui saluran pengaduan 2. Tim <i>Hotline Service</i> mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan 3. Seluruh keluhan pelanggan diregistrasikan dan didokumentasikan 4. Keluhan diteruskan pada Unit terkait 5. Penanganan Keluhan diselesaikan oleh Unit terkait 6. Pembahasan keluhan pelanggan pada Jajaran Pimpinan dan SPI (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Manajemen) 7. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) keluhan pelanggan 8. Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan 9. Penyelesaian keluhan pelanggan dengan menginformasikan hasil tindak lanjut sesuai arahan
3.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	1. Produk layanan Akademik dan Kemahasiswaan 2. Layanan Umum dan Kepegawaian 3. Layanan informasi keuangan 4. Produk Layanan BLU
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menyampaikan langsung kepada petugas resepsionis 2. Memasukkan pada kotak saran yang telah disediakan di setiap Gedung Poltekkes Kemenkes Banjarmasin 3. Menyampaikan melalui Hotline Servie dengan nomor 0851-6727-5696 4. Melalui email: humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id 5. Web : https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	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;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Buku 2. Alat Tulis 3. Handphone 4. Telepon 5. Desk information 6. Saluran/ Jaringan telepon internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Pelaksana Tugas adalah Tim Hotline Service yang memiliki kualifikasi dan tugas pokok dan fungsi sebagai Tim Hotline Service sesuai SK Direktur.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah pelaksana	7 anggota Tim Hotline Service
6.	Jaminan pelayanan	Pedoman Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana <i>hotline service</i> harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh pimpinan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Laporan triwulan penanganan keluhan pelanggan dengan indikator kepuasan layanan

Lampiran 17

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

NOMOR : PD/PKBjm/ADUM/HPB/04

TANGGAL : 21 Maret 2025

URAIAN : Hotline Service

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedia nomor hotline service 2. Adanya kebutuhan informasi dari pelanggan pada saluran telepon, whatsapp, atau sms 3. Adanya identitas resmi pelanggan 4. Adanya tim pelaksana 5. Tersedia sarana telekomunikasi berupa telepon, telepon seluler, saluran telepon, dan jaringan internet 6. Pemberian respon terhadap informasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 24 jam pada jam kerja
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tim <i>Hotline Service</i> menerima telepon dari pelanggan 2. Tim <i>Hotline Service</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan 3. Tim <i>Hotline Service</i> membuat laporan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan kepada Kasubbag atau Wadir 4. Jajaran Pimpinan/Unit terkait memberikan instruksi kepada tim <i>Hotline Service</i> tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan 5. Tim <i>Hotline Service</i> memberikan jawaban sesuai informasi
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal total proses 225 menit dalam jangka 24 jam
4.	Biaya/tarif	Sesuai tarif penggunaan telepon, whatsapp, dan sms provider masing-masing. Tidak ada biaya jasa informasi
5.	Produk pelayanan	a. Layanan informasi sesuai kebutuhan pelanggan b. Laporan kebutuhan pelanggan yang masuk setiap hari c. Catatan jumlah kebutuhan pelanggan yang masuk, analisis informasi yang dibutuhkan pelanggan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui: 1. Hotline : 0851-6727-5696 2. Website : https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/ 3. Email: humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	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;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Buku 2. Alat Tulis 3. Handphone 4. Telepon 5. Desk information 6. Saluran/ Jaringan telepon internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Pelaksana Tugas adalah Tim Hotline Service yang memiliki kualifikasi dan tugas pokok dan fungsi sebagai Tim Hotline Service sesuai SK Direktur.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah pelaksana	7 anggota Tim Hotline Service

6.	Jaminan pelayanan	SK Tim Hotline Service
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana <i>hotline service</i> harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh pimpinan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Register Panggilan/Pesan masuk pada hotline service 3. Laporan kebutuhan pelanggan dan aduan yang masuk

