

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**POLTEKES KEMENKES TANJUNGGARANG  
TAHUN 2024**

 [direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)

 [web.poltekkes-tjk.ac.id](http://web.poltekkes-tjk.ac.id)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga Standar Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang ini dapat diselesaikan. Standar ini disusun kembali dengan mempertimbangkan masukan dan rekomendasi yang diberikan pada saat evaluasi yang dilaksanakan bersama dengan stakeholder pada bulan September 2024.

Terdapat perbaikan pada visi menyesuaikan dengan visi terbaru Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, penyesuaian maklumat pelayanan mengikuti aturan Kemenpan-RB, penyesuaian pada standar layanan CBT yang sudah menggunakan aplikasi SIMPLE sehingga memudahkan bagi para pengguna dalam melakukan peminjaman CBT untuk berbagai kegiatan dan tampilan layanan pada bagian service delivery yang dibuat lebih operasional dan menarik dalam bentuk flyer.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan standar ini masih terdapat kekurangan, besar harapan kami adanya masukan dan saran, yang dapat digunakan sebagai penyempurnaan standar pelayanan sehingga berjalan dengan efektif dan efisien. Pada kesempatan ini, kami sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan laporan ini.

Pusat Penjaminan Mutu

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

### KATA PENGANTAR

### SK PENETAPAN

### DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

A. Visi.....	2
B. Misi.....	2
C. Maklumat Pelayanan.....	3

### BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Dasar Hukum.....	4
B. Komponen Standar Pelayanan.....	4
C. Jenis Layanan.....	5
D. Penerima Layanan.....	5
E. Standar Pelayanan.....	6

### BAB III PENUTUP

### LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN DAN FLYER

1. Layanan Peminjaman Kendaraan Dinas.....	8
2. Layanan Peminjaman Sarana dan Prasarana.....	11
3. Layanan Penerimaan Tamu.....	13
4. Layanan Pengaduan.....	15
5. Layanan Informasi Publik.....	21
6. Layanan Promosi .....	29
7. Layanan Cetak Dokumen Pengganti : Ijazah, Transkrip Nilai, Sertifikat Kompetensi .....	37
8. Layanan Legalisir .....	39
9. Layanan Penerbitan SPMK.....	41
10. Layanan Verifikasi Ijazah Alumni.....	43
11. Layanan Pengelolaan Jurnal : Produk Karya Inovasi.....	45
12. Layanan Pengelolaan Luaran : Pengelolaan Jurnal.....	48
13. Layanan Pengelolaan Luaran Publikasi Hasil Penelitian & Pengmas..	52
14. Layanan Kaji Etik Penelitian.....	55

15. Layanan Pemeriksaan Pelayanan Umum.....	58
16. Layanan Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut.....	61
17. Layanan Pemeriksaan Laboratorium.....	64
18. Layanan Praktikum Kimia dan Mikrobiologi.....	67
19. Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat untuk Dosen dan Mahasiswa.....	69
20. Layanan Pemeriksaaan Air Minum dan Air Higiene Sanitasi.....	71
21. Layanan Antar Jemput.....	74
22. Layanan Peminjaman.....	76
23. Layanan Pengembalian.....	78
24. Layanan Perpanjangan.....	80
25. Layanan Pendaftaran.....	82
26. Layanan Bebas Pustaka.....	84
27. Layanan Peminjaman Laboratorium CBT dan Sarana Meeting/ Pertemuan.....	86
28. Layanan Jaringan.....	89
29. Layanan Publik Pangkalan Data.....	91
30. Layanan Publik Website.....	93
31. Layanan Penggunaan Aset bangunan / gedung seperti Aula, Ruang kelas, dll dengan waktu pemakaian tidak lama dan tidak membutuhkan PKS.....	95
32. Layanan Penggunaan Aset bangunan / gedung seperti : kantin, atm, penggunaan dapur, dengan waktu penggunaan lebih dari 1 tahun....	103
33. Layanan Penggunaan Guest House.....	109
34. Layanan Pelayanan Asrama.....	115
35. Layanan Penggunaan Laboratorium / alat lab / phantom.....	127
36. Layanan Pengelolaan Limbah B3 Pembelajaran Laboratorium, Klinik dan Pengujian.....	138
37. Layanan Edukasi Pengelolaan Limbah Domestik (rumah tangga).....	141

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Politeknik Kesehatan Tangkarakang merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah naungan Direktorat Jendral Tenaga Kesehatan (Dirjen-Nakes) yang menyelenggarakan pendidikan tenaga bidang kesehatan. Sebagai institusi pendidikan tinggi kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tangkarakang Kemenkes Tangkarakang bertugas menyelenggarakan pendidikan tenaga kesehatan yang professional, melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dibidang kesehatan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 266/KMK.05/2011 tanggal 15 Agustus 2011, Poltekkes Kemenkes Tangkarakang ditetapkan menjadi satker Badan Layanan Umum (BLU) dalam pengelolaan keuangan. Keseluruhan tugas dan bentuk layanan ditujukan untuk menghasilkan lulusan pendidikan tenaga kesehatan yang berkualitas dan berwawasan global. Untuk mewujudkan institusi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan berkesinambungan, maka di susunlah suatu standar pelayanan yang akan menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan di lingkup Poltekkes Kemenkes Tangkarakang.

Kantor layanan administrasi Poltekkes Kemenkes Tangkarakang berada di Jln. Soekarno Hatta No. 6 Bandar Lampung, sedangkan lingkungan pendidikannya berada pada lima lokasi yang berbeda meliputi

- Kampus Utama (A): Jln. Soekarno Hatta No. 1 Bandar Lampung terdiri dari Jurusan Keperawatan, Jurusan Kebidanan, Jurusan TLM, Jurusan Farmasi, Jurusan Kesehatan Gigi dan Jurusan Teknik Gigi.
- Kampus B: Jln. Raya Hajimena No. 100 Km. 14 Lampung Selatan terdiri dari Jurusan Kesehatan Lingkungan dan Jurusan Gizi.
- Kampus C : Jln. Brigjend Sutiyoso No. 1 Kota Metro
- Kampus D: Jln. Subing No. 7 Kota Metro terdiri dari Program Studi D III dan STr Kebidanan Metro

- Kampus E: Jln. dr. Abizar Hasan No. 12 Kota Alam Kotabumi terdapat Program Studi D III Keperawatan.

Profil kinerja Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang terangkum dalam visi, misi, maklumat pelayanan dan sebagainya.

#### **A. Visi**

Poltekkes Tanjungkarang menjadi Pusat Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Terapan untuk Menghasilkan Tenaga Kesehatan yang Unggul di Bidang Kesehatan Otak dan Stroke, Berdaya Saing Global Serta Berkarakter pada Tahun 2039”.

#### **B. Misi**

1. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pengajaran untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang unggul di bidang kesehatan otak dan stroke, berdaya saing global dan berkarakter.
2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian berkelanjutan dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan dan teknologi terapan kesehatan yang mendukung transformasi kesehatan dengan keunggulan kesehatan otak dan stroke.
3. Menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam mendukung transformasi kesehatan dengan keunggulan kesehatan otak yang bersinergi dan berkolaborasi dengan pemerintah, industry, dunia usaha dan dunia kerja.
4. Menerapkan tata kelola dan manajemen yang transparan, akuntabel, berkarakter menuju institusi unggul dan berdaya saing global.
5. Menyediakan wahana serta menyelenggarakan kegiatan kemahasiswaan dan alumni yang mendukung lulusan berdaya saing global dan berkarakter.
6. Menyelenggarakan pengembangan kemitraan yang berorientasi global.

## C. Maklumat Pelayanan



**KEMENKES**  
Poltekkes Tanjungkarang

**BLU**  
BerAKHLAK  
#bangga  
#melayani  
#bangsa

# MAKLUMAT PELAYANAN

Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kewajiban serta akan melakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus.

Apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan  
Tanjungkarang,



**DEWI PURWANINGSIH, S.SI.T, M.KES**  
Direktur

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Tanjungkarang sebagai institusi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa layanan jasa pendidikan, harus memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, sebagaimana yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik yang berlaku di Poltekkes Tanjungkarang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014.

Berkenaan dengan hal tersebut, Poltekkes Tanjungkarang menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 2012, yang direvisi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan RB nomor 15 tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2020, tentang Organisasi dan Tata Laksana Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan

#### **B. Komponen Standar Pelayanan**

Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan berupa proses penyampaian pelayanan (*service point*) dengan komponen meliputi :

a. ***Service Delivery***

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Jangka waktu
4. Biaya/Tarif
5. Produk
6. Pengelolaan Pengaduan

b. ***Manufacturing***

7. Dasar Hukum
8. Sarana dan Prasarana
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

**C. Jenis Layanan**

Poltekkes Tanjungkarang memberikan layanan Jasa Pendidikan kepada masyarakat dengan layanan utama :

1. Layanan Akademik
2. Layanan Penunjang Akademik (Dukungan Administrasi dan Teknis Lainnya)

**D. Penerima Layanan**

Layanan yang diberikan Poltekkes Tanjungkarang dapat diterima oleh pengguna jasa layanan baik internal maupun eksternal, meliputi :

1. Mahasiswa/Calon Mahasiswa
2. Alumni
3. Masyarakat Umum

## E. Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik Poltekkes Tanjungkarang mencakup layanan akademik dan penunjang akademik sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh), standar pelayanan, terdiri atas :

### Standar Layanan Publik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

NO	IDENTIFIKASI LAYANAN	NAMA LAYANAN
1	Layanan Peminjaman Kendaraan Dinas	LAYANAN ADMINISTRASI UMUM
2	Layanan Peminjaman Sarana dan Prasarana	
3	Layanan Penerimaan Tamu	
4	Layanan Pengaduan	LAYANAN PENGADUAN
5	Layanan Informasi Publik	LAYANAN INFORMASI PUBLIK
6	Layanan Promosi	
7	Layanan Cetak Dokumen Pengganti : Ijazah, Transkrip Nilai, Sertifikat Kompetensi	LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
8	Layanan Legalisir	
9	Layanan Penerbitan SPMK	
10	Layanan Verifikasi Ijazah Alumni	
11	Layanan Pengelolaan Jurnal : Produk Karya Inovasi	LAYANAN PUBLIKASI HASIL PENELITIAN DAN PENGABMAS
12	Layanan Pengelolaan Luaran : Pengelolaan Jurnal	
13	Layanan Pengelolaan Luaran ; Publikasi Hasil Penelitian dan Pengmas	
14	Layanan Kaji Etik Penelitian	
15	Layanan Pemeriksaan Pelayanan Umum	LAYANAN KESEHATAN
16	Layanan Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut	
17	Layanan Pemeriksaan Laboratorium	
18	Layanan Praktikum Kimia dan Mikrobiologi	LAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM
19	Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat untuk Dosen dan Mahasiswa	
20	Layanan Pemeriksaaan Air Minum dan Air Higiene Sanitasi	
21	Layanan Antar Jemput	LAYANAN PERPUSTAKAAN
22	Layanan Peminjaman	

NO	IDENTIFIKASI LAYANAN	NAMA LAYANAN
23	Layanan Pengembalian	
24	Layanan Perpanjangan	
25	Layanan Pendaftaran	
26	Layanan Bebas Pustaka	
27	Layanan Peminjaman Laboratorium CBT dan Sarana Meeting/pertemuan	LAYANAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI
28	Layanan Jaringan	
29	Layanan Publik Pangkalan Data	
30	Layanan Publik Website	
31	Layanan Penggunaan Aset bangunan / gedung seperti Aula, Ruang kelas, dll dengan waktu pemakaian tidak lama dan tidak membutuhkan PKS	LAYANAN USAHA DAN ASRAMA
32	Layanan Penggunaan Aset bangunan / gedung seperti : kantin, atm, penggunaan dapur, dengan waktu penggunaan lebih dari 1 tahun	
33	Layanan Penggunaan Guest House	
34	Layanan Pelayanan Asrama	
35	Layanan Penggunaan Laboratorium / alat lab / phantom	
36	Layanan Pengelolaan Limbah B3 Pembelajaran Laboratorium, Klinik dan Pengujian	LAYANAN SARANA DAN PRASARANA
37	Layanan dan Edukasi Pengelolaan Limbah Domestik (rumah tangga)	

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Demikian Standar Pelayanan Publik di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang ini dibuat , tidak ada yang sempurna hasil ciptaan manusia termasuk standar ini, karena kesempurnaan hanya milik Allah Subhanahu wa ta'ala semata, untuk itu saran dan kritik membangun sangat kami harapkan demi perbaikan standar ini di masa datang. Mudah-mudahan dengan adanya standar ini memudahkan semua layanan dalam meningkatkan Mutu dan kualitas Pelayanan Publik di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.

Akhirnya kami ucapkan Alhamdulillahirobil alamin atas karunia dan nikmat yang di berikan oleh Allah Subhanahu wa ta'ala.

## **LAMPIRAN -LAMPIRAN**

**STANDAR PELAYANAN  
PEMINJAMAN KENDARAAN DINAS**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan, Dosen, Pegawai, dan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang;</li> <li>2. Berpakaian rapi dan sopan;</li> <li>3. Kartu Tanda Mahasiswa;</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon pengguna (Pegawai, Mahasiswa atau pihak luar) mengajukan Naskah Dinas (Nota Dinas/Proposal Kegiatan) peminjaman kendaraan dinas melalui Subs. Umum, Persuratan, Tata Kearsipan, dan Rumah Tangga, Subbag Administrasi Umum, pengajuan setidaknya disampaikan tujuh (7) hari sebelum pemakaian. Kecuali apabila terdapat undangan/kegiatan yang mendadak. Naskah Dinas pengajuan tercantum beberapa hal, yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hari, tanggal, dan waktu pelaksanaan acara/kegiatan;</li> <li>b. Jumlah peserta;</li> <li>c. Kegiatan.</li> </ol> </li> <li>2. Kasubbag Administrasi Umum (Kasubbag ADUM) mempelajari kegiatan/acara dan tujuan acara untuk penggunaan kendaraan. Kasubbag ADUM mendisposisi naskah dinas pengajuan peminjaman dan meminta Penanggung jawab Umum untuk memeriksa jadwal penggunaan kendaraan dan kelayakan kendaraan. Jika pada hari H kegiatan/acara yang diajukan bertepatan dengan jadwal penggunaan kegiatan/acara yang lebih mendadak dan penting atau bertepatan dengan jadwal dari kegiatan/acara pengajuan yang terlebih dahulu, maka pengajuan akan dikembalikan (ditolak). Apabila pengajuan peminjaman disetujui, maka Penanggung jawab Umum melakukan pemeriksaan kelayakan kendaraan.</li> <li>3. Dalam disposisi Kasubbag ADUM kepada Penanggung jawab Umum untuk dapat ditindaklanjuti, bila kegiatan terkait dengan urusan dinas maka akan diminta untuk pembuatan Surat Tugas dan SPD atau tanda pengganti biaya selama perjalanan.</li> <li>4. Penanggung jawab Umum menyerahkan Surat Tugas dan SPD yang telah disahkan serta memberikan arahan selama perjalanan dinas kepada pengguna disampaikan tata tertib penggunaan kendaraan dinas.</li> <li>5. Penanggung jawab Umum urusan kendaraan dan/atau menggunakan supir akan mengantarkan ke tempat tujuan.</li> <li>6. Setelah penggunaan kendaraan, pengguna diharuskan melapor ke Penanggung jawab Umum dan menyelesaikan administrasi.</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		7. Penanggung jawab membuat laporan kepada Kasubbag ADUM.
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	1. Kendaraan Dinas 2. Surat Bukti Peminjaman Kendaraan Dinas
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi: Whatsapp Subs. UMUM: 0821-8232-6373

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang No 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Alat Angkutan Darat Bermotor Dinas Operasional Di Lingkungan Kementerian Kesehatan; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No HK.01.07/MENKES/17/2018 tentang Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Kendaraan Dinas (Mobil Innova, Mobil Avanza, HiACE, dan BUS) 2. Komputer; 3. Koneksi internet; 4. Surat Peminjaman.
9.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur peminjaman kendaraan dinas (Penanggung jawab Subs. Umum, Persuratan, Tata Kearsipan, dan Rumah Tangga)
10.	Pengawasan Internal	1. Kasubbag ADUM melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2. Penanggung jawab Subs. Umum, Persuratan, Tata Kearsipan, dan Rumah Tangga 3. Petugas Subs. Umum, Persuratan, Tata Kearsipan, dan Rumah Tangga melakukan validasi data
11.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas penerima layanan : 1 orang, 2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang, 3. Penanggung jawab : 1 orang 4. Pejabat penandatanganan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan	1. Kerahasiaan terjamin

No	Komponen	Uraian
	dan Keselamatan Pelayanan	2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada prosedur tetap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PEMINJAMAN SARANA DAN PRASARANA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana</li> <li>2. Memiliki kemampuan pengoperasian alat kebutuhan rapat sederhana</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melihat daftar aplikasi penggunaan ruang rapat, mengecek ketersediaan ruang rapat sesuai dengan surat peminjaman</li> <li>2. Mengisi daftar peminjaman pada aplikasi peminjaman</li> <li>3. Melaporkan ke Pj. Umum, Pj. Umum menginstruksikan ke Pramu untuk menyiapkan ruangan dan kelengkapannya</li> <li>4. Ruangan dapat di gunakan, setelah selesai agar melapor ke arsiparis</li> <li>5. Arsiparis melaporkan kepada Pj Umum bahwa ruangan selesai digunakan</li> <li>6. Pj umum menginstruksikan agar ruangan dapat dibersihkan dan dikembalikan seperti keadaan semula</li> </ol>
3	Jangka waktu	10 Menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	Ketersediaan sarana dan prasarana
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi Pj. Umum dan Dumas : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No HK.01.07/MENKES/17/2018 tentang Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar kerja/disposisi</li> <li>2. Komputer/Printer/ALat Komunikasi</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Buku Manual</li> <li>5. Peralatan tambahan standar</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur peminjaman ruangan sarana dan prasarana (Pj. Umum, Petugas di bagian Umum dan RT, dan pegawai)
10	Pengawasan Internal	Pj. Umum, RT, Tata Persuratan dan Kearsipan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang</li> <li>2. Petugas pencetak disposisi : 1 orang</li> <li>3. Petugas pelaksana : 4 orang</li> <li>4. Penanggungjawab : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsive, komunikatif dan santu
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PENERIMAAN TAMU**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik, memiliki tutur kata yang baik dan sopan santun</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme penerimaan tamu</li> <li>3. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu yang datang di arahkan ke receptionist</li> <li>2. Receptionist menyambut tamu, menanyakan keperluan dan mempersilahkan mengisi buku tamu</li> <li>3. Receptionist memberikan informasi yang diperlukan oleh tamu, tamu dipersilahkan menunggu di ruang tunggu</li> <li>4. Receptionist mengkonfirmasi kehadiran tamu, apakah tamu akan ditemui atau tidak</li> <li>5. Jika tamu ingin ditemui maka pegawai menemui tamu di ruang tunggu. Jika tamu masih tidak jelas dan membutuhkan informasi, maka receptionist mengarahkan tamu ke Bagian Humas Poltekkes Tanjungkarang</li> </ol>
3	Jangka waktu	10 Menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	Ketersediaan informasi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi Dumas : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No HK.01.07/MENKES/17/2018 tentang Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Buku Manual</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur penerimaan tamu.
10	Pengawasan Internal	Pj. Umum, RT, Tata Persuratan dan Kearsipan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting.
11	Jumlah Pelaksana	1. Petugas penerima tamu : 1 orang 2. Penanggungjawab : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsive, komunikatif dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada prosedur tetap
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**RENCANA STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p><b>Persyaratan Administratif:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan jelas sesuai petunjuk yang telah disediakan.</li> <li>2. Menyertakan informasi identitas pelapor, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan surel.</li> <li>3. Menyertakan bukti identitas yang sah, seperti fotokopi KTP atau dokumen identitas resmi lainnya.</li> <li>4. Melaporkan pengaduan dalam batas waktu yang ditetapkan untuk memastikan penanganan yang cepat.</li> <li>5. Meyerahkan bukti-bukti atau dokumen pendukung yang relevan dengan pengaduan yang diajukan.</li> <li>6. Menyertakan informasi kontak yang dapat dihubungi untuk memberikan klarifikasi atau informasi tambahan.</li> <li>7. Memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan layanan pengaduan yang telah ditetapkan.</li> <li>8. Mematuhi ketentuan etika dan etiket yang berlaku dalam menyampaikan pengaduan.</li> </ol> <p><b>Persyaratan Teknis:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sistem informasi pengaduan yang efisien untuk pencatatan dan pelacakan pengaduan.</li> <li>2. Menetapkan tim yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan dengan personel yang terlatih.</li> <li>3. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) penanganan pengaduan untuk memastikan konsistensi dan transparansi.</li> <li>4. Melakukan pelaporan berkala terkait status dan penyelesaian pengaduan kepada pihak terkait.</li> <li>5. Memastikan keamanan dan kerahasiaan data pelapor serta informasi terkait pengaduan.</li> <li>6. Melakukan evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan secara berkala, dan mengimplementasikan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.</li> <li>7. Melibatkan pihak terkait, seperti pengelola layanan dan pihak terkait lainnya, dalam penanganan pengaduan.</li> <li>8. Memberikan pelatihan kepada staf terkait mengenai keterampilan penanganan dan komunikasi.</li> </ol>

	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan informasi lengkap dari pelapor baik melalui persuratan, lisan/langsung, maupun melalui media social Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> <li>2. Verifikasi Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kelengkapan dan validasi informasi.</li> <li>- Memastikan sesuai dengan kriteria penanganan.</li> </ul> </li> <li>3. Penetapan Prioritas Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis tingkat urgensi dan klasifikasi jenis pengaduan.</li> <li>- Penetapan prioritas berdasarkan kriteria tertentu.</li> </ul> </li> <li>4. Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penunjukan tim penanganan sesuai jenis pengaduan.</li> <li>- Komunikasi dengan pelapor dan proses investigasi.</li> </ul> </li> <li>5. Evaluasi dan Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat evaluasi tim penanganan.</li> <li>- Penentuan tindakan korektif dan perbaikan.</li> </ul> </li> <li>6. Komunikasi Hasil Penanganan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberitahuan hasil kepada pelapor.</li> <li>- Informasi transparan dan publikasi jika diperlukan.</li> </ul> </li> <li>7. Pelaporan dan Pemantauan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan laporan akhir.</li> <li>- Pemantauan implementasi tindakan korektif.</li> </ul> </li> </ol>
3	Jangka waktu	14 hari sejak pelaporan pengaduan, atau bias lebih tergantung dengan kasus pengaduan dan unit-unit terkait dengan permasalahan.
4	Biaya/tarif	Tidak Ada
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian Masalah</li> <li>2. Perbaikan Sistem</li> <li>3. Informasi dan Transparansi</li> <li>4. Laporan Evaluasi</li> <li>5. Pengalaman Pelanggan</li> <li>6. Perubahan Kebijakan</li> <li>7. Peningkatan Pelayanan</li> <li>8. Kepercayaan Masyarakat</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp : 08117907903</li> <li>Email : <a href="mailto:hukmas@poltekkes-tjk.ac.id">hukmas@poltekkes-tjk.ac.id</a></li> <li>Website : <a href="http://poltekkes-tjk.ac.id">http://poltekkes-tjk.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

### ***Manufacturing***

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang No.43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1988/Menkes/Per/IX/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 890/Menkes/Per/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tatakerja Politeknik Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor :2166/Menkes/Per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan.</li> <li>7. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pusat Informasi dan Humas di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508).</li> <li>10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>11. Peraturan Kepala LAN Nomor 07 Tahun 2012 tentang Pencegahan dan Penyelesaian Pengaduan dalam Pelayanan Publik</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pusat Pengaduan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area atau pusat penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan mekanisme pendaftaran dan staf yang bertugas untuk menerima keluhan atau pengaduan dari masyarakat.</li> </ol> </li> <li>2. Sistem Informasi Pengaduan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem komputer atau aplikasi khusus untuk pencatatan dan pelacakan pengaduan. Dapat mencakup basis data, pelaporan, dan analisis data untuk memudahkan manajemen pengaduan.</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ruang Penanganan Pengaduan yang digunakan oleh tim penanganan pengaduan untuk melakukan analisis, investigasi, dan penyusunan solusi terhadap keluhan yang masuk.</li> <li>4. Sarana Komunikasi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas komunikasi seperti telepon, surel, dan formulir pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan.</li> </ol> </li> <li>5. Media Informasi tentang pengaduan masyarakat</li> <li>6. Ruang Rapat dan Evaluasi</li> <li>7. Pusat Layanan Pelanggan</li> <li>8. Fasilitas Teknologi</li> <li>9. Area Konsultasi jika diperlukan, untuk memberikan klarifikasi atau informasi tambahan.</li> <li>10. Sarana Publikasi</li> <li>11. Sistem Keamanan Data/privasi pelapor</li> <li>12. Pusat Layanan Telepon/Hotline Dumas</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan tentang Sistem Pengaduan</li> <li>2. Pengetahuan Hukum</li> <li>3. Keterampilan Komunikasi</li> <li>4. Keterampilan Analisis</li> <li>5. Keterampilan Problem Solving</li> <li>6. Keterampilan Manajemen Waktu</li> <li>7. Empati</li> <li>8. Kemampuan Negosiasi</li> <li>9. Penggunaan Teknologi</li> <li>10. Keterampilan Mediasi</li> <li>11. Pengalaman Penanganan Pengaduan</li> <li>12. Pemahaman Etika Profesional</li> <li>13. Kemampuan Menjaga Ketenangan</li> <li>14. Kemampuan Pelaporan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Pengawasan</li> <li>2. Pengukuran Kinerja</li> <li>3. Pemantauan Berkala</li> <li>4. Sistem Pelaporan</li> <li>5. Evaluasi Hasil Penanganan</li> <li>6. Rapat Evaluasi</li> <li>7. Feedback dari Pelanggan</li> <li>8. Peninjauan Atas Kebijakan</li> <li>9. Pelatihan dan Pengembangan</li> <li>10. Sistem Umpan Balik Internal</li> <li>11. Kepatuhan Terhadap Kebijakan</li> <li>12. Pengendalian Internal</li> </ol>

