

Lampiran 6

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

NOMOR : DI/DIR/YANLIK/06/2021

TANGGAL : 24 Mei 2021

URAIAN : Pelayanan Keluhan Pelanggan

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Keluhan Pelanggan 2. Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan 3. Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja menerima laporan keluhan pelanggan dari unit layanan <i>hotline service</i> 2. Unit kerja mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan 3. Seluruh keluhan pelanggan yang diidentifikasi dicatat dan dikelompokkan 4. Seluruh keluhan diregistrasi dan didokumentasikan dalam buku arsip pengaduan 5. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan langsung oleh unit terkait 6. Penanganan didistribusikan ke unit lain yang terkait untuk verifikasi 7. Evaluasi status keluhan pelanggan setelah penanganan di unit masing-masing dan diuji silang 8. Pembahasan keluhan pelanggan di RTM (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Jarmen) 9. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) keluhan pelanggan 10. Mendistribusikan hasil RTL ke unit terkait 11. Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan 12. Verifikasi penyelesaian keluhan pelanggan 13. Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut keluhan pelanggan 14. Membuat laporan penanganan keluhan pelanggan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan kebutuhan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Laporan penanganan keluhan pelanggan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Puji Lestari,SH. , Mardani, SAP., Rozi Effendi, Amd.AK.,SKM. 2. Hotline : 081113307644 3. Website : www.poltekkesjakarta3.ac.id

		4. Email : sekretariat@poltekkesjakarta3.ac.id
--	--	------------------------------------------------

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti 44 2015 tentang tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenpan RB Nomor; 15 Tahun 2014 3. Kebijakan SPMI Poltekkes Kemenkes Jakarta III 4. Permenkes tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes 5. Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Jakarta III Tahun 2019
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Buku 2. Alat tulis 3. Hand phone 4. Telepon 5. Desk information 6. Saluran/jaringan telepon dan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim pelaksana tugas adalah tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum Pengawasan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI)
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	SK Direktur tentang keluhan pelanggan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana <i>hotline service</i> harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes Kemenkes Jakarta III
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : <ul style="list-style-type: none"> Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu layanan