

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