		13. Peningkatan Berkelanjutan
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima Pengaduan (Front Office) Staf atau petugas yang bertugas menerima pengaduan langsung dari masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah disesuaikan dengan tingkat volume pengaduan.</li> </ul> </li> <li>2. Tim Verifikasi Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas yang melakukan verifikasi terhadap kelengkapan informasi dan validasi data yang terkait dengan pengaduan.</li> <li>- Jumlah disesuaikan dengan kompleksitas dan volume pengaduan.</li> </ul> </li> <li>3. Tim Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim yang bertanggung jawab melakukan investigasi, analisis, dan penyelesaian pengaduan.</li> <li>- Jumlah tergantung pada tingkat kompleksitas dan volume pengaduan.</li> </ul> </li> <li>4. Petugas Komunikasi Pelapor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Staf yang berkomunikasi secara langsung dengan pelapor, memberikan informasi terkait proses penanganan, dan memberikan konfirmasi penerimaan pengaduan.</li> <li>- Jumlah dapat disesuaikan dengan tingkat volume komunikasi.</li> </ul> </li> <li>5. Ketua Tim Pengaduan Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posisi manajerial yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pengelolaan keseluruhan layanan pengaduan.</li> <li>- Memastikan efisiensi, efektivitas, dan kepatuhan terhadap kebijakan.</li> </ul> </li> <li>6. Petugas Layanan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Staf yang memberikan bantuan dan informasi kepada masyarakat terkait proses pengaduan.</li> <li>- Jumlah disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pelayanan pelanggan.</li> </ul> </li> <li>7. Pengawas Layanan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posisi yang bertanggung jawab atas pengawasan keseluruhan operasional layanan pengaduan.</li> <li>- Memastikan kepatuhan, peningkatan berkelanjutan, dan kualitas layanan.</li> </ul> </li> <li>8. Petugas Administrasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Staf yang bertanggung jawab atas administrasi, pencatatan, dan pelaporan terkait pengaduan.</li> <li>- Memastikan dokumen dan data terkelola dengan baik.</li> </ul> </li> </ol>

12	Jaminan Pelayanan	Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang menjamin pelayanan yang mencerminkan kapasitas manajemen yang unggul, memastikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Dengan berfokus pada efisiensi dan kepatuhan, kami menegaskan ketersediaan layanan yang responsif, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kami berkomitmen untuk menjaga standar kualitas demi kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepastian dan Kecepatan</li> <li>2. Kerahasiaan Terjaga</li> <li>3. Pencegahan Risiko</li> <li>4. Informasi Jelas dan Transparan</li> <li>5. Umpan Balik Terbuka</li> <li>6. Tindak Lanjut Terjamin</li> <li>7. Komunikasi Efektif</li> <li>8. Evaluasi dan Peningkatan.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**RENCANA STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai peraturan terkait UU KIP dan pelayanan publik</li> <li>2. Petugas memiliki keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.</li> <li>3. Informasi yang disampaikan harus tersedia secara berkelanjutan, terus-menerus dan <i>up to date</i></li> <li>4. Informasi yang disampaikan harus menggunakan bahasa yang jelas, ringkas, dan mudah dimengerti oleh masyarakat umum.</li> <li>5. Untuk melindungi informasi yang bersifat rahasia atau pribadi, diperlukan implementasi langkah-langkah keamanan yang memadai.</li> <li>6. Waktu penyampaian informasi harus ditetapkan secara jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> <li>7. Evaluasi berkala terhadap kualitas informasi sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan tetap akurat, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.</li> <li>8. Diperlukan kanal komunikasi resmi dan diversifikasi media penyampaian, termasuk pemanfaatan media social, untuk memperluas jangkauan informasi dan memastikan aksesibilitas yang optimal bagi berbagai kelompok masyarakat.</li> <li>9. Kriteria informasi yang wajib disampaikan dan pengecualian tertentu harus dijelaskan secara rinci, agar masyarakat dapat memahami batasan dan memahami alasan di balik ketidaktersediaan beberapa jenis informasi.</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan Informasi               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima pelayanan mengajukan permintaan informasi secara tertulis atau melalui formulir khusus yang telah disediakan, atau secara langsung melalui kanal informasi/media social resmi</li> <li>- Verifikasi identitas pemohon untuk memastikan keabsahan permintaan informasi.</li> <li>- Tim pelayanan mengevaluasi permintaan informasi untuk memastikan kesesuaian dengan kriteria yang telah ditetapkan.</li> </ul> </li> <li>2. Pengelolaan Permintaan</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencatat semua permintaan informasi secara sistematis, termasuk data pribadi pemohon dan detail permintaan.</li> <li>- Jika diperlukan, penerima pelayanan memberikan informasi tambahan atau klarifikasi terkait permintaan.</li> </ul> <p>3. Penyediaan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim pelayanan melakukan pencarian informasi sesuai dengan permintaan yang diajukan bila perlu ke unit-unit terkait</li> <li>- Memastikan keakuratan dan kebenaran informasi yang disediakan sebelum disampaikan kepada pemohon.</li> <li>- Informasi disampaikan kepada pemohon melalui kanal yang telah ditetapkan, seperti email, surat, atau melalui portal informasi public, media social (IG, FB, Whatsapp dll)</li> </ul> <p>4. Evaluasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meminta umpan balik dari pemohon terkait kepuasan dan kualitas pelayanan.</li> <li>- Melakukan evaluasi internal terhadap proses pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan.</li> </ul> <p>5. Pemantauan dan Pelaporan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemantauan secara berkala terhadap status permintaan informasi yang sedang diproses.</li> <li>- Pelaporan secara periodik terkait tingkat kepatuhan instansi terhadap standar pelayanan publik.</li> </ul> <p>6. Penanganan Keluhan dan Sengketa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menetapkan mekanisme untuk menanggapi keluhan atau sengketa terkait penyampaian informasi.</li> <li>- Melibatkan pihak-pihak terkait untuk penyelesaian konflik atau sengketa yang mungkin timbul.</li> </ul> <p>7. Rekam Jejak Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat rekam jejak pelayanan yang mencatat setiap interaksi dengan pemohon untuk keperluan pelacakan dan audit.</li> </ul> <p>8. Edukasi Pemohon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan informasi kepada pemohon tentang tata cara dan prosedur dalam pengajuan permintaan informasi.</li> </ul> <p>9. Pengarsipan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyimpan catatan permintaan informasi dan hasilnya sesuai dengan kebijakan pengarsipan yang telah ditetapkan.</li> </ul> <p>10. Revisi Proses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi rutin dan merevisi proses pelayanan berdasarkan umpan balik dan perkembangan kebutuhan.</li> </ul>
3	Jangka waktu	<p>estimasi waktu tergantung pada kebijakan dan prosedur yang diterapkan serta kompleksitas masing-masing kasus/permintaan informasi. Selain itu, penerapan teknologi informasi dan sistem</p>

		manajemen dapat mempercepat beberapa tahap dalam proses pelayanan.
4	Biaya/tarif	Tidak ada Biaya
5	Produk	Produk pelayanan dalam penyampaian informasi publik mencakup dokumen, konsultasi, akses database, pelatihan, publikasi digital, surat keputusan, dan informasi interaktif lainnya. Semua produk ini sesuai dengan ketentuan hukum, mendukung transparansi, dan memenuhi standar pelayanan publik.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 08117907903 Website : <a href="http://poltekkes-tjk.ac.id">http://poltekkes-tjk.ac.id</a></li> </ol>

### ***Manufacturing***

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang No.43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1988/Menkes/Per/IX/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 890/Menkes/Per/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tatakerja Politeknik Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor :2166/Menkes/Per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan.</li> <li>7. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pusat Informasi dan Humas di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>

		9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508).
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Informasi Publik berupa situs web resmi yang berisi berbagai informasi yang relevan dan dapat diakses secara online.</li> <li>2. Media Sosial</li> <li>3. Ruang Layanan Publik</li> <li>4. Sarana Presentasi dan Pelatihan</li> <li>5. Pusat Informasi</li> <li>6. Mendirikan pusat informasi yang dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak untuk memfasilitasi penyediaan informasi secara efisien.</li> <li>7. Laboratorium Komputer dan Akses Internet untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi secara online.</li> <li>8. Memiliki ruang khusus untuk pertemuan, konsultasi, atau diskusi terkait dengan penyampaian informasi publik.</li> <li>9. Perpustakaan atau Resource Center atau pusat sumber daya dengan koleksi informasi yang lengkap dan dapat diakses oleh masyarakat.</li> <li>10. Sistem Manajemen Informasi untuk mengelola dan menyajikan informasi secara terstruktur dan terorganisir.</li> <li>11. Mengembangkan Aplikasi Mobile untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi publik secara cepat dan efisien melalui perangkat seluler.</li> <li>12. Papan Informasi atau Billboard di area publik untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Pengetahuan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hukum dan Perundang-undangan</li> <li>- Pengetahuan tentang Institusi: Mengetahui struktur, kebijakan, dan program-program yang ada di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> </ul> </li> <li>2. Memiliki Keahlian <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu mengelola informasi dengan baik, termasuk pencatatan, penyimpanan, dan pembaruan informasi yang dikelola oleh institusi.</li> <li>- Keahlian dalam berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak, termasuk media massa dan masyarakat umum.</li> <li>- Kemampuan mengelola dan memelihara portal informasi publik untuk memastikan aksesibilitas dan akurasi informasi.</li> </ul> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memiliki Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu menyampaikan informasi secara jelas, ringkas, dan mudah dimengerti baik secara lisan maupun tertulis.</li> <li>- Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah, responsif, dan profesional.</li> <li>- Kemampuan menggunakan teknologi informasi dan aplikasi terkait untuk mendukung penyampaian informasi publik.</li> </ul> </li> <li>4. Pengalaman <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki pengalaman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan menanggapi permintaan informasi dari masyarakat.</li> <li>- Pengalaman dalam memberikan penyuluhan atau pelatihan terkait dengan penyampaian informasi publik.</li> </ul> </li> <li>5. Kesadaran Hukum dan Etika <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami etika pelayanan publik, termasuk prinsip-prinsip integritas, keadilan, dan tanggung jawab.</li> <li>- Mengetahui dan mematuhi ketentuan hukum terkait dengan penyampaian informasi publik untuk menghindari pelanggaran hukum.</li> </ul> </li> <li>6. Kreativitas dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu berpikir kreatif untuk meningkatkan cara penyampaian informasi publik, termasuk penggunaan media baru atau teknologi yang lebih efektif.</li> </ul> </li> <li>7. Kemampuan Manajerial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan untuk mengelola waktu secara efisien dalam menanggapi permintaan informasi dan menjalankan tugas-tugas administratif.</li> <li>- Mampu mengelola konflik yang mungkin muncul terkait dengan penyampaian informasi publik.</li> </ul> </li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag ADUM Cq PJ. Hukum dan Hubungan Masyarakat perlu menetapkan kebijakan dan prosedur jelas terkait penyampaian informasi publik,</li> <li>2. Menyusun jadwal pembaruan informasi,</li> <li>3. Melakukan pemeriksaan kualitas dan verifikasi informasi,</li> <li>4. Pimpinan perlu memberikan pelatihan, memantau kepatuhan, menerapkan mekanisme pelaporan, melakukan audit internal, menjaga komunikasi terbuka, dan memberikan tindak lanjut</li> </ol>

		untuk memastikan transparansi dan akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PJ. Kehumasan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan proses penyampaian informasi publik.</li> <li>- Menetapkan kebijakan dan prosedur terkait penyampaian informasi.</li> <li>- Mengelola tim pelaksana dan memastikan ketersediaan informasi secara akurat.</li> </ul> </li> <li>2. Petugas Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menangani pencatatan dan dokumentasi permintaan informasi.</li> <li>- Melakukan verifikasi data pemohon dan memastikan kepatuhan terhadap persyaratan.</li> <li>- Menyimpan dan mengelola arsip data terkait penyampaian informasi.</li> </ul> </li> <li>3. Spesialis Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun dan menyajikan informasi yang diminta oleh masyarakat.</li> <li>- Bertanggung jawab atas pembaruan konten pada portal informasi publik.</li> <li>- Memastikan keakuratan dan keberlanjutan informasi yang disediakan.</li> </ul> </li> <li>4. Petugas Layanan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menanggapi pertanyaan atau permintaan informasi dari masyarakat.</li> <li>- Memberikan bantuan dan arahan kepada pemohon terkait proses penyampaian informasi.</li> <li>- Mengumpulkan umpan balik dari pengguna dan melaporkannya ke atasan langsung/pimpinan</li> </ul> </li> <li>5. Ahli Teknologi Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan keberlanjutan dan keamanan portal informasi publik.</li> <li>- Merancang dan mengelola sistem informasi terkait penyampaian informasi.</li> <li>- Menanggapi masalah teknis dan memastikan integrasi yang lancar.</li> </ul> </li> <li>6. Petugas Hubungan Masyarakat</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola komunikasi eksternal terkait penyampaian informasi.</li> <li>- Menyusun materi informasi yang dapat digunakan untuk publikasi.</li> <li>- Menanggapi media dan memastikan citra positif institusi.</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepastian Ketersediaan Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan bahwa informasi yang diperlukan oleh masyarakat tersedia sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>- Menjamin bahwa portal informasi publik selalu diakses dan diperbarui secara berkala.</li> </ul> </li> <li>2. Kualitas Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menetapkan prosedur dan standar kualitas yang harus dipenuhi oleh informasi yang disampaikan.</li> <li>- Melakukan verifikasi dan validasi informasi sebelum disampaikan untuk memastikan keakuratan dan keabsahan.</li> </ul> </li> <li>3. Aksesibilitas Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjamin bahwa informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa hambatan yang tidak perlu.</li> <li>- Memastikan bahwa portal informasi publik dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna.</li> </ul> </li> <li>4. Transparansi Prosedur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menetapkan prosedur yang transparan terkait dengan permintaan informasi, termasuk tahapan dan waktu yang diperlukan.</li> <li>- Memberikan panduan kepada masyarakat mengenai cara mengajukan permintaan informasi dan proses yang akan dijalani.</li> </ul> </li> <li>5. Responsif terhadap Permintaan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjamin respons yang cepat terhadap permintaan informasi dari masyarakat.</li> <li>- Memberikan informasi terkait status permintaan dan estimasi waktu penyelesaian.</li> </ul> </li> <li>6. Ketersediaan Dukungan Teknis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjamin ketersediaan dukungan teknis untuk memastikan bahwa portal informasi publik dan sistem terkait berfungsi optimal.</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespons dengan cepat terhadap masalah teknis yang mungkin timbul.</li> </ul> <p>7. Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pemantauan terus-menerus terhadap kinerja penyampaian informasi publik.</li> <li>- Melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur dan praktik penyampaian informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.</li> </ul> <p>8. Mekanisme Penanganan Keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjamin adanya mekanisme yang efektif untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan terkait penyampaian informasi publik.</li> <li>- Memberikan umpan balik kepada masyarakat mengenai tindakan yang diambil terkait keluhan mereka.</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Komitmen keamanan informasi publik dapat direalisasikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan keamanan</li> <li>2. Enkripsi data</li> <li>3. Pelatihan staf,</li> <li>4. Verifikasi informasi,</li> <li>5. Pengelolaan akses informasi,</li> <li>6. Keterbukaan, dan kolaborasi dengan otoritas keamanan.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

**RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PROMOSI DAN PUBLIKASI**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan bahwa semua aktivitas promosi dan publikasi layanan mematuhi peraturan hukum yang berlaku, termasuk hukum periklanan dan hukum terkait penyampaian informasi di sektor pendidikan.</li> <li>2. Menyajikan informasi dengan jelas dan transparan, termasuk informasi tentang program, fasilitas, biaya, dan persyaratan lainnya yang relevan.</li> <li>3. Memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, terkini, dan mencerminkan kondisi aktual layanan yang ditawarkan.</li> <li>4. Menyesuaikan pesan promosi dan publikasi dengan target audiens yang dituju, termasuk calon mahasiswa, orang tua, dan masyarakat umum.</li> <li>5. Memilih media yang tepat untuk promosi, termasuk situs web resmi, media sosial, brosur, dan saluran komunikasi lainnya yang sesuai dengan target audiens.</li> <li>6. Menyajikan materi promosi dengan desain yang profesional dan menarik untuk meningkatkan daya tarik dan kepercayaan masyarakat.</li> <li>7. Mengidentifikasi dan menyoroti manfaat dan keunikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.</li> <li>8. Melibatkan stakeholder internal, seperti dosen dan staf administratif, untuk memastikan konsistensi dan dukungan dalam promosi dan publikasi.</li> <li>9. Menetapkan mekanisme untuk mengevaluasi dampak dari kegiatan promosi dan publikasi, termasuk penggunaan data dan umpan balik untuk perbaikan.</li> <li>10. Membuka saluran komunikasi untuk menerima umpan balik dari masyarakat terkait informasi yang disampaikan dan kualitas layanan yang ditawarkan.</li> <li>11. Menjaga etika dalam promosi dan publikasi, termasuk menghindari pernyataan yang menyesatkan atau merugikan reputasi institusi.</li> <li>12. Memastikan kegiatan promosi dan publikasi terintegrasi dengan rencana pemasaran institusi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.</li> <li>13. Memastikan dukungan penuh dari pimpinan dan pihak terkait di institusi untuk memperkuat legitimasi dan efektivitas promosi.</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan Informasi               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan informasi lengkap mengenai program akademik, fasilitas, biaya, dan persyaratan pendaftaran.</li> <li>- Memastikan informasi yang disampaikan akurat, terkini, dan sesuai dengan kebijakan institusi.</li> </ul> </li> <li>2. Portal dan Media Sosial</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan informasi tersedia melalui portal resmi dan media sosial institusi.</li> <li>- Memberikan panduan yang jelas mengenai cara mengakses dan memahami informasi yang disampaikan.</li> </ul> <p>3. Sesi Informasi dan Presentasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyelenggarakan sesi informasi dan presentasi baik secara daring maupun luring untuk calon mahasiswa dan orang tua.</li> <li>- Memberikan kesempatan untuk tanya jawab guna klarifikasi informasi.</li> </ul> <p>4. Brosur dan Materi Promosi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendistribusikan brosur dan materi promosi yang informatif dan menarik kepada calon mahasiswa.</li> <li>- Menyediakan materi cetak dan digital untuk memudahkan akses.</li> </ul> <p>5. Penerimaan dan Konfirmasi Pendaftaran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan sistem pendaftaran yang jelas dan mudah diakses.</li> <li>- Memberikan konfirmasi pendaftaran kepada calon mahasiswa beserta informasi lanjutan.</li> </ul> <p>6. Ketersediaan Kontak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan informasi kontak yang mudah diakses untuk pertanyaan lebih lanjut atau bantuan teknis.</li> </ul> <p>7. Evaluasi Kepuasan Penerima Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan survei atau evaluasi kepuasan penerima pelayanan terhadap informasi yang diberikan.</li> <li>- Menggunakan umpan balik untuk perbaikan dan peningkatan layanan.</li> </ul> <p>8. Pengelolaan Pertanyaan dan Keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan pusat informasi atau mekanisme komunikasi untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan calon mahasiswa atau masyarakat.</li> </ul> <p>9. Pembaruan Rutin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembaruan rutin terkait informasi, persyaratan, atau perubahan lainnya.</li> <li>- Memastikan bahwa penerima pelayanan selalu mendapatkan informasi terkini.</li> </ul> <p>10. Sosialisasi Kebijakan Institusi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyosialisasikan kebijakan institusi, tarif layanan dll terkait promosi dan publikasi layanan kepada staf yang terlibat dalam memberikan pelayanan.</li> </ul>
--	--	---

3	Jangka waktu	estimasi waktu tergantung pada kebijakan dan prosedur yang diterapkan serta kompleksitas masing-masing promosi/publikasi layanan.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi Promosi: Buku panduan, brosur, poster, dan merchandise terkait promosi yang dapat dibagikan kepada calon mahasiswa atau masyarakat umum.</li> <li>2. Peralatan Promosi: Perlengkapan promosi seperti spanduk, baliho, dan stand pameran.</li> <li>3. Penyelenggaraan sesi informasi baik secara daring maupun luring untuk memberikan informasi kepada calon mahasiswa ataupun masyarakat umum</li> <li>4. Konseling Pendaftaran: Layanan konseling untuk membantu calon mahasiswa memahami proses pendaftaran dan memilih program studi yang sesuai.</li> <li>5. Panduan Pendaftaran: Dokumen panduan yang memberikan petunjuk langkah-langkah pendaftaran dan persyaratan yang harus dipenuhi.</li> <li>6. Brosur Akademik: Materi administratif yang menjelaskan rincian program studi, kurikulum, dan kebijakan akademik.</li> <li>7. Brosur layanan penunjang/aset</li> <li>8. Portal dan Media Sosial: Penyediaan informasi melalui portal resmi dan media sosial institusi untuk memastikan aksesibilitas dan kelengkapan informasi.</li> <li>9. Layanan Tanya Jawab: Mekanisme penyediaan informasi interaktif seperti sesi tanya jawab atau live chat untuk menjawab pertanyaan dari calon mahasiswa.</li> <li>10. Penyelenggaraan sesi presentasi untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang kepada calon mahasiswa.</li> <li>11. Pelayanan komunikasi yang aktif untuk menjawab pertanyaan, memberikan klarifikasi, dan membangun citra positif.</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 08117907903 Website : <a href="http://poltekkes-tjk.ac.id">http://poltekkes-tjk.ac.id</a></li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang No.43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1988/Menkes/Per/IX/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 890/Menkes/Per/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tatakerja Politeknik Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor :2166/Menkes/Per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan.</li> <li>7. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pusat Informasi dan Humas di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di lingkungan Kementerian Kesehatan</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508).</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Presentasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang yang dilengkapi dengan peralatan presentasi, proyektor, dan audio untuk menyelenggarakan sesi presentasi dan informasi.</li> </ul> </li> <li>2. Studio Multimedia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Studio untuk produksi konten multimedia seperti video promosi, wawancara, atau materi informasi digital.</li> </ul> </li> <li>3. Pusat Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat khusus yang dilengkapi dengan brosur, materi promosi, dan panduan untuk memberikan informasi langsung kepada pengunjung atau calon mahasiswa.</li> </ul> </li> <li>4. Situs Web Resmi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan dan pemeliharaan situs web resmi yang mencakup informasi terkini, pendaftaran online, dan detail program studi, serta informasi layanan penunjang/ asset yang ada di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> </ul> </li> <li>5. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan akun media sosial resmi untuk mempublikasikan berita, informasi, dan berinteraksi dengan calon mahasiswa serta masyarakat.</li> </ul> </li> <li>6. Baliho dan Spanduk <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemasangan baliho dan spanduk di area strategis untuk mencapai audiens yang lebih luas di sekitar kampus atau area publik.</li> </ul> </li> <li>7. Stand Pameran <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyelenggaraan stand pameran di acara pendidikan atau komunitas untuk memberikan informasi langsung kepada calon mahasiswa atau melalui kegiatan Expo/job fair yang diadakan oleh SMA dan institusi lainnya</li> </ul> </li> <li>8. Laboratorium Komputer</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan laboratorium komputer untuk mengakses portal pendaftaran online dan memberikan demonstrasi penggunaan situs web.</li> </ul> <p>9. Pusat Hubungan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat khusus untuk menanggapi pertanyaan, memberikan klarifikasi, dan menjalin komunikasi dengan masyarakat melalui media.</li> </ul> <p>10. Dokumentasi dan Editing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang dan fasilitas untuk mengedit dan dokumentasi hasil promosi, seperti video, gambar, atau materi promosi cetak.</li> </ul> <p>11. Peralatan Audio dan Visual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan yang mendukung presentasi, seperti mikrofon, speaker, dan proyektor, untuk memastikan pesan promosi dapat disampaikan secara efektif.</li> </ul> <p>12. Peralatan computer dengan spesifikasi yang kompatibel dan aplikasi editing</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dengan baik profil dan keunggulan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, termasuk program studi, fasilitas, dan kebijakan akademik.</li> <li>2. Keterampilan Copywriting</li> <li>3. Menguasai perangkat lunak desain grafis untuk membuat materi promosi yang menarik dan berkualitas.</li> <li>4. Memiliki kemampuan fotografi untuk menghasilkan gambar-gambar visual yang mendukung promosi dengan baik.</li> <li>5. Mengetahui cara efektif menggunakan platform media sosial untuk mencapai target audiens dan memperluas jangkauan promosi.</li> <li>6. Berkomunikasi dengan jelas dan persuasif dalam penyampaian informasi kepada calon mahasiswa dan masyarakat.</li> <li>7. Memahami prinsip-prinsip dasar pemasaran dan strategi pemasaran yang efektif untuk pendidikan tinggi.</li> <li>8. Mampu menyampaikan materi promosi secara persuasif melalui presentasi baik di hadapan kelompok maupun secara daring.</li> <li>9. Mampu menganalisis data dan informasi terkait efektivitas kampanye promosi serta menggunakan hasil analisis untuk p</li> <li>10. Menguasai keterampilan teknis dalam pembuatan konten multimedia seperti video promosi, podcast, dan presentasi visual.</li> <li>11. Mengetahui konsep dasar Search Engine Optimization (SEO) untuk meningkatkan visibilitas informasi di mesin pencari.</li> <li>12. Mampu mengelola proyek promosi dengan baik, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.</li> <li>13. Mengetahui regulasi hukum dan etika yang berlaku dalam promosi pendidikan dan layanan publik.</li> <li>14. Berfikir kreatif dalam pengembangan ide dan konsep untuk promosi</li> <li>15. Memiliki pengalaman sebelumnya dalam merancang dan melaksanakan strategi promosi akan menjadi nilai tambah.</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan dan Pengelolaan Anggaran</li> <li>2. Kebijakan dan Prosedur</li> <li>3. Tim Pelaksana yang kompeten. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan.</li> </ul> </li> <li>4. Evaluasi dan Pemantauan kinerja tim secara berkala.</li> <li>5. Kontrol Kualitas dan Pengawasan Langsung untuk materi promosi.</li> <li>6. Pemberian Izin persetujuan sebelum publikasi dan Keterlibatan Pihak Terkait dalam pengambilan keputusan.</li> <li>7. Umpan Balik Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitor dan tanggapi umpan balik masyarakat.</li> <li>- Ambil tindakan korektif jika diperlukan.</li> </ul> </li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag ADUM <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab atas perencanaan, koordinasi, dan pengawasan keseluruhan kegiatan promosi dan publikasi.</li> <li>- Mengelola tim pelaksana serta berinteraksi dengan pimpinan dan pihak terkait.</li> </ul> </li> <li>2. Spesialis Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menangani manajemen dan pembuatan konten untuk platform media sosial.</li> <li>- Bertanggung jawab atas strategi pemasaran digital dan interaksi online.</li> </ul> </li> <li>3. Desainer Grafis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merancang materi promosi, seperti poster, brosur, dan visual grafis.</li> <li>- Mengoptimalkan desain untuk meningkatkan daya tarik.</li> </ul> </li> <li>4. Penulis Konten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun teks promosi, artikel, dan materi konten lainnya.</li> <li>- Menjamin keakuratan dan daya tarik dalam pesan yang disampaikan.</li> </ul> </li> <li>5. Fotografer dan Videografer <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghasilkan konten visual, termasuk foto dan video promosi.</li> <li>- Menangani proses produksi dan editing konten multimedia.</li> </ul> </li> <li>6. Pengelola Website <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pembaruan situs web institusi.</li> <li>- Menjamin ketersediaan informasi yang akurat dan terkini.</li> </ul> </li> <li>7. PJ Humas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menangani hubungan dengan media dan pers.</li> <li>- Menyusun rilis pers dan menjawab pertanyaan media.</li> </ul> </li> <li>8. Staf Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendukung tugas-tugas administratif terkait promosi dan publikasi.</li> <li>- Menangani dokumentasi dan koordinasi internal.</li> </ul> </li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sesuai Standar <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan bahwa setiap kegiatan promosi mematuhi standar kualitas yang ditetapkan.</li> </ul> </li> <li>2. Optimalisasi Sumber Daya</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola sumber daya secara efisien untuk pelaksanaan promosi yang optimal.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kesesuaian dengan Kebijakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjamin bahwa setiap langkah promosi sejalan dengan kebijakan dan nilai institusi.</li> </ul> </li> <li>4. Akurasi dan Transparansi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyampaikan informasi yang akurat dan transparan dalam semua kegiatan promosi.</li> </ul> </li> <li>5. Responsif terhadap Umpan Balik <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanggap terhadap umpan balik masyarakat dan memberikan respon yang cepat.</li> </ul> </li> <li>6. Pembaruan Rutin <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembaruan berkala terhadap informasi dan materi promosi.</li> </ul> </li> <li>7. Kontinuitas dan Keterhubungan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan kontinuitas dan keterhubungan dalam kegiatan promosi.</li> </ul> </li> <li>8. Penggunaan Teknologi dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengintegrasikan teknologi dan inovasi dalam pembuatan media promosi.</li> </ul> </li> <li>9. Pengukuran Kinerja <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pengukuran kinerja rutin untuk memastikan pencapaian tujuan promosi.</li> </ul> </li> <li>10. Peningkatan Berkelanjutan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerapkan perbaikan dan perubahan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas promosi.</li> </ul> </li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Privasi dan Perlindungan Data <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga privasi dan keamanan data dalam semua kegiatan promosi untuk melindungi informasi sensitif.</li> </ul> </li> <li>2. Keselamatan Kegiatan Lapangan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan keselamatan dalam kegiatan promosi di luar kampus, seperti acara pameran atau kunjungan ke sekolah.</li> </ul> </li> <li>3. Standar Kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menegakkan standar kesehatan dan kebersihan dalam penyelenggaraan acara promosi atau kegiatan publik.</li> </ul> </li> <li>4. Pemakaian Alat dan Teknologi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan penggunaan alat dan teknologi dalam pembuatan media promosi sesuai dengan standar keselamatan.</li> </ul> </li> <li>5. Pengelolaan Kerumunan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merencanakan pengelolaan kerumunan dalam acara promosi untuk mencegah situasi yang dapat membahayakan.</li> </ul> </li> <li>6. Pencegahan Kecelakaan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengimplementasikan langkah-langkah pencegahan kecelakaan, terutama dalam kegiatan yang melibatkan peralatan dan teknologi.</li> </ul> </li> <li>7. Evaluasi dan Perbaikan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi reguler terhadap keamanan dan keselamatan pelayanan promosi.</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengimplementasikan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.</li> </ul> <p>8. Pematuhan dengan Peraturan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan bahwa semua kegiatan promosi mematuhi peraturan keselamatan dan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN CETAK DOKUMEN PENGGANTI :**  
**IJAZAH, TRANSKRIP NILAI, SERTIFIKAT KOMPETENSI**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat surat permohonan cetak dokumen pengganti kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> <li>2. Melampirkan surat keterangan kehilangan / rusak asli dari kepolisian</li> <li>3. Melampirkan fotocopy dokumen yang akan dicetak kembali</li> <li>4. Melampirkan bukti asli pembayaran administrasi melalui bank mitra</li> <li>5. Melampirkan pas foto hitam putih ukuran 3X4</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dikirimkan melalui bagian umum poltekkes kemenkes TanjungKarang</li> <li>2. Disposisi surat oleh Direktur ke Kasubbag Administrasi Akademik</li> <li>3. Proses penyelesaian cetak dokumen pengganti</li> </ol>
3	Jangka waktu	14 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan pola tarif yang berlaku
5	Produk	Dokumen Pengganti
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbudristek No. 6 Tahun 2022 Tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar, Dan Kesetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Negara Lain.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>

