

Lampiran 13

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

NOMOR : DI/DIR/YANLIK/13/2021

TANGGAL : 24 Mei 2021

URAIAN : Layanan Penerimaan Tamu

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas Tamu (KTP/SIM)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Penerimaan Tamu No.Dok DI/ADUM/PR/04 tanggal 8 April 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satpam menerima tamu yang datang dengan memberi salam dan meminta kartu identitas tamu. 2. Memberikan kartu tanda tamu kepada tamu dan mengarahkan menuju ke resepsionis. 3. Resepsionis memberi salam dan menanyakan keperluan tamu yang datang dan meminta tamu untuk mengisi buku tamu. 4. Resepsionis memberikan kartu kunjungan dan mempersilakan tamu untuk duduk di kursi yang telah tersedia. 5. Resepsionis menghubungi pimpinan atau pegawai yang ingin ditemui oleh tamu. 6. Resepsionis mengantarkan tamu menuju ke ruangan yang telah ditentukan oleh pimpinan/ pegawai penerima jika tempat penerimaan tamu dilakukan di tempat lain. 7. Pimpinan/ Pegawai menemui tamu dan melayani keperluan yang dimaksud serta menandatangani kartu kunjungan tamu. 8. Resepsionis meminta kembali kartu kunjungan dan mencatat waktu tamu meninggalkan kantor. 9. Resepsionis mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu. 10. Satpam meminta kembali kartu tanda tamu dan menyerahkan kartu identitas kepada tamu.
3.	Jangka waktu penyelesaian	45 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Buku kunjungan tamu
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Hotline Service: 0811-1202-1333</p> <p>Pohon pengaduan di respsonist Poltekkes</p> <p>Pohon Harapan tempat di Respsionist Poltekkes</p> <p>Web: http://www.poltekkesjakarta3.ac.id/jakarta3/</p>

C. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, 2. ATK; 3. Printer; 4. Internet;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA / D3 / S1; 2. Menguasai operasional komputer; 3. Berkopetensi bidang pelayanan publik;
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung (Koordinator Substansi Pelayanan Publik dan Advokasi Hukum) Sistem Penjaminan Mutu Internal
5.	Jumlah pelaksana	<p>1 Orang Satpam</p> <p>1 Orang Resepsionis setiap gedung</p>
6.	Jaminan pelayanan	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.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan tamu yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat apabila terjadi kesalahan 2. Evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat 3. Evaluasi dari Audit Mutu Internal yang dilakukan setiap semester