

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 di awasi 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