8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Scanner</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Blangko dokumen pengganti</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Memahami prosedur layanan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Pj. Data dan Informasi melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 1 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 2 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
LEGALISIR**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa dokumen asli</li> <li>2. Membawa fotocopy dokumen yang akan di legalisir maksimal 5 lembar</li> <li>3. Mengisi link data serapan</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan dokumen asli</li> <li>2. Menyerahkan fotocopy dokumen</li> <li>3. Menunjukkan bukti pengisian data serapan</li> <li>4. Mengambil dokumen yang telah dilegalisir</li> </ol>
3	Jangka waktu	2 Hari Kerja (Bila Pejabat Penandatanganan Berada Ditempat)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5	Produk	Legalisir Ijazah, Transkrip Nilai, Sertifikat Akreditasi dari BAN-PT
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbudristek No. 6 Tahun 2022 Tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar, Dan Kesetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Negara Lain.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Stempel</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur layanan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas layanan melakukan pengecekan dokumen asli dan dokumen yang akan di legalisir</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 1 orang,</li> <li>2. Petugas administrasi : 1 orang,</li> <li>3. Pejabat penandatangan legalisir : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SPMK (SURAT PERNYATAAN MASIH KULIAH)**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Mahasiswa aktif pada Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mengisi form pengajuan SPMK melalui akun SIAKAD ( Status : Diajukan)</li> <li>2. Admin SPMK memproses pengajuan SPMK ke Aplikasi Srikandi</li> <li>3. Mahasiswa menunggu proses penyelesaian dokumen SPMK melalui akun SIAKAD (Status : Disetujui)</li> <li>4. Hasil SPMK dikirim oleh Admin ke masing-masing Jurusan/Prodi melalui Aplikasi Srikandi</li> <li>5. Mahasiswa dapat mengambil SPMK di Jurusan / Prodi masing-masing</li> </ol>
3	Jangka waktu	3 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5	Produk	Dokumen SPMK
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi Siakad</li> <li>6. Aplikasi Srikandi</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur layanan</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas administrasi melakukan pengecekan data peserta didik</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 1 orang,</li> <li>2. Petugas administrasi : 1 orang,</li> <li>3. Pejabat verifikator : 3 orang</li> <li>4. Pejabat penandatangan : 1 orang</li> <li>5. Petugas penerima dokumen akhir : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjaga</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
VERIFIKASI IJAZAH ALUMNI**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alumni membuat surat permohonan kepada Direktur</li> <li>2. Melampirkan fotocopy ijazah dan transkrip nilai.</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dikirimkan melalui bagian umum poltekkes kemenkes tanjungkarang / melalui email : direktorat@poltekkes-tjk.ac.id</li> <li>2. Disposisi surat oleh Direktur ke Kasubbag Administrasi Akademik</li> <li>3. Proses pembuatan &amp; penyelesaian surat keterangan verifikasi ijazah alumni</li> </ol>
3	Jangka waktu	5 Hari Kerja (Sejak Disposisi Surat Diterima Sub.Bag Adak)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5	Produk	Surat Keterangan Direktur
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbudristek No. 6 Tahun 2022 Tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar, Dan Kesetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Negara Lain.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi Srikandi</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur layanan</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Subbag melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas administrasi melakukan pengecekan data lulusan</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 1 orang,</li> <li>2. Petugas administrasi : 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab data dan informasi : 1 orang,</li> <li>4. Pejabat verifikator : 3 orang</li> <li>5. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN LUARAN : PRODUK KARYA INOVASI**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Dosen/ Tendik Poltekkes Tanjungkarang</li> <li>2. Memenuhi persyaratan masing-masing produk karya inovasi</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima layanan mempersiapkan dokumen kelengkapan pengajuan produk</li> <li>2. Pengelola melakukan verifikasi dan validasi dokumen dan produk</li> <li>3. Pengelola mengajukan pendaftaran produk</li> </ol>
3	Jangka waktu	1-3 tahun
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Penetapan Produk Karya Inovasi Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang</li> <li>2. Hasil produk karya inovasi</li> <li>3. Laporan kemajuan</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Link Dumas Poltekestanka</li> <li>2. Kontak langsung ke Pusat Penelitian dan Pengmas</li> </ol>

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4219);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4586);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian Dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, Dan Orang Asing;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1539);</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 047);</li> <li>12. Keputusan Kepala Badan PPSDMK Kementerian Kesehatan Nomor HK.02.03/F/612/2023 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Edisi II Tahun 2021;</li> <li>13. Keputusan Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2395/2020, tentang Petunjuk Teknis Penelitian Polkestanka</li> <li>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor HK.02.03/I.2/755/2023 tentang Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</li> <li>15. Surat Keputusan Direktur Nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Computer/ Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami alur proses pengelolaan produksi karya inovasi</li> <li>2. Memahami konsep produksi karya inovasi</li> <li>3. Memahami administrasi kegiatan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring kegiatan produksi karya inovasi</li> <li>2. Monitoring potensi resiko kegiatan produksi karya inovasi</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola : 6 orang</li> <li>2. Reviewer : 3 orang</li> <li>3. Administrasi : 2 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim reviewer profesional dan independen</li> <li>2. Petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan, reponsif, komunikatif dan santun</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala triwulan, per tahun, hingga 3 tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN LUARAN : PENGELOLAAN JURNAL**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Dosen/ Tendik Poltekkes Tanjungkarang</li> <li>2. Tenaga Dosen/ Tendik/ Mahasiswa/ Peneliti/ Masyarakat umum</li> <li>3. Memenuhi persyaratan masing-masing publikasi penelitian dan pengmas</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima layanan/penulis melakukan registrasi sebagai penulis pada web jurnal</li> <li>2. Penulis melakukan submission naskah dan dokumen pendukung lainnya pada web jurnal</li> <li>3. Pengelola (editor and reviewer) melakukan proses telaah naskah</li> <li>4. Hasil penilaian naskah/ review dikembalikan ke penulis</li> <li>5. Penulis melakukan revisi</li> <li>6. Pengelola melakukan proses penerbitan dan percetakan</li> <li>7. Distribusi link penerbitan berupa jurnal online dan jurnal cetak</li> <li>8. Penerimaan pembelian dan langganan jurnal dari penulis maupun institusi luar.</li> </ol>
3	Jangka waktu	120 hari kerja
4	Biaya/tarif	Rp. 500.000,- (per artikel) Rp. 225.000,- (per tahun) Rp. 150.000,- (per 1 eksemplar jurnal)
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Artikel dan link publikasi jurnal penelitian (Jurnal Kesehatan, Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai, Jurnal Analisis Kesehatan, Jurnal Kesehatan Lingkungan Ruwa Jurai, Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik)</li> <li>2. Artikel dan link publikasi jurnal pengmas (Jurnal Pengabdian Kesehatan Beguai Jejama)</li> <li>3. Letter of Acceptance (Surat keterangan penerimaan naskah)</li> <li>4. Kwitansi/ Bukti pembayaran penulis</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Link Dumas Poltekestanka</li> <li>2. Kontak langsung ke Pusat Penelitian dan Pengmas</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4219);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4586);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian Dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, Dan Orang Asing;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500)</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1539);</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 047);</li> <li>12. Keputusan Kepala Badan PPSDMK Kementerian Kesehatan Nomor HK.02.03/F/612/2023 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Edisi II Tahun 2021;</li> <li>13. Keputusan Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2395/2020, tentang Petunjuk Teknis Penelitian Polkestanka</li> <li>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor HK.02.03/I.2/755/2023 tentang Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</li> <li>15. Surat Keputusan Direktur Nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Computer/ Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami alur proses pengelolaan luaran penelitian dan pengmas</li> <li>2. Memahami konsep publikasi hasil dan substansi penelitian dan pengmas</li> <li>3. Memahami administrasi publikasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring kegiatan publikasi</li> <li>2. Monitoring potensi resiko kegiatan publikasi</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jurnal Kesehatan Editor: 12 orang Reviewer: 26 orang</li> <li>2. Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai Editor: 11 orang Reviewer: 16 orang</li> <li>3. Jurnal Analisis Kesehatan Editor: 8 orang Reviewer: 7 orang</li> <li>4. Jurnal Kesehatan Lingkungan Ruwa Jurai Editor: 13 orang Reviewer: 10 orang</li> <li>5. Jurnal Keperawatan Ilmiah Sai Betik Editor: 11 orang Reviewer: 8 orang</li> </ol>

		6. Jurnal Pengabdian Kesehatan Beguai Jejama Editor: 11 orang Reviewer: 8 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Tim Editor dan reviewer profesional dan independen 2. Petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan, reponsif, komunikatif dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada prosedur tetap
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
PENGLOLAAN LUARAN : PUBLIKASI HASIL PENELITIAN DAN PENGMAS**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Dosen/ Tendik Poltekkes Tanjungkarang</li> <li>2. Memenuhi persyaratan masing-masing publikasi penelitian dan pengmas</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penulisan Artikel hasil Penelitian</li> <li>2. Penentuan jurnal/prosiding/media massa/buku</li> <li>3. Pengajuan Surat Tugas Publikasi</li> <li>4. Pembahasan/ telaah Artikel publikasi</li> <li>5. Persetujuan Publikasi</li> <li>6. Pemrosesan penerbitan</li> <li>7. Melaporkan hasil publikasi</li> </ol>
3	Jangka waktu	1 semester
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Artikel dan link publikasi hasil penelitian</li> <li>2. Artikel dan link publikasi hasil pengmas</li> <li>3. Dokumen hasil telaah artikel</li> <li>4. Surat Tugas penulisan artikel penelitian</li> <li>5. Surat Tugas penulisan artikel pengmas</li> <li>6. Sertifikat HKI</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Link Dumas Poltekestanka</li> <li>2. Kontak langsung ke Pusat Penelitian dan Pengmas</li> </ol>

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4219);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4586);</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian Dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, Dan Orang Asing;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1539);</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 047);</li> <li>12. Keputusan Kepala Badan PPSDMK Kementerian Kesehatan Nomor HK.02.03/F/612/2023 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Edisi II Tahun 2021;</li> <li>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor HK.02.03/I.2/755/2023 tentang Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</li> <li>14. Surat Keputusan Direktur Nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik.</li> </ol>
--	--	---

8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Komputer/ Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami alur proses pengelolaan luaran penelitian dan pengmas</li> <li>2. Memahami konsep publikasi hasil dan substansi penelitian dan pengmas</li> <li>3. Memahami administrasi publikasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring kegiatan publikasi</li> <li>2. Monitoring potensi resiko kegiatan publikasi</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola : 6 Orang</li> <li>2. Verifikator/ Penilai Internal : 3 Orang</li> <li>3. Administrasi : 3 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Verifikator profesional dan independen</li> <li>2. Petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan, reponsif, komunikatif dan santun</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
KAJIAN LAIK ETIK PENELITIAN**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Tenaga Dosen, Tendik, mahasiswa Poltekkes Tanjungkarang 2. Tenaga Dosen, Tendik, mahasiswa diluar Poltekkes Tanjungkarang
2	Prosedur	1. Manajemen penerimaan protokol 2. Penggunaan Formulir Penilaian Potokol 3. Expedited Review 4. Telaah awal protokol yang diterima 5. Penelaahan Protokol penelitian kesehatan 6. Telaah protokol yang diajukan kembali 7. Telaah Amandemen Protokol 8. Telaah Lanjutan terhadap protokol yang sedang dilaksanakan 9. Telaah Laporan Akhir
3	Jangka waktu	3 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	- Gratis / tidak Bayar untuk Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Poltekkes Tanjungkarang  Luar Poltekkes Tanka: - Dosen : Rp250.000, - Mahasiswa S1: Rp100.000, S2 : Rp200.000, dan S3 : Rp300.000,-
5	Produk	Surat keterangan Laik Etik
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Link Penelitian Poltekestanka 2. email komisi etik

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4219); 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886); 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4586); 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor

		<p>158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian Dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, Dan Orang Asing;</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1539);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 047);</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan PPSDMK Kementerian Kesehatan Nomor HK.02.03/F/612/2023 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Edisi II Tahun 2021;</p> <p>11. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor HK.02.03/I.2/755/2023 tentang Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</p> <p>12. Surat Keputusan Direktur Nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik.</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Compputer/ Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami alur proses pengajuan etik penelitian</li> <li>2. Memahami konsep penelitian</li> <li>3. Memahami administrasi penelitian</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring perencanaan penelitian</li> <li>2. Monitoring potensi resiko kegiatan penelitian</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola : 9 Orang</li> <li>2. Penelaah: 15 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Verifikator profesional dan independen</li> <li>2. Petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan, reponsif, komunikatif dan santun</li> </ol>

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan terjamin</li><li>2. Personil yang kompeten</li><li>3. Berpedoman pada prosedur tetap</li></ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rekap penelaah per bulan</li><li>2. Rekap hasil telaah per Triwulan</li></ol>

## STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

### *(Service Delivery)*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>2. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li><li>3. Pasien Telah melakukan pembayaran sesuai pola tarif</li><li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ol>
2	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksterna</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 8 – 10 menit
4	Biaya/tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Klinik Poltekkes Keputusan Direktur Polteekes Kemenkes Tanjungkarang No.HK.02.03/1.2/2023/2022 Tanggal 11 November 2022.
5	Produk	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Klinik PoltekkesKemenkesTanjungkarang, Jl. Soekarno Hatta No 6, Bandar Lampung</li><li>2. Email: <a href="mailto:linikpratamapoltekketanjungk@gmail.com">linikpratamapoltekketanjungk@gmail.com</a></li><li>3. Kotak saran</li></ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PMK No.11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan pasien</li> <li>2. Permenkes No. 75 Tahun 2014</li> <li>3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan pemerintah No.32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. PMK No.5 Tahun 2014, Tentang Panduan Prakrik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>6. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Dokter</li> <li>7. PMK No.290/Menkes/Per/IX/2008 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> <li>8. PMK No. 1438/Menkes/Per/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>13. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Jaringan Internet</li> <li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Medik Umum</li> <li>2. Konsultasi</li> <li>3. Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>4. Melakukan visum</li> <li>5. Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>6. Menguji kesehatan pasien</li> <li>7. Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> </ol>

		8. Membuat catatan medik pasien rawat jalan 9. Pengobatan rasional 10. MTBS 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 12. Memahamidan memberikan pelayanan prima <b>Perawat :</b> 1. Keperawatan minimal DIII 2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat 3. Memahami dan memberikan pelayanan prima 4. MTBS 5. Evaluasi Keperawatan 6. Penyuluhan 7. Melakukan Anmnesa 8. Vital Sign 9. Membuat surat rujukan 10. Mampu mengoperasikan komputer 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	1. Ka. Instalasi melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2. Monev Ka.Instalasi terhadap survey kepuasan pasien
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 2 Orang 2. Perawat Ners : 1 Orang 3. Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Dokter melakukan pemeriksaan medis sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap. 2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada prosedur tetap
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui evaluasi pelaksanaan setiap bulan 2. Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan setiap bulan

## STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

### *(Service Delivery)*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>2. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li><li>3. Pasien Telah melakukan pembayaran sesuai pola tarif</li><li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan.</li></ol>
2	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksterna</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 30 - 60 menit
4	Biaya/tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Klinik Poltekkes Keputusan Direktur Polteekes Kemenkes Tanjungkarang No.HK.02.03/1.2/2023/2022 Tanggal 11 November 2022.
5	Produk	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Klinik Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, Jl. Soekarno Hatta No 6, Bandar Lampung</li><li>2. Email: <a href="mailto:linikpratamapoltekketanjungk@gmail.com">linikpratamapoltekketanjungk@gmail.com</a></li><li>3. Kotak saran</li></ol>

**(Manufacturing)**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PMK No.11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan pasien</li><li>2. Permenkes No. 75 Tahun 2014</li><li>3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li><li>4. Peraturan pemerintah No.32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan</li><li>5. PMK No.5 Tahun 2014, Tentang Panduan Prakrik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li><li>6. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Dokter</li><li>7. PMK No.290/Menkes/Per/IX/2008 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li><li>8. PMK No. 1438/Menkes/Per/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran</li><li>9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li><li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li><li>13. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li></ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer dan Jaringan Internet</li><li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li><li>3. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li><li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li><li>5. Ruang ber AC</li></ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>2. Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>3. Pencabutan gigi</li> <li>4. Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>5. Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>6. Kuretase</li> <li>7. Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>8. Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>9. Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>10. Mengoperasikan Komputer</li> <li>11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>12. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Instalasi melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui CCTV maupun aplikasi lain yang dapat dipantau langsung oleh Ka. Unit</li> <li>3. Monev Ka. Instalasi terhadap survey kepuasan pasien</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : 2 orang</li> <li>2. Perawat Gigi : 2 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter melakukan pemeriksaan medis sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui evaluasi pelaksanaan setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan setiap bulan</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM**  
**(Service Delivery)**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksterna</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 10 - 120 menit
4	Biaya/tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Klinik Poltekkes Keputusan Direktur Polteekes Kemenkes Tanjungkarang No.HK.02.03/1.2/2023/2022 Tanggal 11 November 2022.
5	Produk	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klinik PoltekkesKemenkesTanjungkarang, Jl. Soekarno Hatta No 6, Bandar Lampung</li> <li>2. Email: <a href="mailto:linikpratamapoltekketanungk@gmail.com">linikpratamapoltekketanungk@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PMK No.11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan pasien</li> <li>2. Permenkes No. 75 Tahun 2014</li> <li>3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan pemerintah No.32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. PMK No.5 Tahun 2014, Tentang Panduan Prakrik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>6. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Dokter</li> <li>7. PMK No.290/Menkes/Per/IX/2008 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> <li>8. PMK No. 1438/Menkes/Per/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> <li>13. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruang ber AC</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>2. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>3. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>4. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Instalasi melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Monev Ka. Instalasi Terhadap kepuasan pasien</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Evaluasi Pelaksanaan setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Setiap Bulan</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN LABORATORIUM TERPADU UNTUK KEGIATAN PRAKTIKUM**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Jurusan mengajukan permohonan penggunaan laboratorium kepada unit laboratorium terpadu beserta jadwal praktikum
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Jurusan membuat surat permohonan penggunaan laboratorium kepada Kepala Unit laboratorium Terpadu (nota dinas)</li> <li>2. Kepala Unit Laboratorium Terpadu menerima surat permohonan penggunaan laboratorium untuk kemudian di koordinasikan dengan PLP</li> <li>3. PLP berkoordinasi dengan koordinator mata kuliah di jurusan untuk melakukan penjadwalan praktikum di Laboratorium Terpadu.</li> <li>4. Kemudian jadwal yang telah disepakati diinformasikan secara tertulis kepada ketua jurusan.</li> </ol>
3	Jangka waktu	1 minggu
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5	Produk	Terlaksananya kegiatan praktikum mahasiswa
6	Pengelolaan Pengaduan	Segala penggunaan kegiatan praktikum dapat menghubungi PLP di Laboratorium Terpadu

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menkes RI No. HK.00.06.2.4.3199 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pendidikan Jenjang Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan,</li> <li>2. Keputusan Ka. Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/I/III/2/2480/2012 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Pendidikan Tenaga Kesehatan,</li> <li>3. Keputusan Direktur tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang No KP.01.03/I.2/0484/2011 Tanggal 18 Februari 2011.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Biologi dan Kimia</li> <li>2. Alat Praktikum</li> <li>3. Bahan Praktikum</li> <li>4. Ruang Timbang</li> <li>5. Loker Mahasiswa</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim pembimbing terdiri dari dosen tim dosen pengampu mata kuliah atau pranata laboratorium Pendidikan (PLP).</li> <li>2. Tenaga pembantu persiapan alat dan bahan untuk kegiatan praktikum adalah Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP).</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui CCTV</li> <li>3. Pengawasan praktikum oleh PLP</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dosen pembimbing praktikum: 2 orang,</li> <li>2. PLP: 2 orang</li> <li>3. Tenaga kebersihan: 2 orang</li> <li>4. Petugas keamanan: 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dosen pembimbing melakukan bimbingan praktikum sesuai dengan jadwal dan buku panduan praktikum</li> <li>2. PLP melakukan pengawasan praktikum sesuai dengan jadwal dan buku panduan praktikum untuk menyiapkan alat dan bahan praktikum</li> <li>3. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil yang kompeten</li> <li>2. Peralatan standar</li> <li>3. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN LABORATORIUM TERPADU UNTUK KEGIATAN PENELITIAN**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Peneliti mengajukan permohonan penelitian di laboratorium terpadu kepada unit laboratorium terpadu beserta protocol penelitian
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Jurusan membuat surat permohonan penggunaan laboratorium untuk keperluan penelitian dosen atau mahasiswa kepada Kepala Unit laboratorium Terpadu (nota dinas)</li> <li>2. Kepala Unit Laboratorium Terpadu menerima surat permohonan penggunaan laboratorium untuk kemudian di koordinasikan dengan PLP</li> <li>3. PLP mengecek ketersediaan tempat penelitian di Laboratorium Terpadu dan melaporkan kepada Kepala Unit Laboratorium Terpadu</li> <li>4. Kepala Unit Laboratorium terpadu memberikan ijin tertulis kepada dosen dan mahasiswa untuk melaksanakan penelitian di Laboratorium terpadu melalui Ketua Jurusan.</li> </ol>
3	Jangka waktu	1 minggu
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk	Terlaksananya kegiatan penelitian mahasiswa atau dosen
6	Pengelolaan Pengaduan	Segala penggunaan kegiatan penelitian dapat menghubungi PLP di Laboratorium Terpadu

