

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menemui tamu yang datang dengan memberi salam, menanyakan keperluan tamu.</li> <li>2. Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis.</li> <li>3. Memberi salam dan menanyakan keperluan tamu yang datang, meminta kartu identitas tamu, dan meminta tamu mengisi buku tamu.</li> <li>4. Tamu mengisi buku tamu</li> <li>5. Memberikan <i>visitor pass</i> dan mempersilakan tamu untuk duduk dikursi yang telah tersedia.</li> <li>6. Menghubungi pimpinan atau pegawai yang ingin ditemui oleh tamu.</li> <li>7. Mengantarkan tamu menuju ke ruangan yang telah ditentukan oleh pimpinan/pegawai penerima jika tempat penerimaan tamu dilakukan di tempat lain.</li> <li>8. Menemui tamu dan melayani keperluan yang dimaksud.</li> <li>9. Meminta Kembali <i>visitor pass</i>, menyerahkan kembali kartu identitas tamu, meminta tamu mengisi Survei Kepuasan dan mencatat waktu tamu meninggalkan kantor.</li> <li>10. Mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	45 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Buku kunjungan tamu
6.	Penanganan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan langsung kepada petugas resepsionis</li> <li>2. Memasukkan pada kotak saran yang telah disediakan di setiap Gedung Poltekkes Kemenkes Banjarmasin</li> <li>3. Menyampaikan melalui Hotline Service dengan nomor</li> <li>4. Melalui email: <a href="mailto:humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id">humas@poltekkes-banjarmasin.ac.id</a></li> <li>5. Web : <a href="https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/">https://poltekkes-banjarmasin.ac.id/</a></li> </ol>

## B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</li> <li>4. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja.</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ;</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ;</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;</li> <li>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);</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Printer</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai satpam</p> <p>Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai resepsionis</p> <p>Memiliki kualifikasi dan tupoksi sebagai Tim Humas dan Yanlik</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Ketua Tim Humas dan Yanlik</p> <p>Wadir III</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>2 Orang Satpam</p> <p>2 Orag Resepsionis</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>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.</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan tamu yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8.	Evaluasi kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat apabila terjadi kesalahan</li><li>2. Evaluasai melalui survei kepuasan masyarakat</li></ol>