

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Keluhan Pelanggan</li> <li>2. Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan</li> <li>3. Formulir Tindak Penanganan Keluhan Pelanggan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim <i>Hotline Service</i> menerima keluhan Pelanggan secara langsung maupun melalui saluran pengaduan</li> <li>2. Tim <i>Hotline Service</i> mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan</li> <li>3. Seluruh keluhan pelanggan diregistrasikan dan didokumentasikan</li> <li>4. Keluhan diteruskan pada Unit terkait</li> <li>5. Penanganan Keluhan diselesaikan oleh Unit terkait</li> <li>6. Pembahasan keluhan pelanggan pada Jajaran Pimpinan dan SPI (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Manajemen)</li> <li>7. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) keluhan pelanggan</li> <li>8. Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan</li> <li>9. Penyelesaian keluhan pelanggan dengan menginformasikan hasil tindak lanjut sesuai arahan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan Akademik dan Kemahasiswaan</li> <li>2. Layanan Umum dan Kepegawaian</li> <li>3. Layanan informasi keuangan</li> <li>4. Produk Layanan BLU</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<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 Servie dengan nomor 0851-6727-5696</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. Buku</li> <li>2. Alat Tulis</li> <li>3. Handphone</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Desk information</li> <li>6. Saluran/ Jaringan telepon internet</li> </ol>
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