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menkes RI No. HK.00.06.2.4.3199 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pendidikan Jenjang Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan,</li> <li>2. Keputusan Ka. Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/I/III/2/2480/2012 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Pendidikan Tenaga Kesehatan,</li> <li>3. Keputusan Direktur tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang No KP.01.03/I.2/0484/2011 Tanggal 18 Februari 2011.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Penelitian</li> <li>2. Alat Penelitian</li> <li>3. Bahan Penelitian</li> <li>4. Ruang Timbang</li> <li>5. Loker</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim pembimbing terdiri dari dosen tim dosen pengampu mata kuliah atau pranata laboratorium Pendidikan (PLP).</li> <li>2. Tenaga pembantu persiapan alat dan bahan untuk kegiatan penelitian adalah Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP).</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui CCTV</li> <li>3. Pengawasan penelitian oleh dosen dan PLP</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendamping peneliti: 1 orang,</li> <li>2. PLP: 1 orang</li> <li>3. Tenaga kebersihan: 2 orang</li> <li>4. Petugas keamanan: 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PLP melakukan pengawasan penelitian praktikum</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil yang kompeten</li> <li>2. Peralatan standar</li> <li>3. Berpedoman pada prosedur tetap (SOP) dan tata tertib</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN LABORATORIUM TERPADU UNTUK LAYANAN MASYARAKAT  
LABORATORIUM PENGUJIAN**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pelanggan membawa sampel air dan mengisi formulir permohonan analisis sampel yang memuat parameter yang ingin dianalisa ke Laboratorium Terpadu,
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi berkoordinasi dengan koordinator teknis menelaah parameter yang dapat dikerjakan di laboratorium dan menentukan biaya analisa berdasarkan Pola Tarif BLU (Badan Layanan Umum) Poltekkes Tanjungkarang.</li> <li>2. Pelanggan membayar biaya analisa laboratorium ke Bank yang telah ditentukan oleh Poltekkes Tanjungkarang</li> <li>3. Pelanggan membawa tanda bukti pembayaran dan sampel untuk dianalisa</li> <li>4. Sampel diterima oleh petugas administrasi laboratorium dan kemudian akan dibuatkan formulir penerimaan sampel agar tercatat dalam pembukuan sampel yang masuk</li> <li>5. Setelah kegiatan administrasi lengkap, maka sampel diserahkan kepada Penyelia, dan Penyelia menyerahkan kepada Analis untuk dianalisa sesuai dengan parameter yang diinginkan,</li> <li>6. Hasil analisa kemudian diserahkan oleh Analis kepada Penyelia untuk diverifikasi, Penyelia menyerahkan kepada Koordinator teknis untuk divalidasi. Selanjutnya, Koordinator teknis menyerahkan kepada Koordinator Administrasi untuk segera dikeluarkan surat hasil analisa/ sertifikat Laporan Hasil Uji (LHU)</li> <li>7. Koordinator administrasi meminta Tanda tangan Ka. Unit untuk pengesahan LH</li> <li>8. Selanjutnya LHU diserahkan kepada staff administrasi untuk diserahkan kepada pelanggan</li> <li>9. Pihak pengirim sampel kemudian menerima surat hasil analisa/ sertifikat dan dapat mengambil hasil analisa dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran.</li> </ol>
3	Jangka waktu	1 minggu
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan parameter yang akan dianalisis berdasarkan Pola Tarif BLU (Badan Layanan Umum) Poltekkes Tanjungkarang
5	Produk	Laporan Hasil Uji
6	Pengelolaan Pengaduan	Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan di ruang pelayanan

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menkes RI No. HK.00.06.2.4.3199 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pendidikan Jenjang Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan,</li> <li>2. Keputusan Ka. Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/1/III/2/2480/2012 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Pendidikan Tenaga Kesehatan,</li> <li>3. Keputusan Direktur tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang No KP.01.03/I.2/0484/2011 Tanggal 18 Februari 2011.</li> <li>4. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang No HK.02.03/i.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Pada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang laboratorium Kimia dan Mikrobiologi</li> <li>2. Instrumen spektrofotometer UV-VIS</li> <li>3. Instrumen volumetri</li> <li>4. Instrumen pemisahan (destilasi, sentrifugasi)</li> <li>5. Outoclave, oven</li> <li>6. Hot plate</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analis terampil di bidang pemeriksaan kimia/mikrobiologi air (minimal D3 Analis/D3 Sanitasi)</li> <li>2. Penyelia terampil dna berpengalaman di bidang pengujian kimia/mikrobiologi air (Minimal S1 analisis/kimia/biologi)</li> <li>3. Petugas administrasi terampil (Minimal D3 semua jurusan)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Pengawasan harian dilakukan oleh manager teknis melalui penyelia</li> <li>3. Dilakukan langsung melalui CCTV</li> <li>4. Audit internal oleh tim audit</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analis 2 orang</li> <li>2. Penyelia 1 orang</li> <li>3. Petugas administrasi 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Penjaminan mutu dilakukan sesuai prosedur penjaminan mutu internal dan eksternal yang dilakukan oleh personal mutu (Pengendali dokumen dan Koordinator Mutu)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil yang kompeten</li> <li>2. Peralatan standar</li> <li>3. Peralatan K3</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap (SOP) dan tata tertib</li> </ol>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. B. audit internal dilakukan 2 kali setahun
----	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN ANTAR JEMPUT BAHAN PUSTAKA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kartu Tanda Anggota ( KTA )</li> <li>2. Merupakan Dosen / Karyawan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> <li>3. Berdomisili di Bandar Lampung</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mencari koleksi buku secara online : elibs.poltekkes-tjk.ac.id</li> <li>2. Melakukan pemesanan buku melalui kontak perpustakaan pada jam layanan 08.00-15.00 WIB</li> <li>3. Petugas mengecek ketersediaan pesanan buku</li> <li>4. Petugas menginformasikan ketersediaan buku pada pemesan</li> <li>5. Petugas memproses peminjaman buku melalui aplikasi OPAC ( Online Public Acces Catalogue)</li> <li>6. Petugas mengantarkan buku dan berita acara serah terima buku (BAST)</li> </ol>
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>

8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahan Pustaka</li> <li>2. Buku</li> <li>3. Kartu Anggota</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Koneksi Internet</li> <li>6. Aplikasi OPAC</li> <li>7. Kendaraan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Dosen dan tenaga kependidikan )
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpakaian rapi dan sopan</li> <li>2. Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meletakkan barang bawaan diloker</li> <li>2. Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan</li> <li>3. Mencari koleksi/ buku melalui katalog online di komputer atau mencari langsung di rak buku perpustakaan</li> <li>4. Menyerahkan bahan pustaka/ buku dan KTA kepada petugas</li> <li>5. Petugas memproses peminjaman bahan pustaka/ buku melalui aplikasi OPAC (Online Public Acces Catalogue )</li> <li>6. Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal pengembalian bahan pustaka/ buku</li> </ol>
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Anggota</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> <li>4. Koneksi internet</li> <li>5. Aplikasi OPAC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur peminjaman bahan pustaka (Ka.Unit, Petugas Perpustakaan dan Anggota yang meliputi civitas

		akademik, tenaga kependidikan dan masyarakat)
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjaga</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA**  
*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Membawa bahan pustaka yang akan dikembalikan
2	Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan diloker 2. Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan 3. Menyerahkan bahan pustaka/ buku yang akan dikembalikan kepada petugas 4. Petugas memproses pengembalian bahan pustaka/ buku melalui aplikasi OPAC (Online Public Acces Catalogue ) 5. Petugas menyerahkan KTA
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	Keterlambatan pengembalian buku Rp 1000/ hari/ buku (sesuai dengan pola tarif yang berlaku)
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan. 3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang
8	Sarana dan Prasarana	1. Kartu Anggota 2. Komputer 3. Bahan Pustaka 4. Koneksi internet 5. Aplikasi OPAC
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur pengembalian bahan pustaka (Ka.Unit, Petugas Perpustakaan dan Anggota yang meliputi civitas akademik, tenaga kependidikan dan masyarakat)
10	Pengawasan	1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik

	Internal	<p>melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</p> <p>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</p> <p>3. Penanggung jawab : 1 orang</p> <p>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Kerahasiaan terjamin</p> <p>2. Personil yang kompeten</p> <p>3. Peralatan standar</p> <p>4. Berpedoman pada prosedur tetap</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Membawa bahan pustaka yang akan diperpanjang
2	Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan diloker 2. Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan 3. Menyerahkan bahan pustaka/ buku yang akan diperpanjang kepada petugas 4. Petugas memproses perpanjangan bahan pustaka/ buku melalui aplikasi OPAC (Online Public Acces Catalogue ) 5. Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal perpanjangan bahan pustaka/ buku
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	Keterlambatan perpanjangan buku Rp 1000/ hari/ buku (sesuai dengan pola tarif yang berlaku)
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan. 3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang
8	Sarana dan Prasarana	1. Kartu Anggota 2. Komputer 3. Bahan Pustaka 4. Koneksi internet 5. Aplikasi OPAC
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur perpanjangan bahan pustaka (Ka.Unit, Petugas Perpustakaan dan Anggota yang meliputi civitas akademik, tenaga kependidikan dan masyarakat)

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
PENDAFTARAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa KTM (Kartu Tanda Mahasiswa ) atau kartu identitas diri</li> <li>2. Mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> <li>3. Dosen dan tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan kartu identitas diri</li> <li>2. Petugas memproses pendaftaran melalui OPAC</li> <li>3. Petugas memberikan kartu anggota perpustakaan dan siap untuk digunakan</li> </ol>
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dikenakan biaya bagi civitas akademika Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang</li> <li>2. Aktivasi kartu baca dikenakan biaya bagi pemustaka luar sebesar RP. 30.000,- (tiga puluh ribu) perbulan</li> </ol>
5	Produk	Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu TTanda Mahasiswa (KTM ) / Kartu Identitas</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> <li>4. Koneksi internet</li> <li>5. Aplikasi OPAC</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana yang memahami prosedur pendaftaran anggota perpustakaan (Ka.Unit, Petugas Perpustakaan dan Anggota yang meliputi civitas akademik, tenaga kependidikan dan masyarakat)
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
BEBAS PUSTAKA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki karti tanda anggota perpustakaan (KTA)</li> <li>2. Memiliki keterangan bebas pustaka dari ruag baca</li> <li>3. Mengisi form pernyataan persetujuan akses</li> <li>4. Membawa CD laporan Tugas Akhir/ Skripsi</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan semua persyaratan kepada petugas</li> <li>2. Petugas mengkoreksi persyaratan</li> <li>3. Petugas mengecek apakah ada pinjaman buku/ debda</li> <li>4. Jika ada peminjaman buku/ denda petugas memproses pengembalian buku/ denda melalui aplikasi OPAC ( Online Public Acces Catalog )</li> <li>5. Petugas membuatkan keterangan bebas pustaka</li> <li>6. Petugas menyerahkan surat bebas pustaka</li> </ol>
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya/tarif	Administrasi bebas pustaka Rp 10.000,- (sesuai dengan pola tarif yang berlaku)
5	Produk	Ketersediaan surat bebas pustaka
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382 dan DUMAS : 08117907903

*Manufacturing*


No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No.43 Tahun 2007,tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/Menkes/Per/X/2004, tentang Pendirian Diploma Bidang Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Nomor KM..04.01/1.3/0962/2015 tentang Penunjukan Pengelola Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Anggota</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Bahan Pustaka</li> <li>4. Koneksi internet</li> <li>5. Aplikasi OPAC</li> </ol>
9	Kompetensi	Pelaksana yang memahami prosedur layanan bebas pustaka (Ka.Unit,

	Pelaksana	Petugas Perpustakaan dan Anggota yang meliputi civitas akademik, tenaga kependidikan dan masyarakat)
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit perpustakaan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Petugas perpustakaan melakukan validasi data</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas penerima layanan : 2 orang,</li> <li>2. Petugas pencetak dokumen: 1 orang,</li> <li>3. Penanggung jawab : 1 orang</li> <li>4. Pejabat penandatanganan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan, triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN**  
**PEMINJAMAN LABORATORIUM CBT DAN SARANA *MEETING*/PERTEMUAN**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan peminjaman Laboratorium CBT Mengisi Aplikasi peminjaman
2	Prosedur	<p>Pengguna mengakses aplikasi peminjaman laboratorium CBT melalui <a href="https://simple.poltekkes-tjk.ac.id/">https://simple.poltekkes-tjk.ac.id/</a></p> <p>Pengguna login dan mengisi formulir permohonan peminjaman laboratorium CBT secara lengkap.</p> <p>Permohonan diverifikasi dan disetujui oleh petugas melalui sistem aplikasi.</p> <p>Notifikasi persetujuan dikirimkan kepada pemohon melalui sistem.</p> <p>Laboratorium siap digunakan sesuai jadwal yang telah disetujui.</p>
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	<p>Penyelenggara dari Dalam Poltekkes : Bebas Biaya  Penyelenggara dari Luar Poltekkes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan PC untuk CBT (umum) : Rp.50.000,- per unit/sesi kegiatan</li> <li>- Penggunaan PC untuk CBT (UKOM) Rp 40.000,- per unit/sesi kegiatan</li> <li>- Penggunaan sarana meeting (hybrid) : Rp.2.000.000,- per unit/ sesi kegiatan</li> <li>- Penggunaan internet : Rp.40.000,- per orang/hari</li> </ul>
5	Produk	Jasa penggunaan PC untuk CBT dan penggunaan sarana meeting/pertemuan
6	Pengelolaan Pengaduan	WA Dumas Center 08117907903

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Nomor HK.02.02/I.2/0034/2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Aplikasi simple.poltekkes-tjk.ac.id</li> <li>7. Laptop</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Memahami prosedur layanan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan system layanan</li> <li>5. Bersikap ramah dan sopan</li> <li>6. Minimal SMK Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan atau SLTA yang menguasai computer dan Internet</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui CCTV maupun aplikasi lain yang dapat dipantau langsung oleh Ka. Unit</li> <li>3. Dsb</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <p>Sebagai berikut :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator CBT : 1 orang,</li> <li>2. Petugas IT : 1 orang per 25 peserta</li> <li>3. Petugas Admin : 1 orang per 50 peserta.</li> <li>4. Teknisi Air dan Listrik : 1 orang</li> <li>5. Tenaga kebersihan : 2 orang,</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang menyatakan kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan senantiasa melakukan perbaikan secara berkelanjutan.</li> <li>2. Kami juga siap menerima sanksi apabila tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku, sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan.</li> <li>3. Komitmen ini merupakan bentuk tanggung jawab kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.</li> </ol> 
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Unit secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Mengisi Formulir Laporan Kerusakan Melampirkan Foto Kondisi yang dilaporkan.
2	Prosedur	Mengajukan surat kepada Direktur Mengisi Formulir Laporan Kerusakan Petugas menganalisa masalah penyebab gangguan Petugas melakukan perbaikan
3	Jangka waktu	30 menit
4	Biaya/tarif	Bebas Biaya (Gratis)
5	Produk	Jasa perbaikan gangguan jaringan internet
6	Pengelolaan Pengaduan	WA Dumas Center 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Nomor HK.02.02/I.2/0034/2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir laporan</li> <li>2. Jaringan internet</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>1. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memahami prosedur layanan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan system layanan</li> <li>4. Bersikap ramah dan sopan</li> <li>5. Minimal berpendidikan D-III Komputer yang menguasai Jaringan Komputer</li> <li>6. Mengetahui topologi jaringan internet Poltekkes Tanjungkarang</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui CCTV maupun aplikasi lain yang dapat dipantau langsung oleh Ka. Unit</li> <li>3. Dsb</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang petugas jaringan dari institusi</li> <li>2. 1 orang engineer o site dari ISP</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Unit secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGLOLAAN PANGKALAN DATA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membuat data yang sudah divalidasi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirimkan data yang telah tervalidasi</li> <li>2. Petugas menginput data ke dalam penyimpanan data dan atau system informasi</li> <li>3. Melakukan penyimpanan data</li> </ol>
3	Jangka waktu	10 menit
4	Biaya/tarif	Bebas Biaya (Gratis)
5	Produk	Jasa unggah data di pangkalan data
6	Pengelolaan Pengaduan	WA Dumas Center 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Nomor HK.02.02/I.2/0034/2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyimpanan data di dalam system informasi yang ada di Poltekkes Tanjungkarang</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Memahami prosedur layanan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Mampu mengoperasikan system layanan</li> <li>5. Bersikap ramah dan sopan</li> <li>6. Minimal berpendidikan D-III Komputer yang menguasai Sistem Informasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui portal pangkalan data oleh Ka. Unit</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang petugas IT</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Unit secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN WEBSITE**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membuat konsep berita berupa dokumen, foto, ataupun video yang akan ditayangkan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirimkan konsep berita yang akan ditayangkan</li> <li>2. Petugas menginput berita yang akan ditayangkan</li> <li>3. Memvalidasi berita yang akan ditayangkan</li> <li>4. Menampilkan berita di website</li> </ol>
3	Jangka waktu	10 menit
4	Biaya/tarif	Bebas Biaya (Gratis)
5	Produk	Jasa unggah berita di website
6	Pengelolaan Pengaduan	WA Dumas Center 08117907903

*Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> <li>3. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Nomor HK.02.02/I.2/0034/2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Polteknik Kesehatan Tanjungkarang</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tayangan berita di Website Poltekkes Tanjungkarang</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memahami prosedur layanan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan system layanan</li> <li>5. Bersikap ramah dan sopan</li> <li>6. Minimal berpendidikan D-III Komputer yang menguasai Sistem Informasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Dilakukan langsung melalui portal website oleh Ka. Unit</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <p>Sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang petugas IT</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Unit secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN GEDUNG/BANGUNAN AULA, RUANG KELAS DLL**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Penggunaan Aset:</li> <li>2. Mendapatkan konfirmasi Ketersediaan</li> <li>3. Pengguna harus berjanji untuk menjaga kebersihan aset yang digunakan selama acara dan bertanggung jawab atas setiap kerusakan yang disebabkan oleh peserta acara.</li> <li>4. Pengguna harus memastikan bahwa jumlah peserta atau audiens tidak melebihi kapasitas maksimum aula/kelas</li> </ol> <p>B. Persyaratan Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna harus membayar biaya sewa aula atau ruang kelas sesuai dengan tarif yang berlaku di Poltekkes Tanjungkarang, sebelum acara berlangsung ke rekening BLU Poltekkes tanjungkarang</li> <li>2. Jadwal Masuk dan Keluar:</li> <li>3. Pengguna harus mengikuti jadwal yang telah disepakati untuk masuk dan keluar dari aula atau ruang kelas</li> <li>4. Pengguna harus mematuhi semua tindakan keamanan yang ditetapkan oleh Poltekkes Tanjungkarang dan memastikan bahwa peserta acara juga mematuhi peraturan keamanan.</li> <li>5. Pengguna harus mengembalikan aula atau ruang kelas dalam kondisi semula setelah acara selesai</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Tata Cara Pelayanan Penggunaan Aset (Aula / Ruang Kelas) di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>Bagian 1: Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Penggunaan Aset: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna wajib mengisi formulir pendaftaran penggunaan aset yang tersedia di bagian Umum Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</li> <li>b. Lampirkan surat permohonan penggunaan aset yang mencantumkan tanggal, waktu, dan tujuan penggunaan.</li> <li>c. Sertakan data lengkap calon pengguna, termasuk nama, alamat, nomor kontak, dan instansi yang diwakili (jika ada).</li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Verifikasi Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagian umum akan memeriksa kelengkapan permohonan dan memverifikasi ketersediaan aula atau ruang kelas pada tanggal yang diminta.</li> <li>b. Calon pengguna akan diberitahu mengenai persetujuan atau penolakan permohonan dalam waktu yang wajar.</li> </ol> <p>3. Pembayaran Biaya Penggunaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah permohonan disetujui, calon pengguna harus membayar biaya penggunaan aula atau ruang kelas sesuai dengan tarif yang berlaku.</li> <li>b. Bukti pembayaran harus diserahkan ke bagian umum sebelum penggunaan aset dilakukan.</li> <li>c. Bagian umum akan berkoordinasi dengan unit usaha terkait pembayaran dan penggunaan aset tersebut</li> </ol> <p>Bagian 2: Persyaratan Teknis</p> <p>4. Penjadwalan Penggunaan Aset:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah pembayaran diterima, calon pengguna akan mendapatkan jadwal penggunaan aula atau ruang kelas yang telah disetujui.</li> <li>b. Pastikan untuk tiba tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.</li> </ol> <p>5. Penggunaan Aset:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna wajib menjaga kebersihan dan kerapian aula atau ruang kelas selama penggunaan.</li> <li>b. Dilarang merokok, mengonsumsi minuman beralkohol, atau melakukan tindakan yang melanggar peraturan di dalam aula atau ruang kelas.</li> </ol> <p>6. Peralatan dan Fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna harus merawat peralatan dan fasilitas yang digunakan dengan baik.</li> <li>b. Segala kerusakan atau kehilangan harus segera dilaporkan kepada petugas yang bertanggung jawab.</li> </ol> <p>7. Pengembalian Aset:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah selesai menggunakan aula atau ruang kelas, calon pengguna wajib memastikan bahwa semua peralatan kembali ke tempat semula.</li> </ol>
--	--	---

		<p>8. Evaluasi Penggunaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dapat melakukan evaluasi terhadap penggunaan aula atau ruang kelas sesuai dengan kebijakan yang berlaku.</li> <li>b. Kritik, saran, atau masukan dari calon pengguna akan dihargai untuk perbaikan layanan di masa depan.</li> </ol> <p>Catatan Tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Penggunaan aula atau ruang kelas untuk kegiatan tertentu (seperti acara besar) dapat memerlukan persyaratan tambahan yang akan dijelaskan oleh bagian umum dan unit usaha.</li> <li>■ Penerima pelayanan diharapkan untuk selalu mematuhi peraturan yang berlaku di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.</li> </ul>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi Persyaratan dan persiapan awal (1-2 Minggu): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses dimulai dengan pihak luar mengajukan permohonan penggunaan aula atau ruang kelas.</li> <li>b. Pihak Poltekkes akan melakukan verifikasi persyaratan, seperti tujuan penggunaan, tanggal yang diinginkan, jumlah peserta, dan persyaratan lainnya.</li> <li>c. Setelah persyaratan terverifikasi, pihak luar dan Poltekkes akan mencari tanggal yang tersedia.</li> <li>d. Persiapan awal seperti penjadwalan, pengaturan fasilitas, dan kontrak akan memakan waktu 1 hingga 2 minggu.</li> </ol> </li> <li>2. Pelaksanaan Acara (1 Hari hingga Beberapa Hari): Jangka waktu sebenarnya untuk acara tergantung pada durasi acara yang direncanakan. Ini bisa sehari untuk acara singkat atau beberapa hari untuk seminar atau pelatihan yang lebih panjang.</li> <li>3. Evaluasi dan Persiapan Pemulangan (1 Minggu): Setelah acara selesai, Poltekkes akan melakukan evaluasi dan persiapan pemulangan, termasuk membersihkan fasilitas dan memeriksa barang-barang yang dipinjam.</li> <li>4. Keluaran Produk Hasil Pelayanan (2-4 Minggu): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada produk hasil pelayanan seperti laporan acara atau sertifikat yang harus diterbitkan, ini akan memakan waktu tambahan.</li> <li>b. Waktu yang dibutuhkan untuk keluaran produk ini dapat bervariasi, tetapi biasanya memakan waktu 2 hingga 4 minggu.</li> </ol> </li> </ol> <p>Estimasi keseluruhan jangka waktu pelayanan untuk penggunaan aula atau ruang kelas Poltekkes Tanjungkarang oleh pihak luar berkisar antara 3 hingga 8 minggu, atau bahkan lebih lama untuk acara yang lebih besar atau kompleks.</p>

4	Biaya/tarif	<p>Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, Tarif penggunaan Aula dengan pemakaian +/- 8 jam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula Utama/Kampus A (termasuk 250 kursi, belum termasuk biaya kebersihan dan genset) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Rp.4.000.000,-</li> <li>b. Internal : Rp.2.000.000,-</li> <li>c. Mahasiswa luar/Poltekkes yang bekerjasama dengan pihak ke 3 dan menarik biaya kontribusi : Rp.1.600.000,-</li> </ol> </li> <li>2. Aula Jurusan Kesehatan lingkungan/Prodi Kebidanan Metro/Prodi Keperawatan Kotabumi (termasuk 150 kursi, belum termasuk biaya kebersihan dan genset) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Rp.1.300.000,-</li> <li>b. Internal : Rp.650.000,-</li> <li>c. Mahasiswa luar/Poltekkes yang bekerjasama dengan pihak ke 3 dan menarik biaya kontribusi : Rp.520.000,-</li> </ol> </li> </ol>
5	Produk	<p>Tempat Pertemuan yang strategis: Aula dan ruang kelas menyediakan lingkungan yang strategis yang berada di dekat bunderan tugu Raden Intan yang mudah diakses dari berbagai penjuru lampung untuk berbagai jenis acara, seperti seminar, pelatihan, pertemuan bisnis, konferensi, dan lain sebagainya.</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:  Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang  Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:  Whatsapp : 08117907903  Website :</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>4. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Pendidikan Tinggi</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.05/2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan</li> <li>9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</li> <li>10. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2021 tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Pada Kemeterian Kesehatan</li> <li>11. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 266/KMK.05/2011 Tanggal 15 Agustus 2011, tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>12. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.02/III/6623/2021 tentang Penetapan Program Studi Dan Jurusan Pada Politeknik</li> </ol>

		<p>Kesehatan Kementerian Kesehatan</p> <p>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : HK.04.02/I.25971/2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : PS.01.02/I.2/4610/2011 Tentang Penetapan Statuta Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan.</p> <p>15. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/747/2023 Tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>16. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/756/2023 Tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun 2023</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula dan Ruang Kelas yang Sesuai</li> <li>2. Perangkat Audio dan Visual:</li> <li>3. Koneksi Internet yang Stabil:</li> <li>4. Peralatan Teknis Tambahan seperti mikrofon nirkabel, perekaman video, peralatan konferensi video, atau peralatan khusus lainnya mungkin diperlukan.</li> <li>5. Meja dan Kursi</li> <li>6. Tempat Khusus untuk Pembicara atau Instruktur</li> <li>7. Fasilitas Katering: Perlu direncanakan</li> <li>8. Toilet dan Fasilitas Kebersihan</li> <li>9. Parkir yang Memadai</li> <li>10. Keamanan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan tentang Fasilitas</li> <li>2. Keterampilan Komunikasi</li> <li>3. Kemampuan Manajemen Waktu</li> <li>4. Pemecahan Masalah</li> <li>5. Keterampilan Teknis</li> <li>6. Pemahaman tentang Keamanan</li> <li>7. Kepatuhan Hukum dan Regulasi</li> <li>8. Etika dan Etiket</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Kebijakan dan Prosedur mencakup peraturan, persyaratan, tarif, dan aturan terkait lainnya.</li> <li>2. Pengelolaan Kalender atau Jadwal oleh PJ umum untuk</li> </ol>

		<p>menghindari tumpang tindih acara</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Persetujuan Permohonan Penggunaan: Setiap permohonan penggunaan aula dan ruang kelas harus disetujui oleh PJ Umum dan juga koordinasi dengan unit usaha, instalasi pemeliharaan, serta perlu disetujui oleh Ka. Subbag ADUM jika terkait penggunaan yang besar, lama dan kegiatan yang melibatkan institusi</li> <li>4. Pengawasan Pelaksanaan Acara secara langsung oleh PJ umum</li> <li>5. Evaluasi Pelaksanaan Acara</li> <li>6. Audit dan Rekonsiliasi Keuangan: PJ umum melakukan rekonsiliasi keuangan terkait dengan penggunaan aula dan ruang kelas ke unit usaha dan bendahara penerimaan. Audit berkala oleh SPI untuk memastikan bahwa tarif dan pembayaran telah dikelola dengan benar.</li> <li>7. Umpan Balik Pengguna:</li> <li>8. Pelatihan dan Pengembangan bagi tim pelaksana untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan</li> <li>9. Pengendalian intern dan pengawasan langsung yang efektif</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PJ Umum : 1 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memimpin tim pelaksana dan bertanggung jawab atas pengelolaan fasilitas.</li> <li>b. Mengatur jadwal penggunaan aula dan ruang kelas.</li> <li>c. Memastikan keamanan dan pemeliharaan fasilitas.</li> </ol> </li> <li>2. Staf bagian Umum : 1 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berinteraksi dengan pengguna yang mengajukan permohonan peminjaman.</li> <li>b. Mengelola proses permohonan dan persetujuan dan pembayaran biaya penggunaan sapras</li> <li>c. Menyusun jadwal acara berdasarkan ketersediaan ruangan.</li> <li>d. Menjelaskan persyaratan teknis dan fasilitas kepada pengguna.</li> <li>e. Menyimpan catatan dan dokumentasi terkait penggunaan fasilitas.</li> <li>f. Menghasilkan laporan terkait penggunaan fasilitas.</li> </ol> </li> <li>3. Petugas Teknis : 2 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur dan mengoperasikan peralatan audio dan visual.</li> <li>b. Memeriksa dan memastikan peralatan teknis berfungsi dengan baik.</li> <li>c. Memberikan dukungan teknis selama acara jika diperlukan.</li> </ol> </li> <li>4. Petugas Kebersihan : 2-3 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga kebersihan dan kerapian aula dan ruang kelas sebelum dan sesudah acara.</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas Keamanan : 2-3 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memantau keamanan selama acara, terutama jika acara melibatkan jumlah peserta yang besar.</li> <li>b. Menjaga agar hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses fasilitas.</li> </ol> </li> <li>6. Unit Usaha dan bendahara penerima BLU : 2 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi antara PJ umum dan unit usaha terkait dengan tarif layanan dan laporan penggunaan aula dan kelas</li> <li>b. Konsolidasi jumlah pemasukan melalui penggunaan aula dan kelas secara berkala (1 bulan sekali)</li> </ol> </li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan</li> <li>2. Transparansi dan Informasi yang Jelas</li> <li>3. Pengelolaan Jadwal yang Efisien</li> <li>4. Dukungan Teknis yang Kompeten</li> <li>5. Kualitas Fasilitas yang Terjaga</li> <li>6. Keamanan dan Keselamatan Peserta</li> <li>7. Umpan Balik dan Evaluasi</li> <li>8. Pengembangan Karyawan</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan fisik yang memadai, seperti sistem penguncian pintu, pemantauan CCTV, dan akses terkontrol untuk memastikan hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses ruangan tersebut.</li> <li>2. Jaminan Keselamatan Teknis</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Subbag ADUM secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> <li>2. Laporan pemasukan BLU melalui penggunaan sarana prasarana (Aula dan ruang kelas) dilakukan secara berkala setiap bulan ke unit usaha dan melakukan konsolidasi dengan bendahara penerima.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN GEDUNG/BANGUNAN KANTIN, ATM, DAPUR**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan kerjasama penggunaan aset dari pihak mitra:</li> <li>2. Mendapatkan konfirmasi Ketersediaan</li> <li>3. Membahas Draft surat perjanjian sesuai kesepakatan dan peraturan yang berlaku</li> <li>4. Mendapatkan persetujuan yang dituangkan ke dalam KSO dan ditandatangani oleh kedua pihak</li> <li>5. Pihak mitra harus menjalankan fungsi penggunaan aset sesuai dengan peruntukannya sesuai dengan kesepakatan dalam KSO</li> </ol> <p>B. Persyaratan Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna melakukan pembayaran biaya sewa aset/prasarana ke rekening BLU Poltekkes tanjungkarang sesuai dengan tarif yang berlaku dalam SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang Nomor HK.02.03/1.2/2023/2022</li> <li>2. Pengguna harus mematuhi semua tindakan pemanfaatan penggunaan aset baik kebersihan, keamanan, kenyamanan dll seperti yang ditetapkan oleh Poltekkes Tanjungkarang.</li> <li>3. Jika pada masa akhir perjanjian dan tidak dilakukan perpanjangan sewa, pengguna harus mengembalikan aset dalam kondisi semula.</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Tata Cara Pelayanan Penggunaan Aset (Kantin, ATM, Dapur) di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>Bagian 1: Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Penggunaan Aset: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna wajib melakukan Permohonan penggunaan Aset dengan mengirimkan Surat yang ditujukan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang c.q. Unit Usaha dan Asrama</li> <li>b. Lampirkan surat permohonan penggunaan aset yang mencantumkan tanggal, waktu, dan tujuan penggunaan.</li> <li>c. Sertakan data lengkap calon pengguna, termasuk nama, alamat, nomor kontak, dan instansi yang diwakili (jika ada).</li> </ol> </li> <li>2. Verifikasi Permohonan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Usaha dan Asrama akan memeriksa kelengkapan permohonan dan memverifikasi ketersediaan aset.</li> <li>b. Calon pengguna akan diberitahu mengenai persetujuan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>atau penolakan permohonan dalam waktu yang wajar.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pembayaran Biaya Penggunaan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah permohonan disetujui, calon pengguna harus membayar biaya penggunaan aula atau ruang kelas sesuai dengan tarif yang berlaku.</li> <li>b. Bukti pembayaran harus diserahkan ke bagian Unit Usaha dan Asrama, sebagai dasar dibuatnya perjanjian kerjasama sebelum penggunaan aset dilakukan.</li> </ol> </li> <li>4. Perjanjian Kerjasama       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Usaha dan Asrama membuat draft perjanjian kerjasama dan membahas Draft surat perjanjian sesuai kesepakatan dan peraturan yang berlaku</li> <li>b. Menyetujui dan menandatangani Surat perjanjian kerjasama sesuai dengan kesepakatan kedua pihak</li> </ol> </li> </ol> <p>Bagian 2: Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjadwalan Penggunaan Aset:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah pembayaran diterima, dan masing-masing pihak telah melakukan tandatangan pada surat perjanjian (PKS) pengguna diperkenankan menggunakan aset sesuai dengan peruntukannya.</li> </ol> </li> <li>2. Penggunaan Aset:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna wajib menjaga kebersihan dan kerapian aset selama penggunaan.</li> <li>b. Segala bentuk accessoris tambahan yang berkaitan dengan kebersihandan kerapian wajib dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pemilik aset.</li> </ol> </li> <li>3. Peralatan dan Fasilitas:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna harus merawat dan menggunakan peralatan dan fasilitas yang tersedia dengan baik.</li> <li>b. Perubahan atau penambahan atas fasilitas yang disediakan, wajib dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pemilik aset.</li> <li>c. Segala kerusakan atau kehilangan harus segera dilaporkan kepada petugas yang bertanggung jawab.</li> </ol> </li> <li>4 Pengembalian Aset       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila tidak dilakukan perpanjangan, pengguna wajib melakukan pemberitahuan tertulis kepada pemilik aset.</li> <li>b. Saat dilakukan pengembalian aset, pengguna wajib memastikan bahwa semua peralatan dan fasilitas kembali ke tempat semula.</li> </ol> </li> <li>5. Evaluasi Penggunaan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dapat melakukan evaluasi terhadap penggunaan aset kelas sesuai dengan kebijakan yang berlaku.</li> <li>b. Kritik, saran, atau masukan dari pengguna akan dihargai</li> </ol> </li> </ol>
--	--	---

		<p>untuk perbaikan layanan di masa depan.</p> <p>Catatan Tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerima pelayanan diharapkan untuk selalu mematuhi peraturan yang berlaku di Politeknik Kesehatan Tangjungkarang.</li> </ul>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi Persyaratan dan persiapan awal (1-2 Minggu): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses dimulai dengan pihak luar mengajukan permohonan penggunaan aset.</li> <li>b. Pihak Poltekkes akan melakukan verifikasi kelayakan pengguna aset, seperti makanan dan minuman yang akan diperdagangkan untuk sewa kantin, kelengkapan dan kelaikan alat-alat dapur untuk penggunaan dapur dan persyaratan lainnya.</li> <li>c. Setelah persyaratan terverifikasi, pihak Poltekkes akan melakukan seleksi, berdasarkan kriteria yang diatur.</li> </ol> </li> <li>2. Jangka waktu penggunaan aset : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jangka waktu sewa penggunaan aset ditentukan selama satu tahun sejak ditandatanganinya perjanjian kerjasama oleh pihak Poltekkes dan pihak Penyewa gedung/ruangan</li> <li>b. Perpanjangan Sewa dapat dilakukan dengan melakukan konfirmasi kepada kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Tangjungkarang c.q. Unit Usaha dan Asrama 1 Bulan sebelum jangka waktu berakhir</li> </ol> </li> </ol>
4	Biaya/tarif	<p>Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tangjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tangjungkarang pada Kementerian Kesehatan, ditetapkan besaran tarif sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Penggunaan Bangunan ATM/ATM : Rp 10.000.000,- per tahun/unit</li> <li>2. Tarif Penggunaan kantin permanen : Rp. 6.250.000,- per tahun/kios</li> <li>3. Tarif penggunaan Food Court atau kantin terbuka : Rp 3.750.000,- per tahun/unit</li> <li>4. Tarif penggunaan dapur asrama : Rp. 10.500.000,- per tahun.</li> </ol>
5	Produk	Tempat Usaha yang strategis menyediakan lingkungan yang berada di lingkungan mahasiswa dengan kondisi yang selalu ramai, sangat potensial untuk menjadi tempat usaha, khususnya usaha kuliner
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tangjungkarang, Cq. Tim Dumas Poltekkes Tangjungkarang Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung.</li> </ol>

	2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 08117907903 Website : <a href="http://poltekkes-tjk.ac.id">http://poltekkes-tjk.ac.id</a>
--	--

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.05/2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2021 tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Pada Kementerian Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 266/KMK.05/2011 Tanggal 15 Agustus 2011, tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>11. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor</li> </ol>

		<p>HK.02.02/III/6623/2021 tentang Penetapan Program Studi Dan Jurusan Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</p> <p>12. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : HK.04.02/I.25971/2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : PS.01.02/I.2/4610/2011 Tentang Penetapan Statuta Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan.</p> <p>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/747/2023 Tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>15. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/756/2023 Tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun 2023</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat usaha yang strategis</li> <li>2. Meja dan Kursi</li> <li>3. Bebas biaya Air Bersih</li> <li>4. Parkir yang Memadai</li> <li>5. Keamanan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan tentang Fasilitas</li> <li>2. Keterampilan Komunikasi</li> <li>3. Pemecahan Masalah</li> <li>4. Keterampilan Teknis</li> <li>5. Pemahaman tentang Keamanan</li> <li>6. Kepatuhan Hukum dan Regulasi</li> <li>7. Etika dan Etiket</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Kebijakan dan Prosedur mencakup peraturan, persyaratan, tarif, dan aturan terkait lainnya.</li> <li>2. Pengelolaan pemenang sewa kantin dan bangunan</li> <li>3. Persetujuan Permohonan Penggunaan: Setiap permohonan penggunaan kantin, ATM dan dapur asrama disetujui oleh unit usaha, instalasi pemeliharaan, serta perlu disetujui oleh Ka. Subbag ADUM jika terkait penggunaan yang besar, lama dan kegiatan yang melibatkan institusi</li> <li>4. Pengawasan Pelaksanaan Acara secara langsung oleh Unit Usaha</li> <li>5. Evaluasi Penggunaan Gedung Sewa</li> <li>6. Audit dan Rekonsiliasi Keuangan:</li> </ol>

		<p>Unit usaha melakukan rekonsiliasi keuangan terkait dengan penggunaan ruang atau gedung beserta bendahara penerimaan. Audit berkala oleh SPI untuk memastikan bahwa tarif dan pembayaran telah dikelola dengan benar.</p> <p>7. Umpan Balik Pengguna: 8. Pengendalian intern dan pengawasan langsung yang efektif</p>
11	Pelaksana	<p>1. PJ Sarana dan Prasarana :</p> <p>a. Memimpin tim pelaksana dan bertanggung jawab atas pengelolaan fasilitas. b. Memastikan keamanan dan pemeliharaan fasilitas. c. Menghasilkan laporan terkait penggunaan fasilitas</p> <p>2. PJ Umum</p> <p>a. Memastikan Keamanan dengan berkoordinasi dengan pihak security b. Menyiapkan alat2 Kebersihan dan mengelola kebersihan lingkungan sekitar ruang sewa c. Menghasilkan laporan terkait penggunaan fasilitas.</p> <p>3. Unit Usaha dan bendahara penerima BLU :</p> <p>a. Koordinasi antara PJ umum dan unit usaha terkait dengan tarif layanan dan laporan penggunaan gedung/ruang sewa b. Konsolidasi jumlah pemasukan melalui penggunaan gedung dan ruang sewa secara berkala (1 bulan sekali)</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan 2. Transparansi dan Informasi yang Jelas 3. Dukungan Teknis yang Kompeten 4. Kualitas Fasilitas yang Terjaga 5. Keamanan lingkungan 6. Umpan Balik dan Evaluasi</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Jaminan keamanan fisik yang memadai, pemantauan CCTV 2. Jaminan Keselamatan Teknis</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Wakil Direktur 2 secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. 2. Laporan pemasukan BLU melalui penggunaan sarana prasarana dilakukan secara berkala setiap bulan ke unit usaha dan melakukan konsolidasi dengan bendahara penerima.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN GEDUNG/BANGUNAN GUEST HOUSE**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Penggunaan Aset Guest House</li> <li>2. Mendapatkan konfirmasi Ketersediaan guest house</li> <li>3. Pengguna harus berjanji untuk menjaga kebersihan selama menggunakan ruangan.</li> </ol> <p>B. Persyaratan Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna harus membayar biaya Pemakaian guest house sesuai dengan tarif yang ditentukan sebelum dilakukan pemakaian.</li> <li>2. Pengguna harus mengikuti jadwal yang telah disepakati untuk masuk dan keluar dari guest house dan dikonfirmasi terlebih dahulu apabila akan dilakukan perpanjangan pemakaian guest house.</li> <li>3. Pengguna harus mematuhi semua tindakan keamanan yang ditetapkan oleh Poltekkes Tanjungkarang dan memastikan bahwa pengguna guest house juga mematuhi peraturan keamanan.</li> <li>4. Pengguna harus mengembalikan barang-barang dalam kondisi semula setelah pemakaian guest house selesai, dan tidak diperkenankan membawa barang2 yang terdapat dalam guest house.</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Tata Cara Pelayanan Pemakaian di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>Bagian 1: Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pemakaian guest house : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna wajib mengisi formulir penggunaan guest house yang mencantumkan tanggal dan waktu penggunaan.</li> <li>b. Sertakan data lengkap calon pengguna, termasuk nama, alamat, nomor kontak, dan instansi yang diwakili (jika ada).</li> </ol> </li> <li>2. Verifikasi Permohonan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagian umum akan memeriksa kelengkapan permohonan dan memverifikasi ketersediaan aula atau ruang kelas pada tanggal yang diminta.</li> <li>b. Calon pengguna akan diberitahu mengenai persetujuan atau penolakan permohonan dalam waktu yang wajar.</li> </ol> </li> </ol>

		<p>3. Pembayaran Biaya Penggunaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah permohonan disetujui, calon pengguna harus membayar biaya penggunaan guest house sesuai dengan tarif yang berlaku.</li> <li>b. Bukti pembayaran harus diserahkan ke bagian umum sebelum penggunaan aset dilakukan.</li> <li>c. Bagian umum akan berkoordinasi dengan unit usaha terkait pembayaran dan penggunaan aset tersebut</li> </ol> <p>Bagian 2: Persyaratan Teknis</p> <p>1. Penjadwalan Penggunaan Aset:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah pembayaran diterima, calon pengguna akan mendapatkan izin penggunaan guest house.</li> <li>b. Pastikan untuk menggunakan guest house sesuai dengan waktu yang telah disetujui.</li> </ol> <p>2. Penggunaan Aset:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna wajib menjaga kebersihan dan kerapian aula atau ruang kelas selama penggunaan.</li> <li>b. Dilarang merokok, mengonsumsi minuman beralkohol, atau melakukan tindakan yang melanggar peraturan di dalam guest house</li> </ol> <p>3. Peralatan dan Fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Calon pengguna harus merawat peralatan dan fasilitas yang digunakan dengan baik.</li> <li>b. Segala kerusakan atau kehilangan harus segera dilaporkan kepada petugas yang bertanggung jawab.</li> </ol> <p>4. Pengembalian Aset: Setelah selesai menggunakan guest house, pengguna wajib mengkonfirmasi kepada petugas dan memastikan bahwa semua peralatan kembali ke tempat semula.</p> <p>5. Evaluasi Penggunaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dapat melakukan evaluasi terhadap penggunaan guest house sesuai dengan kebijakan yang berlaku.</li> <li>b. Kritik, saran, atau masukan dari calon pengguna akan dihargai untuk perbaikan layanan di masa depan.</li> </ol>
3	Jangka waktu	<p>1. Verifikasi Persyaratan dan persiapan awal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses dimulai dengan pihak luar mengajukan permohonan penggunaan guest house.</li> <li>b. Pihak Poltekkes akan melakukan verifikasi persyaratan, seperti tujuan penggunaan, tanggal yang diinginkan, dan persyaratan lainnya.</li> <li>c. Setelah persyaratan terverifikasi, pihak Poltekkes memeriksa</li> </ol>

		<p>kesediaan tempat.</p> <p>2. Pelaksanaan pemakaian guest house Jangka waktu sebenarnya untuk pemakaian bisa satu hari atau beberapa hari sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>3. Evaluasi dan Persiapan Pemulangan : Setelah acara selesai, Poltekkes akan melakukan evaluasi dan memeriksa barang-barang yang ada di dalam guest house.</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan. Tarif penggunaan guest house adalah Rp 600.000,- per unit/hari
5	Produk	Tempat Penginapan yang berada di dalam lingkungan kampus Poltekkes Tanjungkarang, sangat cocok untuk konsumen yang memiliki acara kampus maupun disekitar kampus, selain menyediakan kenyamanan juga diberikan keamanan selama 24 Jam.
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang. Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 08117907903</p>

### ***Manufacturing***

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</p> <p>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang</p>

		<p>Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Pendidikan Tinggi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.05/2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2021 tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Pada Kementerian Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 266/KMK.05/2011 Tanggal 15 Agustus 2011, tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>11. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.02/III/6623/2021 tentang Penetapan Program Studi Dan Jurusan Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</li> <li>12. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : HK.04.02/I.25971/2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : PS.01.02/I.2/4610/2011 Tentang Penetapan Statuta Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</li> <li>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan.</li> <li>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/747/2023 Tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</li> <li>15. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/756/2023 Tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun 2023</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Tidur</li> <li>2. Lemari</li> <li>3. Meja dan Kursi</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Free Wifi</li> <li>5. AC</li> <li>6. Toilet dan Fasilitas Kebersihan</li> <li>7. Parkir yang Memadai</li> <li>8. Keamanan</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Kebijakan dan Prosedur mencakup peraturan, persyaratan, tarif, dan aturan terkait lainnya.</li> <li>2. Pengelolaan Kalender atau Jadwal oleh PJ umum untuk menghindari tumpang tindih penginap</li> <li>3. Persetujuan Permohonan Penggunaan: Setiap permohonan penggunaan guest house harus disetujui oleh PJ Umum dan juga koordinasi dengan unit usaha, instalasi pemeliharaan, serta perlu disetujui oleh Ka. Subbag ADUM jika terkait penggunaan yang besar, lama dan kegiatan yang melibatkan institusi</li> <li>4. Pengawasan Pelaksanaan Acara secara langsung oleh PJ umum</li> <li>5. Audit dan Rekonsiliasi Keuangan: PJ umum melakukan rekonsiliasi keuangan terkait dengan penggunaan aula dan ruang kelas ke unit usaha dan bendahara penerimaan. Audit berkala oleh SPI untuk memastikan bahwa tarif dan pembayaran telah dikelola dengan benar.</li> <li>6. Umpan Balik Pengguna:</li> <li>7. Pengendalian intern dan pengawasan langsung yang efektif</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PJ Umum : 1 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memimpin tim pelaksana dan bertanggung jawab atas pengelolaan fasilitas.</li> <li>b. Mengatur jadwal penggunaan guest house.</li> <li>c. Memastikan keamanan dan pemeliharaan fasilitas.</li> </ol> </li> <li>2. Staf bagian Umum : 1 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berinteraksi dengan pengguna yang mengajukan permohonan peminjaman.</li> <li>b. Mengelola proses permohonan dan persetujuan dan pembayaran biaya penggunaan sapsras</li> <li>c. Menyusun jadwal acara berdasarkan ketersediaan ruangan.</li> <li>d. Menjelaskan persyaratan teknis dan fasilitas kepada pengguna.</li> <li>e. Menyimpan catatan dan dokumentasi terkait penggunaan fasilitas.</li> <li>f. Menghasilkan laporan terkait penggunaan fasilitas.</li> </ol> </li> <li>3. Petugas Kebersihan : 2-3 orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga kebersihan dan kerapian guest house setiap pagi jika ada yang menginap serta sebelum dan sesudah selesai menggunakan guest house.</li> </ol> </li> <li>4. Petugas Keamanan : Sesuai dengan Shift jaga kampus, keamanan</li> </ol>

		<p>akan terus dipantau ada ataupun tidak ada yang menginap.</p> <p>5. Unit Usaha dan bendahara penerima BLU : 2 orang</p> <p>a. Koordinasi antara PJ umum dan unit usaha terkait dengan tarif layanan dan laporan penggunaan guest house.</p>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan</li> <li>2. Transparansi dan Informasi yang Jelas</li> <li>3. Pengelolaan Jadwal yang Efisien</li> <li>4. Dukungan Teknis yang Kompeten</li> <li>5. Kualitas Fasilitas yang Terjaga</li> <li>6. Keamanan dan Keselamatan Pengguna</li> <li>7. Umpan Balik dan Evaluasi</li> <li>8. Pengembangan Karyawan</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan fisik yang memadai, seperti sistem penguncian pintu, pemantauan CCTV, dan akses terkontrol untuk memastikan hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses ruangan tersebut.</li> <li>2. Jaminan Keselamatan Teknis</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Subbag ADUM secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> <li>2. Laporan pemasukan BLU melalui penggunaan guest house dilakukan secara berkala setiap bulan ke unit usaha dan melakukan konsolidasi dengan bendahara penerima.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN MASUK ASRAMA**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Dalam rangka asrama sebagai sarana penunjang kegiatan akademik yang memiliki peran dalam pembentukan mahasiswa yang berkarakter. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan masuk asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang bisa mencakup syarat teknis dan administratif.</p> <p>A. Syarat Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Pendaftaran: Calon penghuni asrama harus mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang secara online/offline (menyesuaikan)</li> <li>2. Calon warga asrama harus mengirimkan bukti sudah diterima sebagai mahasiswa baru PoltekkesTanjungkarang/ bukti pembayaran daftar ulang mahasiswa baru (bagi mahasiswa baru). atau Fotokopi KTM (bagi mahasiswa aktif)</li> <li>3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP): Calon warga asrama harus melampirkan fotokopi KTP.</li> <li>4. Pas Foto: Pas foto terbaru dengan ukuran dan jumlah yang ditentukan.</li> <li>5. Bukti Pembayaran Biaya Penggunaan Kamar Asrama: Calon warga asrama harus membayar biaya masuk asrama sebesar Rp.250.000,-/orang/bulan yang di bayarkan langsung 6 bulan/1 semester. (biaya ini dapat berubah sesuai dengan kebijakan yang berlaku).</li> <li>6. Bukti Pembayaran Biaya Makan Asrama: Calon penghuni asrama harus membayar biaya makan asrama sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> <li>7. Surat Pernyataan: Calon penghuni asrama mungkin diminta untuk menandatangani surat pernyataan yang berisi komitmen untuk mematuhi peraturan-peraturan asrama.</li> </ol> <p>B. Syarat Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Status Mahasiswa Aktif: Calon warga asrama harus menjadi mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> <li>2. Tidak Terlibat Sanksi Disiplin: Calon warga asrama tidak boleh dalam status sanksi disiplin yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kondisi Kesehatan: Calon warga asrama mungkin harus menjalani pemeriksaan kesehatan untuk memastikan bahwa mereka dalam kondisi kesehatan yang baik.</li> <li>4. Peraturan Asrama: Calon warga asrama harus mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang berlaku di asrama.</li> <li>5. Kepatuhan Pembayaran: Calon warga asrama harus membayar biaya asrama dan makanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> <li>6. Lama Penghunian: Calon warga asrama harus mengikuti ketentuan terkait dengan lamanya penghunian asrama sesuai dengan kebijakan institusi</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Berikut adalah Prosedur teknis dan administratif dalam pengurusan pelayanan masuk asrama di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang:</p> <p>A. Prosedur Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Online/Offline: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa harus mengakses formulir/blanko registrasi masuk asrama, yang dapat diisi secara online atau offline.</li> <li>■ Pada tahap ini, mahasiswa akan mendapatkan informasi tentang biaya penggunaan kamar asrama (Rp.250.000,-/orang/bulan) dan biaya makan asrama (biaya ini dapat berubah sesuai dengan kebijakan yang berlaku)</li> </ul> </li> <li>2. Mengisi Formulir: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa diwajibkan untuk mengisi formulir registrasi masuk asrama sesuai dengan petunjuk yang diberikan pada formulir tersebut.</li> </ul> </li> <li>3. Penyerahan Formulir: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Setelah mengisi formulir, mahasiswa harus menyerahkan formulir yang telah diisi pada panitia asrama. Penyerahan formulir dapat dilakukan baik secara online maupun offline (menyesuaikan)</li> </ul> </li> <li>4. Sosialisasi Hal-hal Terkait Asrama: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa akan menerima sosialisasi mengenai peraturan-peraturan, prosedur, dan informasi penting terkait asrama</li> </ul> </li> <li>5. Perjanjian Asrama: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa diharuskan membuat surat pernyataan/perjanjian dengan materai yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persetujuan tinggal di asrama.</li> <li>b. Komitmen untuk mematuhi peraturan asrama.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol>

		<p>c. Kesiediaan menerima sanksi jika melanggar peraturan asrama.  d. Kesiediaan untuk memenuhi persyaratan administrasi.</p> <p>6. Serah Terima Mahasiswa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa yang telah menyelesaikan proses administratif akan diberikan petunjuk selanjutnya.</li> </ul> <p>B. Prosedur Teknis:</p> <p>1. Penyerahan Perlengkapan Asrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mahasiswa diwajibkan untuk menyerahkan perlengkapan asrama yang dibutuhkan kepada panitia yang ditunjuk. Perlengkapan ini termasuk pakaian, peralatan tidur, dan barang-barang pribadi lainnya.</li> </ul> <p>2. Pemeriksaan Perlengkapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Panitia asrama akan memeriksa perlengkapan yang dibawa oleh mahasiswa untuk memastikan bahwa semua perlengkapan yang diperlukan telah disiapkan.</li> </ul> <p>3. Pembagian Kamar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Panitia asrama akan membagi mahasiswa ke dalam kamar-kamar yang tersedia berdasarkan kapasitas asrama dan menginformasikan kepada masing-masing mahasiswa kamar yang telah ditempatkan.</li> </ul> <p>4. Masuk Asrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Setelah pembagian kamar, mahasiswa dapat memulai proses masuk ke asrama sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh panitia asrama.</li> </ul> <p>Dengan mematuhi semua syarat administratif dan teknis di atas, mahasiswa akan dapat memasuki asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dengan lancar.</p>
3	Jangka waktu	<p>Keseluruhan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan masuk asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk jumlah pendaftar, kompleksitas pengolahan dokumen, dan efisiensi dari staf yang terlibat dalam proses tersebut. Namun, secara umum, berikut adalah perkiraan estimasi waktu yang mungkin diperlukan:</p> <p>1. Pengumpulan dan Verifikasi Dokumen Persyaratan (Awal):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan dan memeriksa</li> </ul>

		<p>dokumen persyaratan seperti KTM, KTP, pas foto, dan pembayaran biaya masuk asrama biasanya memerlukan beberapa hari hingga satu minggu tergantung pada sejauh mana pengajuan dokumen dapat dilakukan secara online atau langsung.</p> <p>2. Pemeriksaan Kesehatan (jika diperlukan):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jika pemeriksaan kesehatan diperlukan, ini bisa memerlukan waktu tambahan, tergantung pada jadwal pemeriksaan dan hasilnya.</li> </ul> <p>3. Pengolahan Administratif:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pengolahan administratif termasuk pendaftaran, pembayaran biaya masuk asrama, dan pembayaran biaya makan asrama. Ini mungkin memerlukan waktu beberapa hari hingga satu minggu.</li> </ul> <p>4. Penugasan Kamar Asrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Penentuan penugasan kamar asrama biasanya dilakukan setelah pendaftaran selesai, dan ini akan memerlukan waktu beberapa hari hingga mingguan, terutama jika ada banyak calon penghuni asrama.</li> </ul> <p>5. Orientasi Awal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pada awal penghunian, biasanya ada sesi orientasi untuk calon penghuni baru. Ini biasanya berlangsung satu hari.</li> </ul> <p>Dengan memperhitungkan faktor-faktor tersebut, secara keseluruhan, proses pelayanan masuk asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang mungkin memerlukan waktu sekitar 2 hingga 4 minggu dari tahap awal hingga mahasiswa masuk asrama. Namun, estimasi waktu sebenarnya dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kebijakan yang berlaku pada saat pendaftaran.</p>
4	Biaya/tarif	<p>a. Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, Tarif penggunaan kamar asrama Rp. 250.000,-/orang/bulan yang dibayarkan pada saat awal masuk asrama secara langsung 6 bulan/1 semester</p> <p>b. Tarif makan asrama akan diberitahukan kemudian</p>
5	Produk	<p>Produk pelayanan di Asrama Poltekkes Tanjungkarang mencakup:</p> <p>1. Penyediaan Kamar Asrama: Asrama menyediakan kamar asrama bagi mahasiswa yang memenuhi persyaratan. Produk ini</p>

		<p>mencakup tempat tinggal yang nyaman, aman dan dekat dengan lokasi perkuliahselama mereka menempuh pendidikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Layanan Makanan: Asrama memberikan layanan makanan bagi para penghuni, termasuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Ini membantu memenuhi kebutuhan nutrisi mereka sehari-hari.</li> <li>3. Produk Administrasi: Ini termasuk pelayanan administratif seperti pendaftaran, penugasan kamar, dan pengelolaan pembayaran biaya asrama. Produk administrasi ini mendukung pengelolaan efisien asrama dan pengaturan penghuni.</li> <li>4. Akses Free WiFi: Mahasiswa yang tinggal di asrama dapat mengakses internet secara gratis. Ini adalah sarana penting untuk mendukung pembelajaran dan komunikasi online.</li> <li>5. Keamanan 24 Jam dengan CCTV: Asrama dilengkapi dengan sistem keamanan 24 jam yang mencakup pengawasan oleh kamera CCTV.</li> <li>6. Layanan Satpam: Satpam siap sedia untuk menjaga keamanan asrama sepanjang waktu, memberikan bantuan dalam situasi darurat, dan memastikan ketertiban lingkungan asrama.</li> <li>7. Fasilitas Bersama: Asrama menyediakan fasilitas bersama seperti ruang belajar, ruang makan, dapur bersama, dan ruang olahraga. Ini membantu dalam pembinaan karakter dan kenyamanan penghuni asrama.</li> <li>8. Orientasi dan Pembinaan: Asrama memberikan orientasi dan pembinaan kepada penghuni untuk membantu mereka beradaptasi dengan lingkungan asrama dan mendukung pembentukan karakter yang baik.</li> <li>9. Program asrama : Warga asrama akan memperoleh berbagai program yang mendukung pembentukan karakter mereka yang berkoordinasi dengan pihak Subbag ADAK serta jurusan/prodi</li> <li>10. Produk Pelayanan yang Disediakan di Asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> </ol> <p>Produk pelayanan ini membantu mendukung pembinaan karakter dan pengembangan mahasiswa Poltekkes Tanjungkarang, menciptakan lingkungan akademik yang mendukung pembelajaran, profesionalisme, dan etika yang baik. Produk pelayanan ini sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan berkontribusi pada penciptaan lulusan yang profesional, berkualitas, berkarakter, dan berakhlak mulia.</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Nomor Hotline Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang : 08117907903 Atau Unit Usaha dan Asrama</p>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.05/2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2021 tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Pada Kementerian Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 266/KMK.05/2011 Tanggal 15 Agustus 2011, tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>11. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.02/III/6623/2021 tentang Penetapan Program Studi Dan Jurusan Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</li> </ol>

		<p>12. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tangkarakang Nomor : HK.04.02/I.25971/2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tangkarakang Nomor : PS.01.02/I.2/4610/2011 Tentang Penetapan Statuta Politeknik Kesehatan Tangkarakang</p> <p>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tangkarakang Nomor : HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan.</p> <p>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tangkarakang Nomor : HK.02.03/I.2/747/2023 Tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tangkarakang</p> <p>15. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tangkarakang Nomor : HK.02.03/I.2/756/2023 Tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tangkarakang Tahun 2023</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan masuk asrama di Poltekkes Kemenkes Tangkarakang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamar Asrama: Kamar-kamar asrama adalah fasilitas utama tempat mahasiswa tinggal. Kamar ini biasanya dilengkapi dengan tempat tidur, lemari, meja belajar, dan fasilitas dasar lainnya.</li> <li>2. Administrasi: Fasilitas administrasi digunakan untuk penerimaan dokumen pendaftaran, pengolahan administrasi, dan pembayaran biaya masuk asrama berupa komputer, link pendaftaran, form Perjanjian masuk asrama, buku-buku administrasi asrama (buku pedoman asrama, buku keluar, buku pulang, buku absen briefing asrama, dll)</li> <li>3. Fasilitas Kesehatan: Tempat pemeriksaan kesehatan dapat termasuk ruang konsultasi medis, laboratorium, dan tempat pemeriksaan fisik (asrama kampus A terdapat fasilitas kesehatan di Klinik Bunderan Sehat)</li> <li>4. Ruang Makan: Ini adalah tempat di mana mahasiswa bisa makan.</li> <li>5. Ruang Belajar: Fasilitas belajar yang nyaman dan tenang biasanya tersedia untuk membantu mahasiswa dalam studi akademik.</li> <li>6. Ruang Olahraga: Fasilitas ini mungkin ada untuk membantu mahasiswa menjaga kebugaran dan kesehatan fisik mereka.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana atau staf yang bertanggung jawab atas pelayanan asrama di Poltekkes Kemenkes Tangkarakang harus mencakup berbagai aspek, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam hal layanan asrama :</p>

		<p>Pengetahuan Tentang Peraturan Asrama: Pelaksana harus memahami dan memiliki pengetahuan mendalam tentang semua peraturan, kebijakan, dan prosedur yang berlaku di asrama. Ini termasuk aturan keamanan, peraturan perundang-undangan yang relevan, dan peraturan khusus asrama.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Tentang Persyaratan Pendaftaran: harus tahu persyaratan lengkap yang harus dipenuhi oleh calon penghuni asrama, termasuk persyaratan administratif dan teknis.</li> <li>2. Keterampilan Komunikasi: Pelaksana harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan calon penghuni asrama, menjelaskan prosedur pendaftaran, memberikan informasi tentang aturan dan kebijakan, dan menjawab pertanyaan.</li> <li>3. Pengelolaan Dokumen: mampu mengelola semua dokumen pendaftaran dengan cermat, termasuk verifikasi dan pengarsipan dokumen.</li> <li>4. Manajemen Biaya: Pelaksana harus dapat mengelola pembayaran biaya masuk asrama dan biaya makan asrama serta menjalankan proses administrasi terkait keuangan.</li> <li>5. Keterampilan Penyelesaian Konflik: Dalam situasi di mana konflik muncul antara penghuni asrama, pelaksana harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan konflik dengan bijaksana dan adil.</li> <li>6. Keterampilan Manajemen Waktu: Pelaksana harus dapat mengelola berbagai tugas dan tanggung jawab dengan efisien, terutama selama periode pendaftaran yang sibuk.</li> <li>7. Pengalaman Administrasi: Pengalaman sebelumnya dalam administrasi atau pelayanan pelanggan dapat menjadi nilai tambah dalam mengelola proses pendaftaran dan layanan asrama.</li> <li>8. Pengembangan Karakter dan Pembinaan Mahasiswa: harus memiliki pemahaman tentang bagaimana membantu dalam pembinaan karakter dan pengembangan pribadi mahasiswa, serta menyelenggarakan kegiatan yang mendukung tujuan ini.</li> </ol> <p>Pelaksanaan terdiri dari masing-masing jabatan yang berwenang dalam kompetensi dan sesuai tupoksinya yang terdiri dari Wadir 3, Kasubbag ADAK dan Unit usaha dan Asrama, Kompetensi ini akan membantu pelaksana memberikan pelayanan asrama yang baik, efisien, dan mendukung penghuni asrama dalam mencapai tujuan akademik dan perkembangan karakter yang diinginkan.</p>
10	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana dalam hal

		<p>layanan asrama bertujuan untuk memastikan bahwa layanan asrama dijalankan sesuai dengan standar, peraturan, dan kebijakan yang berlaku. Berikut adalah beberapa elemen kunci dari sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP): Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung harus menetapkan SOP yang jelas untuk semua aspek layanan asrama. SOP ini mencakup prosedur pendaftaran, penugasan kamar, pengelolaan dokumen, pembayaran biaya, dan prosedur keamanan.</li> <li>2. Pengawasan Terjadwal: Atasan langsung harus melakukan pengawasan terjadwal secara rutin. Ini dapat mencakup pemeriksaan dokumen, verifikasi pendaftaran, dan pengecekan pengelolaan keuangan asrama. Pengawasan terjadwal membantu mencegah kesalahan dan pelanggaran.</li> <li>3. Pelaporan dan Audit Internal: Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung dapat meminta pelaporan rutin dari pelaksana untuk memonitor kinerja asrama. Audit internal juga dapat dilakukan untuk memeriksa kepatuhan terhadap prosedur dan pengelolaan keuangan.</li> <li>4. Evaluasi Kinerja Pelaksana: Atasan langsung harus secara teratur mengevaluasi kinerja pelaksana. Ini mencakup penilaian terhadap kemampuan dalam mematuhi prosedur, keterampilan komunikasi, dan pengelolaan konflik.</li> <li>5. Kontrol Keamanan: Sistem keamanan asrama seperti CCTV dan satpam harus dipantau secara rutin untuk memastikan keamanan penghuni asrama.</li> <li>6. Penanganan Keluhan: Atasan langsung harus memastikan bahwa pelaksana memiliki prosedur untuk menangani keluhan penghuni asrama dan bahwa keluhan tersebut ditindaklanjuti dengan baik.</li> <li>7. Pelatihan dan Pengembangan: Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung harus memberikan pelatihan dan dukungan dalam rangka meningkatkan kemampuan pelaksana dan memastikan bahwa mereka memahami perubahan terbaru dalam peraturan dan kebijakan.</li> <li>8. Transparansi dan Akuntabilitas* Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung harus memastikan bahwa semua proses pengawasan dan pengendalian intern dilakukan dengan transparansi, dan semua temuan yang ditemukan harus diakuntabilitaskan dan diperbaiki.</li> </ol> <p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung ini sangat penting dalam memastikan bahwa layanan asrama dijalankan dengan baik, efisien, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p>
--	--	---

		Dengan adanya pengawasan yang ketat, pelanggan, dalam hal ini penghuni asrama, dapat merasa aman dan puas dengan layanan yang diberikan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas Administrasi Asrama :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 orang Penanggung jawab Asrama yang bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan asrama.</li> <li>■ 1 atau lebih petugas administrasi untuk membantu dalam pendaftaran, verifikasi dokumen, dan manajemen administrasi sehari-hari.</li> </ul> <p>2. Petugas Keamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 atau lebih satpam yang bertugas menjaga keamanan 24 jam.</li> <li>■ Jumlah satpam dapat disesuaikan dengan ukuran dan kebutuhan keamanan asrama.</li> </ul> <p>3. Petugas Kebersihan dan Maintenance:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 atau lebih petugas kebersihan untuk menjaga kebersihan fasilitas asrama, termasuk kamar, kamar mandi, dan ruang bersama.</li> <li>■ 1 atau lebih petugas maintenance untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas asrama.</li> </ul> <p>4. Petugas Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 petugas kesehatan atau perawat yang dapat memberikan pelayanan kesehatan dan merawat mahasiswa yang membutuhkan perawatan kesehatan ringan.</li> </ul> <p>5. Staf Pemantauan Keamanan (CCTV):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jika asrama dilengkapi dengan sistem pengawasan CCTV, staf pemantauan CCTV diperlukan untuk memantau aktivitas di lingkungan asrama.</li> </ul> <p>6. Pengawas Kegiatan Sosial dan Pembinaan Karakter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 atau lebih pengawas yang bertugas mengorganisir kegiatan sosial dan pembinaan karakter bagi mahasiswa.</li> </ul> <p>7. Petugas Teknologi Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 petugas teknologi informasi yang dapat membantu dalam pemeliharaan dan dukungan sistem teknologi, termasuk layanan WiFi gratis.</li> </ul> <p>8. Asisten Petugas Khusus (Jika Diperlukan):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asisten atau staf tambahan yang mungkin diperlukan selama</li> </ul>

		periode pendaftaran sibuk atau saat ada kegiatan khusus di asrama.
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan dalam hal layanan asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan: Kami berkomitmen untuk mematuhi dan menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, termasuk SOP yang jelas dan peraturan yang berlaku.</li> <li>2. Kepastian Pendaftaran dan Penugasan Kamar: Kami akan memastikan bahwa pendaftaran dan penugasan kamar asrama dilakukan secara transparan, adil, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mahasiswa akan mendapatkan kamar sesuai dengan kebijakan dan ketersediaan.</li> <li>3. Keamanan 24 Jam: Kami menyediakan keamanan 24 jam dengan dukungan satpam dan sistem CCTV untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penghuni asrama.</li> <li>4. Kepatuhan Terhadap Peraturan Kebersihan: Kami akan menjaga kebersihan lingkungan asrama dengan merawat dan membersihkan fasilitas secara teratur dan juga kerjasama dengan seluruh warga asrama dalam menjaga kebersihan kamar dan ruangan asrama.</li> <li>5. Dukungan Kesehatan: Kami akan memberikan dukungan kesehatan dasar dengan menghadirkan petugas kesehatan atau perawat yang dapat memberikan perawatan medis ringan dan pertolongan pertama dalam situasi darurat.</li> <li>6. Kegiatan Sosial dan Pembinaan Karakter: Kami akan menyelenggarakan kegiatan sosial dan pembinaan karakter yang bertujuan untuk membantu mahasiswa berkembang secara holistik.</li> <li>7. Pengelolaan Konflik dan Keluhan: Kami memiliki prosedur penanganan konflik dan keluhan yang transparan dan adil untuk memastikan bahwa masalah penghuni asrama dapat diselesaikan dengan baik.</li> <li>8. Kualitas Pelayanan WiFi: Layanan WiFi gratis yang kami sediakan akan memiliki kualitas yang memadai dan andal untuk mendukung kebutuhan akademik dan komunikasi mahasiswa.</li> <li>9. Transparansi dan Akuntabilitas: Kami akan memastikan transparansi dalam segala aspek pelayanan, dan kami akan bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan yang kami terapkan.</li> </ol> <p>Jaminan pelayanan ini mencerminkan komitmen Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dalam memberikan layanan asrama yang berkualitas</p>

		sesuai dengan kapasitas manajemen yang ada. Tujuannya adalah untuk memastikan penghuni asrama merasa aman, nyaman, dan didukung dalam perkembangan akademik dan karakter mereka selama tinggal di asrama.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula dan ruang kelas memiliki tindakan keamanan fisik yang memadai, seperti sistem penguncian pintu, pemantauan CCTV, dan akses terkontrol untuk memastikan hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses ruangan tersebut.</li> <li>2. Keselamatan Teknis: seperti peralatan listrik dan peralatan audio-visual harus diinspeksi secara berkala untuk memastikan keselamatan operasional. Hal ini termasuk pemeriksaan kabel dan peralatan yang terhubung.</li> <li>3. Pemantauan Acara: Acara dipantau secara aktif oleh staf keamanan atau petugas yang bertugas untuk mengidentifikasi potensi masalah atau perilaku yang mencurigakan.</li> <li>4. Evakuasi dan Rute Keluar: Rute evakuasi dan lokasi titik pertemuan harus jelas diidentifikasi dan diberitahukan kepada peserta dalam situasi darurat.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Ka. Subbag ADUM secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> <li>2. Laporan pemasukan BLU melalui penggunaan kamar dan makan asrama dilakukan secara berkala setiap bulan ke unit usaha dan melakukan konsolidasi dengan berdahara penerima.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN LABORATORIUM, ALAT LABORATORIUM DAN PHANTOM  
OLEH PIHAK LUAR**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenal Alat Laboratorium: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar harus menyediakan informasi lengkap tentang alat laboratorium yang akan digunakan, termasuk merek, model, dan spesifikasi teknisnya.</li> <li>■ Alat laboratorium yang akan digunakan harus memenuhi standar keselamatan dan kualitas yang berlaku.</li> </ul> </li> <li>2. Penggunaan Alat: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar harus memiliki personil yang kompeten dalam penggunaan alat laboratorium tersebut.</li> <li>■ Prosedur penggunaan alat laboratorium harus disetujui oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dan harus mematuhi standar keselamatan.</li> </ul> </li> </ol> <p>B. Persyaratan Administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perizinan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar harus mengajukan permohonan perizinan kepada Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang sebelum menggunakan alat laboratorium di lokasi tertentu.</li> </ul> </li> <li>2. Kontrak Layanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar dan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang harus memiliki kontrak layanan yang memuat detail jasa yang akan diberikan, biaya, jangka waktu, dan hak dan kewajiban masing-masing pihak.</li> </ul> </li> <li>3. Jaminan Keamanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar harus menyediakan jaminan keamanan bagi alat laboratorium dan phantom yang akan dibawa ke lokasi penggunaan, serta harus mematuhi protokol keamanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> </ul> </li> <li>4. Pelaporan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak luar harus memberikan laporan berkala tentang penggunaan alat laboratorium dan phantom kepada Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.</li> </ul> </li> <li>6. Pembayaran dan Penagihan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ketentuan pembayaran dan penagihan harus diatur dengan jelas dalam kontrak layanan, termasuk metode pembayaran</li> </ul> </li> </ol>

		<p>dan jangka waktu pembayaran.</p> <p>7. Pengembalian alat lab/phantom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak pengguna harus mengembalikan alat lab/phantom dengan keadaan baik seperti semula sesuai dengan waktu yang disepakati pada kontrak layanan.</li> </ul>
2	Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penggunaan Alat Laboratorium dan Phantom:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon Pengguna mengajukan permohonan peminjaman/penggunaan phantom/alat laboratorium secara tertulis kepada Direktur, dengan mencantumkan unit usaha yang akan melayani permohonan tersebut.</li> <li>2. Unit Usaha menerima disposisi dari Wakil Direktur II (Wadir II) untuk mengelola permohonan tersebut.</li> <li>3. Unit Usaha mengkonfirmasi kesediaan jurusan/prodi/laboratorium yang akan digunakan oleh calon pengguna. Jika jurusan/prodi/instalasi laboratorium tidak bersedia, Unit Usaha melaporkan hal ini ke Wadir II dan menghubungi calon pengguna untuk memberitahu tentang ketidakterediaan fasilitas.</li> <li>4. Jika jurusan/prodi/instalasi laboratorium bersedia, Unit Usaha menghubungi calon pengguna untuk membahas draft Perjanjian Penggunaan phantom/alat laboratorium. Draft perjanjian tersebut akan mencakup syarat dan ketentuan penggunaan, termasuk biaya.</li> <li>5. Calon pengguna membayarkan biaya penggunaan phantom/alat laboratorium sesuai dengan Surat Perjanjian dan ketentuan yang berlaku. Calon pengguna harus mengirim bukti pembayaran ke Unit Usaha.</li> <li>6. Setelah pembayaran diterima, Surat Perjanjian Penggunaan phantom/alat laboratorium ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu calon pengguna dan Wadir II.</li> <li>7. Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu melakukan pemeriksaan kelengkapan phantom/alat laboratorium yang akan dipinjam/digunakan oleh pengguna untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut dalam kondisi baik dan siap digunakan.</li> <li>8. Pengguna dapat menggunakan phantom/alat laboratorium sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam Surat Perjanjian.</li> <li>9. Setelah penggunaan selesai, pengguna harus mengembalikan phantom/alat laboratorium kepada Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu.</li> <li>10. Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu melakukan pemeriksaan kembali terhadap kelengkapan phantom/alat</li> </ol>

		laboratorium yang akan diserahkan terimakan dari pengguna. Jika ada kerusakan atau kehilangan, pengguna bertanggung jawab untuk mengganti atau memperbaikinya sesuai dengan perjanjian.
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan Permohonan: Calon pengguna mengajukan permohonan tertulis kepada Direktur dengan tujuan unit usaha. Proses ini bisa memakan waktu 3-7 hari untuk pengajuan dan disposisi dari Wadir II.</li> <li>2. Konfirmasi Kesiadaan Fasilitas: Unit Usaha melakukan konfirmasi terhadap kesiadaan jurusan/prodi/laboratorium yang akan digunakan. Jika fasilitas tidak tersedia, pengguna diberitahu dalam beberapa hari. Jika tersedia, proses ini bisa memakan waktu 2-3 hari.</li> <li>3. Pembahasan Draft Perjanjian: Unit Usaha menghubungi calon pengguna untuk membahas draft Perjanjian Penggunaan. Estimasi memakan waktu 1-2 hari.</li> <li>4. Pembayaran Biaya: Calon pengguna membayar biaya penggunaan sesuai dengan Surat Perjanjian. 1-2 hari</li> <li>5. Penandatanganan Perjanjian: Setelah pembayaran diterima, Surat Perjanjian ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu calon pengguna dan Wadir II. Proses ini bisa memakan waktu 1-2 hari.</li> <li>6. Pemeriksaan Kelengkapan Alat: Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu memeriksa kelengkapan phantom/alat laboratorium yang akan dipinjam. Proses ini biasanya memakan waktu 1-2 hari.</li> <li>7. Penggunaan Alat: Pengguna menggunakan phantom/alat laboratorium sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam Surat Perjanjian.</li> <li>8. Pengembalian Alat: Setelah penggunaan selesai, pengguna mengembalikan phantom/alat laboratorium.</li> <li>9. Pemeriksaan Kembali: Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu melakukan pemeriksaan kembali terhadap kelengkapan phantom/alat laboratorium. Proses ini bisa memakan waktu 1-2 hari.</li> </ol> <p>Jadi, total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses ini bisa berkisar antara 1-3 minggu, tergantung pada berbagai faktor seperti kompleksitas permohonan, jadwal ketersediaan fasilitas, dan kecepatan respons dari semua pihak yang terlibat</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/I.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang

		Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, bahwa Tarif penggunaan alat laboratorium dan/phantom berdasarkan dengan jenis phantom/alat lab yang dipinjam dan akan dituangkan di dalam PKS/KSO
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan Barang: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alat Laboratorium: Penyediaan fasilitas laboratorium yang mencakup peralatan, instrumen, dan perangkat yang diperlukan untuk keperluan penggunaan.</li> <li>■ Phantom: Penyediaan phantom yang dapat digunakan untuk simulasi atau pelatihan di laboratorium.</li> </ul> </li> <li>2. Jasa: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peminjaman Fasilitas: Memberikan jasa peminjaman fasilitas laboratorium dan phantom kepada pihak luar.</li> <li>■ Konsultasi dan Bimbingan: Pihak luar mungkin memerlukan jasa konsultasi atau bimbingan teknis terkait penggunaan alat laboratorium dan phantom.</li> </ul> </li> <li>3. Produk Administrasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surat Perjanjian Penggunaan: Dokumen yang memuat syarat dan ketentuan penggunaan alat laboratorium dan phantom oleh pihak luar.</li> </ul> </li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Cq. Tim Dumas Poltekkes Tanjungkarang Jl. Soekarno Hatta No. 6 Rajabasa Bandar Lampung</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 08117907903 dan Website :</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan</li> </ol>

		<p>Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.05/2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2021 tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan Pada Kemeterian Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 266/KMK.05/2011 Tanggal 15 Agustus 2011, tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</li> <li>11. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.02/III/6623/2021 tentang Penetapan Program Studi Dan Jurusan Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</li> <li>12. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : HK.04.02/I.25971/2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Nomor : PS.01.02/I.2/4610/2011 Tentang Penetapan Statuta Politeknik Kesehatan Tanjungkarang</li> <li>13. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Badan Layanan Umum Politeknik Kesehatan pada Kementerian Kesehatan.</li> <li>14. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/747/2023 Tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Politeknik Kesehatan</li> </ol>
--	--	--

		<p>Kementerian Kesehatan Tanjungkarang</p> <p>15. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Nomor : HK.02.03/I.2/756/2023 Tentang Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun 2023</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ruang laboratorium yang dilengkapi dengan peralatan laboratorium, instrumen, dan fasilitas yang diperlukan untuk berbagai jenis uji, penelitian, atau pelatihan.</li> <li>■ Fasilitas kebersihan dan keamanan laboratorium sesuai dengan standar keselamatan.</li> </ul> </li> <li>2. Phantom dan Alat Laboratorium: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Penyediaan alat laboratorium, phantom, dan perangkat lain yang dapat mobile/dibawa ke lokasi pengguna.</li> <li>■ Penyimpanan yang aman untuk phantom dan alat laboratorium.</li> </ul> </li> <li>3. Sistem Informasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistem informasi untuk manajemen permohonan, jadwal penggunaan, dan administrasi penggunaan alat laboratorium dan phantom.</li> </ul> </li> <li>4. Fasilitas Administrasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ruang administrasi untuk mengelola surat-menyurat, dokumentasi, dan administrasi terkait penggunaan fasilitas laboratorium.</li> </ul> </li> <li>5. Sistem Pelaporan dan Dokumentasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistem untuk menghasilkan laporan penggunaan fasilitas, dan laporan keuangan terkait dengan biaya penggunaan.</li> </ul> </li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Teknis: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Memahami prinsip-prinsip dasar penggunaan alat laboratorium dan phantom yang sesuai dengan bidangnya.</li> <li>■ Mengetahui persyaratan teknis dan regulasi yang berlaku dalam penggunaan alat laboratorium dan phantom.</li> </ul> </li> <li>2. Pengetahuan Keselamatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Memahami standar keselamatan yang berkaitan dengan penggunaan alat laboratorium, termasuk penanganan bahan berbahaya dan protokol keamanan laboratorium.</li> </ul> </li> <li>3. Keahlian Laboratorium:</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Menguasai keterampilan teknis yang diperlukan untuk mengoperasikan peralatan laboratorium dengan baik.</li> <li>■ Memiliki pemahaman yang baik tentang metode analisis dan uji yang relevan.</li> </ul> <p>4. Keterampilan Komunikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mampu berkomunikasi dengan baik dengan pihak luar yang ingin menggunakan alat laboratorium dan phantom.</li> <li>■ Mampu menjelaskan dengan jelas persyaratan, prosedur, dan syarat-syarat penggunaan kepada calon pengguna.</li> </ul> <p>5. Keterampilan Manajemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mampu mengelola jadwal penggunaan fasilitas laboratorium dan phantom dengan efisien.</li> <li>■ Mampu mengelola dokumen administrasi yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas, termasuk surat perjanjian, laporan, dan dokumentasi lainnya.</li> </ul> <p>6. Pengalaman:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pengalaman yang relevan dalam bidang laboratorium atau pengelolaan fasilitas serupa merupakan nilai tambah. Pengalaman ini dapat membantu dalam menghadapi situasi yang mungkin muncul selama penggunaan alat laboratorium.</li> </ul> <p>7. Kemampuan Penyelesaian Masalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kemampuan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul selama penggunaan alat laboratorium dan phantom, serta kemampuan untuk mencari solusi yang sesuai.</li> </ul> <p>8. Kepatuhan Hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Paham dengan peraturan hukum dan kebijakan yang berlaku dalam penggunaan alat laboratorium dan phantom, serta mampu menjalankannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</li> </ul> <p>9. Pelayanan Pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, termasuk respons cepat terhadap permintaan dan pertanyaan mereka.</li> </ul> <p>10. Pengelolaan Konflik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mampu mengelola potensi konflik atau perbedaan pendapat dengan pengguna dan menemukan solusi yang memuaskan bagi semua pihak.</li> </ul>
--	--	---

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Evaluasi dan Koordinasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung (misalnya, Ka. Unit) dapat melakukan pengawasan secara berkala melalui rapat evaluasi bulanan atau sesuai jadwal yang ditetapkan. Dalam rapat tersebut, hasil pelayanan, kinerja pelaksana, permasalahan, dan solusi dapat dibahas.</li> </ul> </li>   <li>2. Pemantauan Melalui CCTV atau Aplikasi Lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pihak pimpinan atau atasan langsung dapat menggunakan teknologi untuk mengawasi langsung penggunaan alat laboratorium dan phantom. Misalnya, pihak pimpinan dapat memantau kegiatan di laboratorium melalui sistem CCTV atau aplikasi yang memungkinkan pemantauan jarak jauh.</li> </ul> </li>   <li>3. Audit Internal: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung dapat menyelenggarakan audit internal untuk memeriksa kepatuhan terhadap prosedur, ketentuan, dan regulasi yang berlaku dalam Penggunaan alat laboratorium dan phantom. Hasil audit dapat digunakan untuk perbaikan.</li> </ul> </li>   <li>4. Inspeksi Rutin: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pimpinan atau atasan langsung dapat melaksanakan inspeksi rutin terhadap fasilitas laboratorium, alat laboratorium, dan phantom untuk memastikan kualitas dan keamanannya.</li> </ul> </li>   <li>5. Monitoring Kinerja Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atasan langsung dapat mengawasi kinerja pelaksana melalui penilaian kinerja yang berkala dan umpan balik.</li> </ul> </li>   <li>6. Peninjauan Perjanjian dan Laporan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pimpinan atau atasan langsung dapat meninjau perjanjian penggunaan alat laboratorium dan phantom serta laporan penggunaan yang diajukan oleh pihak luar. Ini dapat membantu dalam memastikan bahwa semua persyaratan dan ketentuan dipatuhi.</li> </ul> </li>   <li>7. Pelaporan Insiden atau Ketidaksesuaian: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pelaksana harus melaporkan insiden atau ketidaksesuaian yang mungkin terjadi selama penggunaan alat laboratorium dan phantom. Atasan langsung dapat melakukan tindak lanjut untuk menyelesaikan masalah ini.</li> </ul> </li> </ol>
----	---------------------	--

		<p>8. Pelatihan dan Pengembangan Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pimpinan atau atasan langsung dapat memastikan bahwa pelaksana memiliki pelatihan yang diperlukan dan terus berkembang dalam kompetensi mereka.</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Ka.Jurusan, Koord penunjang/umum di jurusan/prodi, Ka. Unit usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bertanggung jawab atas pengelolaan dan koordinasi penggunaan alat laboratorium dan phantom oleh pihak luar.</li> <li>■ Mengawasi kepatuhan terhadap prosedur, regulasi, dan kebijakan yang berlaku.</li> <li>■ Melakukan pengawasan langsung dan pemantauan kegiatan.</li> </ul> <p>2. Petugas Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Menangani administrasi terkait dengan permohonan penggunaan alat laboratorium, perjanjian, pembayaran, dan pelaporan.</li> <li>■ Membantu dalam penjadwalan penggunaan fasilitas.</li> <li>■ Menyediakan dokumen-dokumen terkait layanan.</li> </ul> <p>3. Petugas Laboratorium:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan peralatan laboratorium.</li> <li>■ Melakukan inspeksi terhadap alat laboratorium dan phantom sebelum dan setelah penggunaan.</li> <li>■ Memberikan bimbingan teknis kepada pengguna saat diperlukan.</li> </ul> <p>4. Clinical Instruktur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bertanggung jawab atas keamanan fasilitas laboratorium dan keselamatan pengguna.</li> <li>■ Memastikan bahwa penggunaan alat laboratorium dilakukan dengan mematuhi standar keselamatan yang berlaku.</li> </ul> <p>5. Petugas Pelaporan dan Evaluasi (petugas lab) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bertanggung jawab atas pelaporan hasil penggunaan alat laboratorium dan phantom.</li> <li>■ Melakukan evaluasi atas efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan.</li> </ul> <p>6. Petugas Pelanggan dan Komunikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Menghubungi calon pengguna untuk membahas permohonan dan perjanjian penggunaan.</li> <li>■ Menjelaskan persyaratan dan prosedur kepada calon pengguna.</li> <li>■ Menjadi titik kontak utama untuk pertanyaan dan komunikasi</li> </ul>

		antara pengguna dan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan</li> <li>2. Transparansi dan Informasi yang Jelas</li> <li>3. Pengelolaan Jadwal yang Efisien</li> <li>4. Dukungan Teknis yang Kompeten</li> <li>5. Kualitas Fasilitas yang Terjaga</li> <li>6. Keamanan dan Keselamatan Peserta</li> <li>7. Umpan Balik dan Evaluasi</li> <li>8. Pengembangan Karyawan</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar Pelayanan: Penyusunan dan publikasi Standar Pelayanan yang jelas dan terukur yang memuat deskripsi layanan yang diberikan, batasan waktu pelayanan, dan indikator kualitas yang harus dicapai.</li> <li>2. Peraturan dan Kebijakan Internal: Adanya peraturan dan kebijakan internal yang mendukung penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, termasuk prosedur operasional standar (SOP) yang memandu pelaksanaan layanan.</li> <li>3. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Memastikan bahwa petugas yang terlibat dalam penggunaan alat laboratorium dan phantom memiliki pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan Standar Pelayanan.</li> <li>4. Pengelolaan Risiko: Identifikasi, evaluasi, dan pengelolaan risiko-risiko yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Penetapan rencana kontinjensi jika terjadi situasi darurat.</li> <li>5. Pengawasan dan Pemantauan: Mekanisme pengawasan dan pemantauan yang berkala untuk memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, termasuk inspeksi dan audit internal.</li> <li>6. Sistem Informasi dan Pelaporan: Penggunaan sistem informasi yang memungkinkan pelaporan dan pemantauan kinerja berdasarkan indikator kualitas dan waktu pelayanan.</li> <li>7. Penanganan Keluhan dan Umpan Balik: Mekanisme untuk penanganan keluhan dan umpan balik dari pengguna layanan, serta tindak lanjut untuk memperbaiki kekurangan.</li> <li>8. Evaluasi Kinerja: Melakukan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan dan melakukan perbaikan berkelanjutan.</li> <li>9. Komunikasi dan Edukasi Pengguna: Memberikan informasi yang jelas kepada pengguna tentang Standar Pelayanan, prosedur penggunaan, hak dan kewajiban mereka, serta cara memberikan</li> </ol>

		<p>umpan balik atau keluhan.</p> <p>10. Manajemen Aset dan Perangkat: Memastikan peralatan dan fasilitas laboratorium serta phantom yang digunakan dalam pelayanan tetap dalam kondisi baik, terkalibrasi, dan dirawat dengan baik.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada pimpinan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> <li>2. Laporan pemasukan BLU melalui penggunaan aset dilakukan secara berkala dan melakukan konsolidasi dengan berdasar penerima.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERACUN DAN BERBAHAYA (B3),**  
**PEMBELAJARAN DI LABORATORIUM, KLINIK, DAN LABORATORIUM PENGUJIAN**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengelolaan : Penghasil limbah B3 Pengangkutan : 1 minggu sekali / setiap diperlukan pengangkutan limbah B3
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan identifikasi limbah B3 yang dihasilkan pada kegiatan laboratorium pembelajaran, klinik, dan laboratorium pengujian serta kegiatan lainnya yang menghasilkan limbah B3;</li> <li>2. Penghasil limbah B3 : Penempatan dan mengumpulkan limbah B3 pada tempat yang aman;</li> <li>3. Penghasil limbah B3 : Melakukan proses penyimpanan sementara sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;</li> <li>4. Petugas Limbah B3 : Mengangkut limbah B3 dari tempat penghasil limbah ke tempat penyimpanan limbah sementara sebelum diangkat oleh perusahaan pengolahan limbah yang mempunyai izin pengolahan limbah B3;</li> <li>5. Petugas limbah B3 : mencatat limbah B3 yang dihasilkan oleh penghasil limbah terdiri dari tanggal pengangkutan, jenis limbah B3, sumber limbah B3 dan jumlah limbah B3, dan memberikan tanda terima pengangkutan limbah B3 kepada hasil pekerjaan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak mengetahui Ka. Unit Instalasi Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana;</li> <li>6. Permintaan layanan pengangkutan limbah B3 diluar waktu yang telah dijadwalkan dapat melalui WAG, Telepon, SMS, dan WA akan direspon oleh admin dan diteruskan pada petugas pengelola limbah B3;</li> <li>7. Mencatat hasil kegiatan pengelolaan limbah B3 pada buku pengelolaan limbah B3.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Pengelolaan : Setiap hari kerja Pengangkutan : 1 minggu sekali atau sesuai dengan kebutuhan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk	Pengelolaan Limbah Bahan Beracun dan Berbahaya (B3), Pembelajaran di laboratorium, Klinik, dan Laboratorium Pengujian
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Mail : pemeliharaanpoltekkestjk@gmail.ac.id</li> <li>2. Telepon : 082181494199</li> <li>3. SMS : 082181494199</li> <li>4. Whatsapp : 082181494199</li> <li>5. Instalasi Pemeliharaan (Grup WA)</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah</li> <li>5. PP 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</li> <li>6. PERMEN LH 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah B3</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. APD (Sarung tangan, Masker, Baju Pelindung, Topi, sepatu)</li> <li>2. Plastik Limbah dan safety box</li> <li>3. Timbangan</li> <li>4. Blanko tanda terima</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Kendaraan pengangkut limbah B3</li> <li>7. Jadwal pengangkutan limbah</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mengetahui karakteristik limbah B3</li> <li>3. Memiliki pemahaman tentang pengelolaan limbah B3</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Memahami prosedur layanan</li> <li>6. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Ka. Unit melakukan inspeksi ke lokasi penghasil limbah B3 dan tempat penyimpanan limbah sementara</li> <li>3. Melakukan mengecek dokumen manifest/ atau tanda terima pengangkutan limbah</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanitarian : 1 orang,</li> <li>2. Administrasi : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas sanitarian/petugas limbah melaksanakan pengelolaan dan pengangkutan limbah Bahan, Berbahaya, dan Beracun (B3) sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN DAN EDUKASI PENGELOLAAN LIMBAH DOMESTIK  
(RUMAH TANGGA)**

*Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Fotocopy Kartu Identitas Surat Permohonan Penghasil Limbah Domestik (Rumah Tangga)
2	Prosedur	<p><b>A. Penyimpanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan identifikasi limbah Domestik yang dihasilkan pada kegiatan operasional perkantoran dan kegiatan lainnya;</li> <li>2. Penghasil limbah Domestik : Limbah domestik (organic dan anorganik) diisi /dibuang kedalam tempat sampah yang sudah diberi label jenis limbah domestic organic maupun maupun anorganik ;</li> <li>3. Kantong tidak boleh terlalu penuh (<math>2/4</math> atau <math>3/4</math>) kemudian di ikat dan diangkut ke tempat penyimpanan sementara yang telah ditentukan;</li> <li>4. Apabila sudah dipindahkan diganti dengan kantong plastic hitam yang kosong</li> <li>5. Lokasi tempat sampah domestic berada disetiap gedung/ruangan;</li> </ol> <p><b>B. Pengelolaan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limbah organic padat seperti kertas, daun, ranting, kayu, sisa makanan yang berasal dari tempat sampah yang berlabel “organic” disetiap ruang/gedung diangkut dan dipilah Kembali dari kemungkinan tercampurnya sampah;</li> <li>2. Hasil pilahan sampah organic dilakukan pengelolaan lebih lanjut (daur ulang) atau dapat disetorkan ke bank sampah atau pengepul terdekat.</li> <li>3. Limbah anorganik padat, semua sampah yang berasal dari tempat sampah yang berlabel “anorganic” disetiap ruang/gedung diangkut dan dipilah kembali dari kemungkinan tercampurnya sampah</li> <li>4. Hasil pilahan sampah anorganik dilakukan pengelolaan lebih lanjut (daur ulang) /dapat disetorkan ke bank sampah atau pengepul terdekat.</li> <li>5. Sampah residu yaitu sampah yang sulit untuk didaur ulang seperti pembalut, popok bekas, styrofoam diangkut ke Tempat</li> </ol>

		<p>Pemrosesan Akhir (TPA) bekerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup setempat</p> <p><b>C. Edukasi Pengelolaan Limbah Domestik</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edukasi dilakukan di lingkungan kampus dan di luar lingkungan kampus (masyarakat umum)</li> <li>2. Permintaan layanan Edukasi (melalui WAG, Telepon, SMS, WA dan Instagram) direspon oleh admin dan diteruskan pada pengelola sampah;</li> <li>3. Pengelola sampah akan menghubungi user dan melakukan komunikasi serta kesepakatan untuk melaksanakan edukasi;</li> <li>4. Pengelola sampah menyusun jadwal mempersiapkan seluruh kelengkapan untuk melakukan edukasi baik administrasi maupun sarana dan prasarana serta materi yang akan disampaikan;</li> <li>5. Pengelola sampah melakukan edukasi ke masyarakat dengan santun , menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya dan menyampaikan keluhannya serta saran;</li> <li>6. Mencatat hasil kegiatan pengelolaan limbah Domestik (limbah rumah tangga) dan menyusun laporan layanan dan Edukasi Pengelolaan Limbah Domestik (Rumah Tangga)</li> </ol> <p><b>D. Menabung Sampah</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon nasabah mengisi formulir registrasi;</li> <li>2. Nasabah melakukan pemilahan sampah rumah tangga;</li> <li>3. Nasabah menyetorkan sampah terpilah ke bank sampah;</li> <li>4. Petugas bank sampah melakukan penimbangan sampah terpilah;</li> <li>5. Petugas bank sampah melakukan pencatatan;</li> <li>6. Petugas bank sampah menyerahkan buku tabungan ke nasabah;</li> <li>7. Petugas bank sampah melakukan pengelolaan sampah hasil pilahan lebih lanjut;</li> </ol>
3	Jangka waktu	<p>Penyimpanan dan Pengelolaan : setiap hari kerja</p> <p>Edukasi : setiap hari kalender</p> <p>Menabung sampah : setiap hari kerja</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk	Layanan dan Edukasi Pengelolaan Limbah Domestik (Rumah Tangga)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) E-Mail : pemeliharaanpoltekkestjk@gmail.ac.id</li> <li>2) Telepon : 082181494199</li> <li>3) SMS : 082181494199</li> <li>4) Whatsapp : 082181494199</li> <li>5) Instalasi Pemeliharaan (Grup WA)</li> </ol>

### *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah</li> <li>5. Peraturan Menteri no. 14 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sampah pada Bank Sampah</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. APD (Sarung tangan, Masker, Baju Pelindung, Topi, sepatu)</li> <li>2. Plastik Sampah / karung</li> <li>3. Tempat sampah</li> <li>4. Tong komposter</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Blanko tanda terima</li> <li>7. Jadwal pengangkutan Limbah Dometik</li> <li>8. Buku Tabungan</li> <li>9. ATK</li> <li>10. Kendaraan pengangkut limbah Domestik</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mengetahui karakteristik limbah Domestik</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Memahami prosedur layanan</li> <li>5. Bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Unit melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Ka. Unit melakukan inspeksi ke lokasi penghasil limbah domestic (rumah tangga) dan tempat penyimpanan limbah domestic sementara</li> <li>3. Melakukan mengecek dokumen manifest/ atau tanda terima pengangkutan limbah domestic (rumah tangga)</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanitarian : 1 orang,</li> <li>2. Edukator : 2 orang</li> <li>3. Administrasi : 2 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas sanitarian/petugas limbah melaksanakan pengelolaan dan pengangkutan limbah domestic (rumah tangga) sesuai dengan standar operasional pelayanan dan prosedur tetap.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, transparansi, cekatan/ responsive, komunikatif, dan santun.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada prosedur tetap</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggungjawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</li> </ol>

## ***FLYER SERVICE DELIVERY***

# Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan Administratif :

1. Mengisi formulir pengaduan sesuai petunjuk yang telah disediakan.
2. Menyertakan informasi identitas pelapor.
3. Menyertakan bukti identitas yang sah,
4. Melaporkan pengaduan dalam batas waktu yang ditetapkan
5. Meyernakan bukti-bukti atau dokumen pendukung yang relevan
6. Menyertakan informasi kontak yang dapat dihubungi
7. Memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan layanan pengaduan
8. Mematuhi ketentuan etika dan etiket yang berlaku dalam menyampaikan pengaduan.



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 14 hari kerja

Estimasi 14 hari sejak pelaporan pengaduan, atau bias lebih tergantung dengan kasus pengaduan dan unit-unit terkait dengan permasalahan.

## Biaya/Tarif

Tidak ada biaya / tarif yang dikenakan



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktoratpoltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktoratpoltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

### Persyaratan Teknis :

1. Memiliki sistem informasi pengaduan yang efisien
2. Menetapkan tim bertanggung jawab penanganan pengaduan
3. Menyusun SOP penanganan pengaduan
4. Melakukan pelaporan berkala terkait status dan penyelesaian pengaduan kepada pihak terkait.
5. Memastikan keamanan dan kerahasiaan data pelapor
6. Melakukan evaluasi penanganan pengaduan secara berkala.
7. Melibatkan pihak terkait dalam penanganan pengaduan.
8. Memberikan pelatihan kepada staf terkait



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi lengkap dari pelapor baik melalui persuratan, lisan/langsung, maupun melalui media social Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

### 2 Verifikasi Pengaduan

Pemeriksaan kelengkapan dan validasi informasi & Memastikan sesuai dengan kriteria penanganan.

### 3 Penetapan Prioritas Pengaduan

Analisis tingkat urgensi dan klasifikasi jenis pengaduan & Penetapan prioritas berdasarkan kriteria tertentu

### 4 Penanganan Pengaduan

Penunjukan tim penanganan sesuai jenis pengaduan. & Komunikasi dengan pelapor dan proses investigasi.

### 5 Evaluasi & Penyelesaian

Rapat evaluasi tim penanganan & Penentuan tindakan korektif dan perbaikan.

### 6 Komunikasi Hasil Penanganan

Penberitahuan hasil kepada pelapor, & Informasi transparan dan publikasi jika diperlukan

### 7 Pelaporan dan Pemantauan

Pembuatan laporan akhir & Pemantauan implementasi tindakan korektif

# Standar Pelayanan Penyampaian Informasi Publik Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan Administratif :

1. Petugas memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai peraturan terkait UU KIP dan pelayanan publik
2. Petugas memiliki keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi
3. Informasi yang disampaikan harus tersedia secara berkelanjutan, terus-menerus dan up to date
4. Informasi yang disampaikan harus menggunakan bahasa yang jelas, ringkas, dan mudah dimengerti
5. Untuk melindungi informasi yang bersifat rahasia atau pribadi, diperlukan implementasi langkah-langkah keamanan yang memadai.

6. Waktu penyampaian informasi harus ditetapkan secara jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
7. Evaluasi berkala terhadap kualitas informasi
8. Diperlukan kana komunikasi resmi dan diversifikasi media penyampaian, termasuk pemanfaatan media social
9. Kriteria informasi yang wajib disampaikan dan pengecualian tertentu harus dijelaskan secara rinci.



## Jangka Waktu Penyelesaian

Estimasi waktu tergantung pada kebijakan dan prosedur yang diterapkan serta kompleksitas masing-masing kasus/permintaan informasi. Selain itu, penerapan teknologi informasi dan sistem manajemen dapat mempercepat beberapa tahap dalam proses pelayanan.

## Biaya/Tarif

- Tidak ada biaya / tarif yang dikenakan



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Permintaan Informasi

Pengajuan informasi dari penerima pelayanan, verifikasi keabsahan permintaan informasi, Evaluasi permintaan informasi.

### 2 Pengelolaan Permintaan

Mencatat permintaan informasi, dan membenarkan informasi tambahan jika diburuhkan

### 3 Penyediaan Informasi

Tim mencari informasi sesuai permintaan yang diajukan, memastikan keakuratan & kebenaran informasi, menyampaikan informasi melalui kanal resmi dan ditetapkan

### 4 Evaluasi Pelayanan

Meminta umpan balik dari pemohon terkait kepuasan & kualitas pelayanan, evaluasi internal terhadap proses pelayanan

### 5 Pemantauan & Pelaporan

Pemantauan secara berkala terhadap status permintaan informasi yang sedang diproses. & Pelaporan secara periodik

### 6 Penanganan Keluhan dan Sengketa

Menanggapi keluhan atau sengketa terkait penyampaian informasi & melibatkan pihak terkait untuk penyelesaian konflik/sengketa yang timbul

### 7 Rekan Jejak Pelayanan

mencatat setiap interaksi dengan pemohon untuk keperluan pelacakan dan audit.

### 8 Edukasi Pemohon

Menyediakan informasi kepada pemohon tentang tata cara dan prosedur dalam pengajuan permintaan informasi

### 9 Pengarsipan Informasi

Menyimpan catatan permintaan informasi dan hasilnya sesuai dengan kebijakan pengarsipan yang telah ditetapkan.

### 10 Revisi Proses

Melakukan evaluasi rutin dan merevisi proses pelayanan berdasarkan umpan balik dan perkembangan kebutuhan

# Standar Pelayanan Promosi & Publikasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan :

1. Memastikan semua aktivitas promosi dan publikasi layanan mematuhi peraturan hukum yang berlaku
2. Menyajikan informasi dengan jelas dan transparan
3. Memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, terkini
4. Menyesuaikan pesan promosi dan publikasi dengan target audiens yang dituju
5. Memilih media yang tepat untuk promosi.
6. Menyajikan materi promosi dengan desain yang profesional dan menarik
7. Mengidentifikasi dan menyoroti manfaat dan keunikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat
8. Melibatkan stakeholder internal, untuk memastikan konsistensi dan dukungan dalam promosi dan publikasi
9. Mengevaluasi dampak dari kegiatan promosi dan publikas.
10. Menerima umpan balik dari masyarakat terkait informasi yang disampaikan



## Jangka Waktu Penyelesaian

Estimasi waktu tergantung pada kebijakan dan prosedur yang diterapkan serta kompleksitas masing-masing promosi/publikasi layanan.

## Biaya/Tarif

Tidak ada biaya / tarif yang dikenakan



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktoratpoltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktoratpoltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

11. Menjaga etika dalam promosi dan publikasi
12. Memastikan kegiatan promosi dan publikasi terintegrasi dengan rencana pemasaran institusi
13. Dukungan penuh dari pimpinan dan pihak terkait di institusi untuk memperkuat legitimasi dan efektivitas promosi



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Penyediaan Informasi

Menyediakan informasi lengkap mengenai program akademik, fasilitas, biaya dll, & Memastikan informasi yang disampaikan akurat, terkini, dan sesuai dengan kebijakan institusi.

### Portal dan Media Sosial 2

Memastikan informasi tersedia melalui portal resmi dan media sosial institusi

### 3 Sesi Informasi dan Presentasi

Memberikan kesempatan untuk tanya jawab guna klarifikasi informasi

### Brosur dan Materi Promosi 4

Mendistribusikan brosur dan materi promosi yang informatif dan menarik & Menyediakan materi cetak dan digital untuk memudahkan akses

### 5 Penerimaan dan Konfirmasi Pendaftaran

Menyediakan sistem pendaftaran yang jelas dan mudah diakses

### Ketersediaan Kontak 6

Menyediakan informasi kontak yang mudah diakses untuk pertanyaan lebih lanjut atau bantuan teknis

### 7 Evaluasi Kepuasan Penerima Layanan

Melakukan survei atau evaluasi kepuasan penerima pelayanan terhadap informasi yang diberikan

### Pengelolaan Pertanyaan dan Keluhan 8

Menyediakan pusat informasi atau mekanisme komunikasi untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan calon mahasiswa atau masyarakat

### 9 Pembaruan Rutin

Melakukan pembaruan rutin terkait informasi, persyaratan, atau perubahan lainnya

### Sosialisasi Kebijakan Institusi 10

Menyosialisasikan kebijakan institusi, tarif layanan dll terkait promosi dan publikasi layanan kepada staf yang terlibat dalam memberikan pelayanan

# PELAYANAN CETAK DOKUMEN PENGGANTI : IJAZAH, TRANSKRIP NILAI, SERTIFIKAT KOMPETENSI

## PERSYARATAN :

1. Membuat surat permohonan cetak dokumen pengganti kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
2. Melampirkan surat keterangan kehilangan / rusak asli dari kepolisian
3. Melampirkan fotocopy dokumen yang akan dicetak kembali
4. Melampirkan bukti asli pembayaran administrasi melalui bank mitra
5. Melampirkan pas foto hitam putih ukuran 3X4

## SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



Surat permohonan dikirimkan melalui bagian umum poltekkes kemenkes TanjungKarang



Disposisi surat oleh Direktur ke Kasubbag Administrasi Akademik



Proses penyelesaian cetak dokumen pengganti

## PRODUK PELAYANAN

Dokumen Pengganti

## BIAYA DAN TARIF

Sesuai Pola Tarif yang berlaku

## JANGKA WAKTU DAN PENYELESAIAN

**14**

**HARI KERJA**

## PENGADUAN

Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382  
DUMAS : 08117907903



# PELAYANAN LEGALISIR

## PERSYARATAN :

1. Membawa dokumen asli
2. Membawa fotocopy dokumen yang akan di legalisir maksimal 5 lembar
3. Mengisi link data serapan



## SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



Menunjukkan dokumen asli



Menyerahkan fotocopy dokumen



Menunjukkan bukti pengisian data serapan



Mengambil dokumen yang telah dilegalisir



## PRODUK PELAYANAN

Legalisir Ijazah, Transkrip Nilai, Sertifikat Akreditasi dari BAN-PT



## BIAYA DAN TARIF

Tidak dipungut biaya / GRATIS



## JANGKA WAKTU DAN PENYELESAIAN

2

HARI KERJA  
(BILA PEJABAT PENANDATANGAN BERADA DITEMPAT)



## PENGADUAN

Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAGADAK: 082181118382  
DUMAS : 08117907903

# PELAYANAN PENERBITAN SPMK

## PERSYARATAN :

Mahasiswa aktif pada Poltekkes Kemenkes  
Tanjungkarang



## SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



Mahasiswa mengisi form pengajuan SPMK melalui akun SIAKAD ( Status : Diajukan)



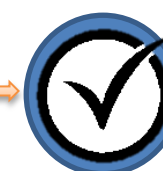
Admin SPMK memproses pengajuan SPMK ke Aplikasi Srikandi



Mahasiswa menunggu proses penyelesaian dokumen SPMK melalui akun SIAKAD (Status : Disetujui)



Hasil SPMK dikirim oleh Admin ke masing-masing Jurusan/Prodi melalui Aplikasi Srikandi



Mahasiswa dapat mengambil SPMK di Jurusan / Prodi masing-masing

## PRODUK PELAYANAN

Dokumen SPMK



## BIAYA DAN TARIF

Tidak dipungut biaya / GRATIS



## JANGKA WAKTU DAN PENYELESAIAN

3

HARI KERJA

## PENGADUAN

Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP  
SUBBAGADAK: 082181118382  
DUMAS : 08117907903

# PELAYANAN VERIFIKASI IJAZAH ALUMNI

## PERSYARATAN :

1. Alumni membuat surat permohonan kepada Direktur
2. Melampirkan fotocopy ijazah dan transkrip nilai.



## SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



Surat permohonan dikirimkan melalui bagian umum poltekkes kemenkes tanjungkarang / melalui email : [direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



Disposisi surat oleh Direktur ke Kasubbag Administrasi Akademik



Proses pembuatan & penyelesaian surat keterangan verifikasi ijazah alumni

## PRODUK PELAYANAN

Surat Keterangan Direktur

## BIAYA DAN TARIF

Tidak dipungut biaya / GRATIS

## JANGKA WAKTU DAN PENYELESAIAN

5

HARI KERJA  
(SEJAK DISPOSISI SURAT DITERIMA SUB.BAG ADAK)

## PENGADUAN

Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP  
SUBBAGADAK : 082181118382  
DUMAS : 08117907903



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN ANTAR JEMPUT BAHAN PUSTAKA

### PERSYARATAN



- Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)
- Merupakan dosen/karyawan Poltekkes Tanjung Karang
- Berdomisili di Bandar Lampung

### SISTEM , MEKANISME, DAN PROSEDUR



- Pemusaka mencari koleksi buku secara on-line :  
[elib.poltekkes.tjk.ac.id](http://elib.poltekkes.tjk.ac.id)
- Melakukan pemesanan buku melalui 082179541963 pada jam layanan 08.00 s/d 15.00
- Petugas mengecek ketersediaan pesanan buku
- Petugas menginformasikan ketersediaan buku pada pemesan
- Petugas memproses peminjaman buku melalui aplikasi OPAC ( Online PublicAccess Catalogue )
- Petugas mengantarkan buku dan berita acara serah terima buku ( BAST )



Jangka waktu penyelesaian adalah 60 menit



Biaya/Tarif : Tidak dikenakan biaya



Produk Layanan adalah Ketersediaan koleksi



Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui :

- Kotak saran
- Sms pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA



### PERSYARATAN

- Berpakaian rapi dan sopan
- Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)

### SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

- Meletakkan barang bawaan di loker
- Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan
- Mencari koleksi / buku melalui katalog on-line di komputer atau mencari langsung di rak buku perpustakaan
- Menyerahkan bahan pustaka / buku dan KTA kepada petugas
- Petugas memproses peminjaman bahan pustaka / buku melalui aplikasi OPAC ( On line Public Access Catalogue )
- Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal pengembalian bahan pustaka/buku



Jangka waktu penyelesaian adalah 5 menit



Biaya/Tarif : Tidak dikenakan biaya



Produk Layanan adalah Ketersediaan koleksi



Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui :

- Kotak saran
- Sms pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA

### PERSYARATAN

- Berpakaian rapi dan sopan
- Membawa bahan pustaka atau buku yang akan dikembalikan

### SISTEM , MEKANISME, DAN PROSEDUR

- Meletakkan barang bawaan di loker
- Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan
- Menyerahkan bahan pustaka / buku yang akan dikembalikan kepada petugas
- Petugas memproses pengembalian bahan pustaka / buku melalui aplikasi OPAC ( On line Public Access Catalogue )
- Petugas menyerahkan KTA



Jangka waktu penyelesaian adalah 5 menit

**Sesuai surat keputusan Direktur No. HK.02.03/I.2/2023/2022  
Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes  
Kemenkes Tanjungkarang yaitu:**

Keterlambatan pengembalian buku Rp 1.000 ( Seribu rupiah )  
perbuku perhari.

Produk Layanan adalah Ketersediaan koleksi

Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui :

- Kotak saran
- Sms pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903





# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA



### PERSYARATAN

- Berpakaian rapi dan sopan
- Membawa bahan pustaka atau buku yang akan diperpanjang



### SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

- Meletakkan barang bawaan di loker
- Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan
- Menyerahkan bahan pustaka / buku yang akan diperpanjang kepada petugas
- Petugas memproses perpanjangan bahan pustaka / buku melalui aplikasi OPAC ( On line Public Access Catalogue )
- Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal pengembalian bahan pustaka/buku



Jangka waktu penyelesaian adalah 5 menit

Sesuai surat keputusan direktur No. **HK.02.03/1.2/2023/2022** tentang Tarif Layanan Akademik Badan Layanan Umum Poltekkes Tanjungkarang yaitu :

Keterlambatan pengembalian buku Rp 1.000 ( Seribu rupiah ) perbuku perhari.



Produk Layanan adalah Ketersediaan koleksi



Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui :

- Kotak saran
- Sms pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN PENDAFTARAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN

### PERSYARATAN

- Membawa KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau Kartu Identitas Diri
- Mahasiswa Aktif Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
- Dosen dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

### SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

- Menyerahkan Kartu Identitas diri
- Petugas memproses pendaftaran melalui aplikasi OPAC
- Petugas memberikan kartu anggota perpustakaan dan siap untuk digunakan

Jangka Waktu Penyelesaian adalah 15 menit,

Sesuai surat keputusan Direktur No. HK.02.03/I.2/2023/2022 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang yaitu:

- Tidak dikenakan biaya bagi mahasiswa dan civitas Poltekkes Tanjungkarang
- Aktivasi kartu baca dikenakan biaya bagi pemusaka luar sebesar Rp. 30.000 ( Tiga puluh ribu rupiah )perbulan.

Produk layanan adalah Kartu Tanda Anggota Perpustakaan ( KTA )

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan bisa dilakukan melalui :

- Kotak Saran
- SMS Pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN POLTEKKES TANJUNG KARANG

## PELAYANAN BEBAS PUSTAKA

### PERSYARATAN



- Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)
- Memiliki keterangan bebas pustaka dari ruang baca
- Mengisi form pernyataan persetujuan akses
- Membawa CD Laporan Tugas Akhir/Skripsi

### SISTEM , MEKANISME, DAN PROSEDUR



- Menyerahkan semua persyaratan kepada petugas
- Petugas mengkoreksi persyaratan
- Petugas mengecek apakah ada pinjaman buku/denda
- Jika ada peminjaman buku / denda petugas memproses pengembalian buku / denda melalui aplikasi OPAC ( Online Public Access Catalogue )
- Petugas membuatkan keterangan bebas pustaka
- Petugas menyerahkan surat bebas pustaka



Jangka waktu penyelesaian adalah 60 menit

Sesuai surat keputusan Direktur No. HK.02.03/I.2/2023/2022  
Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes  
Kemenkes Tanjungkarang yaitu:

Administrasi Bebas Pustaka : Rp. 10.000(sepuluh ribu rupiah)

**Produk Layanan adalah Ketersediaan Surat Bebas Pustaka**

Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui :

- Kotak saran
- Sms pengaduan melalui Centre Dumas 08117907903



# Standar Pelayanan Penggunaan Aula, Ruang Kelas dll di Poltekkes Tanjungkarang



## Persyaratan Administratif :

1. Pengguna membayar biaya sewa aula atau ruang kelas sesuai dengan tarif yang berlaku di Poltekkes Tanjungkarang, sebelum acara berlangsung ke rekening BLU Poltekkes Tanjungkarang
2. Jadwal Masuk dan Keluar : Pengguna mengikuti jadwal yang telah disepakati untuk masuk dan keluar dari aula atau ruang kelas
3. Pengguna memastikan bahwa peserta acara mematuhi peraturan keamanan.
4. Pengguna harus mengembalikan aula atau ruang kelas dalam kondisi semula setelah acara selesai



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 3 sd 8 minggu

Estimasi keseluruhan jangka waktu pelayanan untuk penggunaan aula atau ruang kelas berkisar 3 sd 8 minggu, atau bahkan lebih lama untuk acara yang lebih besar atau kompleks

## Biaya/Tarif pemakaian +/- 8 jam :

### Aula Utama/Kampus A (termasuk 250 kursi, belum termasuk biaya kebersihan dan genset)

- a. Umum : Rp.4.000.000,-
- b. Internal : Rp.2.000.000,-
- c. Mahasiswa luar/Poltekkes yang bekerjasama dengan pihak ke 3 dan menarik biaya kontribusi : Rp.1.600.000,-

### Aula Jurusan Kesehatan lingkungan/ Kebidanan Metro/Keperawatan Kotabumi/Gizi (termasuk 150 kursi, belum termasuk biaya kebersihan dan genset)

- a. Umum : Rp.1.300.000,-
- b. Internal : Rp.650.000,-
- c. Mahasiswa luar/Poltekkes yang bekerjasama dengan pihak ke 3 dan menarik biaya kontribusi : Rp.520.000,-

## Persyaratan Teknis :

1. Permohonan Penggunaan Aset:
2. Mendapatkan konfirmasi Ketersediaan
3. Pengguna harus berjanji untuk menjaga kebersihan aset yang digunakan selama acara dan bertanggung jawab atas setiap kerusakan yang disebabkan oleh peserta acara.
4. Pengguna harus memastikan bahwa jumlah peserta atau audiens tidak melebihi kapasitas maksimum aula/kelas

## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Usulan

Calon pengguna mengirimkan surat permohonan penggunaan aset dan atau mengisi form peminjaman di bagian umum

### Ketersediaan 2

Verifikasi ketersediaan aula atau ruang kelas dll pada tanggal yang diminta

### 3 Pembayaran

Calon pengguna membayar biaya penggunaan aula atau ruang kelas dan mengirimkan bukti pembayaran ke unit usaha

### Pelaksanaan 4

Penggunaan fasilitas aula/ruang kelas sesuai dengan usulan

### 5 Pengembalian

Pengguna mengembalikan Aula/ruang kelas dan fasilitas didaftarkan ke bagian umum sesuai dengan waktu yang disepakati, dan mengisi survey kepuasan pengguna sapras di link : [bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapras](http://bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapras)



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

# Standar Pelayanan Penggunaan Gedung ATM, Kantin, Dapur dll di Poltekkes Tanjungkarang



POLTEKES  
KEMENKES  
TANJUNGPINRANG

BerAKHLAK  
BerAKHLAK

#bangga  
melayani  
bangsa



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan Administratif :

1. Pengguna melakukan pembayaran biaya sewa aset/prasarana ke rekening BLU Poltekkes Tanjungkarang sesuai dengan tarif yang berlaku dalam SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang Nomor HK.02.03/1.2/2023/2022
2. Pengguna harus mematuhi semua tindakan pemanfaatan penggunaan aset baik kebersihan, keamanan, kenyamanan dll seperti yang ditetapkan oleh Poltekkes Tanjungkarang.
3. Jika pada masa akhir perjanjian dan tidak dilakukan perpanjangan sewa, pengguna harus mengembalikan aset dalam kondisi semula.



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 2 minggu

Mulai dari proses usulan hingga penandatanganan Perjanjian Kerjasama

### 1-3 tahun/ lebih

Jangka waktu penggunaan aset/bangunan ATM, Kantin, dapur dll sesuai dengan kesepakatan pada PKS

## Biaya/Tarif penggunaan : 1-3 tahun/lebih

Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, ditetapkan besaran tarif sebagai berikut :

1. Tarif Penggunaan Bangunan ATM/ATM : Rp 10.000.000,- per tahun/unit
2. Tarif Penggunaan kantin permanen : Rp. 6.250.000,- per tahun/kios
3. Tarif penggunaan Food Court atau kantin terbuka : Rp 3.750.000,- per tahun/unit
4. Tarif penggunaan dapur asrama : Rp. 10.500.000,- per tahun.

### Persyaratan Teknis :

1. Permintaan kerjasama penggunaan aset dari pihak mitra;
2. Mendapatkan konfirmasi persetujuan
3. Membahas Draft surat perjanjian sesuai kesepakatan dan peraturan yang berlaku
4. Mendapatkan persetujuan yang dituangkan ke dalam KSO dan ditandatangani oleh kedua pihak
5. Pihak mitra harus menjalankan fungsi penggunaan aset sesuai dengan peruntukannya sesuai dengan kesepakatan dalam KSO



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Usulan

Calon pengguna mengirimkan surat permintaan kerjasama penggunaan aset (kantin, ruang ATM, Dapur dll) ke Direktur

### 2 Disposisi

Direktur mendisposisi surat ke unit usaha melalui wadir 2.

### 3 Draft PKS

Unit usaha membuat draft KSO dan koordinasi dengan unit terkait (BMN)

### 4 Persetujuan PKS

Persetujuan draft PKS/KSO oleh kedua belah pihak

### 5 Pembayaran

Pembayaran biaya penggunaan aset ke rekening BLU Poltekkes Tanjungkarang berdasarkan tarif dan ketentuan yang berlaku

### 6 Penandatanganan

Penandatanganan KSO antara kedua belah pihak bisa dengan ceremonial ataupun desk to desk

### 7 Penggunaan

Mitra menggunakan bangunan sesuai dengan kesepakatan pada PKS dan mengisi form kepuasan pengguna sapsros/aset di akhir tahun di link : [bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapsros](https://bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapsros)



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

# Standar Pelayanan Penggunaan Guest House di Poltekkes Tanjungkarang



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan Administratif :

1. Pengguna membayar biaya Pemakaian guest house sesuai dengan tarif yang ditentukan sebelum dilakukan pemakaian.
2. Pengguna harus mengikuti jadwal yang telah disepakati untuk masuk dan keluar dari guest house dan dikonfirmasi terlebih dahulu apabila akan dilakukan perpanjangan pemakaian guest house.
3. Pengguna harus mematuhi semua tindakan keamanan yang ditetapkan oleh Poltekkes Tanjungkarang dan memastikan bahwa pengguna guest house juga mematuhi peraturan keamanan.
4. Pengguna harus mengembalikan barang-barang dalam kondisi semula setelah pemakaian guest house selesai, dan tidak diperkenankan membawa barang2 yang terdapat dalam guest house.



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 1 minggu

Mulai dari proses usulan hingga penandatanganan Perjanjian Kerjasama

### 1 sd beberapa hari

Jangka waktu penggunaan Guest House sesuai dengan usulan dari pengguna

## Biaya/Tarif

Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, ditetapkan besaran tarif sebagai berikut :

Tarif penggunaan guest house adalah Rp 600.000,- per unit/hari (1 unit 3 kamar tidur)

### Persyaratan Teknis :

1. Permohonan Penggunaan Aset Guest House
2. Mendapatkan konfirmasi Ketersediaan guest house
3. Pengguna harus berjanji untuk menjaga kebersihan selama menggunakan ruangan



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Usulan

Calon pengguna wajib mengisi formulir penggunaan guest house yang mencantumkan tanggal dan waktu penggunaan

### Ketersediaan 2

Bagian umum memverifikasi ketersediaan kamar guest house pada tanggal yang diminta

### 3 Pembayaran

Calon pengguna membayar biaya penggunaan guest house dan mengirimkan bukti pembayaran ke umum/unit usaha

### Penggunaan 4

Penggunaan fasilitas guest house sesuai dengan waktu yang disepakati

### 5 Pengembalian

Pengguna mengembalikan guest house dan fasilitas di dalamnya ke bagian umum sesuai dengan waktu yang disepakati



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

# Standar Pelayanan Masuk Asrama bagi Mahasiswa di Poltekkes Tanjungkarang



POLTEKES  
KEMENKES  
TANJUNGPANGKARANG

BerAKHLAK  
Berprestasi Berprestasi Berprestasi Berprestasi

#bangga  
melayani  
bangsa



## Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan Administratif :

1. Mengisi formulir pendaftaran masuk asrama
2. Bukti sudah diterima sebagai mahasiswa baru Poltekkes Tanjungkarang/ bukti pembayaran daftar ulang mahasiswa baru (bagi mahasiswa baru), atau Fotokopi KTM (bagi mahasiswa aktif)
3. Melampirkan fotokopi KTP.
4. Pas foto terbaru dengan ukuran dan jumlah yang ditentukan.
5. Bukti pembayaran kamar asrama & uang makan asrama
6. Mengisi dan menandatangani Perjanjian sebagai warga asrama dan pernyataan akan mengikuti tata tertib asrama



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 2 sd 4 minggu

Secara keseluruhan, proses pelayanan masuk asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang mungkin memerlukan waktu sekitar 2 hingga 4 minggu dari tahap awal hingga mahasiswa masuk asrama

### Lama Penghunian :

Lama penghunian asrama dalam rangka pembinaan dan pengembangan karakter mahasiswa sekitar 1 tahun bagi mahasiswa baru

## Biaya/Tarif

### Tarif Kamar Asrama

Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan, Tarif penggunaan kamar asrama Rp. 250.000,-/orang/bulan yang dibayarkan pada saat awal masuk asrama secara langsung untuk 6 bulan/1 semester.

### Tarif Makan Asrama

Tarif makan asrama per orang/bulan akan diberitahukan kemudian

### Persyaratan Teknis :

- 1.1. Status Mahasiswa Aktif Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
2. Tidak Terlibat Sanksi Disiplin oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
3. Sehat jasmani & rohani
4. Calon warga asrama harus mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang berlaku di asrama.
5. Kepatuhan Pembayaran biaya kamar asrama dan makanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
6. Lama Penghunian: Warga asrama harus mengikuti ketentuan terkait dengan lamanya penghunian asrama dalam rangka pembinaan dan pengembangan karakter.



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Formulir

Mengisi formulir pendaftaran masuk asrama yang telah disediakan

### 2 Sosialisasi Asrama

Sosialisasi terkait dengan asrama kepada calon warga asrama

### 3 Surat Perjanjian

Calon warga asrama mengisi surat perjanjian tinggal di asrama dan surat pernyataan mematuhi peraturan asrama

### 4 Perlengkapan asrama

Serah terima perlengkapan asrama dan pendataran/pengecekan perlengkapan asrama oleh panitia

### 5 Pembagian kamar

Pembagian kamar warga asrama oleh panitia

### Masuk asrama

Mahasiswa masuk asrama sesuai dengan pembagian kamar yang difertukan panitia



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No. 6, Rajabasa Bandar Lampung



<https://bit.ly/SurveyKepuasanWargaAsrama>  
dilaksanakan survey setiap akhir tahun kepada warga asrama

# Standar Pelayanan Penggunaan Alat Laboratorium/Phantom di Poltekkes Tanjungkarang



## Persyaratan Administratif :

1. Pengguna mengajukan usulan penggunaan alat lab/phantom
2. Pengguna membayar biaya penggunaan alat lab/phantom
3. Pengguna harus menyediakan jaminan keamanan bagi alat laboratorium dan phantom yang akan dibawa ke lokasi penggunaan, serta harus mematuhi protokol keamanan Poltekkes Tanjungkarang.
4. Pengguna memberikan laporan berkala tentang penggunaan alat laboratorium/phantom kepada Poltekkes Tanjungkarang.
5. Pengguna harus mengembalikan alat lab/phantom dengan keadaan baik seperti semula sesuai dengan waktu yang disepakati pada kontrak layanan



## Jangka Waktu Penyelesaian

### 1 sd 3 minggu

Estimasi keseluruhan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses ini bisa berkisar antara 1-3 minggu, tergantung pada berbagai faktor seperti kompleksitas permohonan, jadwal ketersediaan fasilitas, dan kecepatan respons dari semua pihak yang terlibat

## Biaya/Tarif

Sesuai dengan SK Direktur Poltekkes Tanjungkarang nomor HK.02.03/1.2/2023/2022 tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik BLU Poltekkes Tanjungkarang pada Kementerian Kesehatan :

Tarif penggunaan alat laboratorium dan/phantom berdasarkan dengan jenis phantom/alat lab yang dipinjam dan akan dituangkan di dalam PKS/KSO



## Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan



0811-790-790-3



<https://bit.ly/dumas-poltekkes-tjk>



[direktorat@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-tjk.ac.id)



<http://poltekkes-tjk.ac.id>



Tim Pengaduan Masyarakat  
Kantor Direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
Jl. Soekarno Hatta No.6, Rajabasa Bandar Lampung

## Persyaratan Teknis :

1. Calon pengguna harus menyediakan informasi lengkap tentang alat laboratorium yang akan digunakan
2. Calon pengguna harus memiliki personil yang kompeten dalam penggunaan alat laboratorium tersebut.
3. Prosedur penggunaan alat laboratorium harus disetujui oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dan harus mematuhi standar keselamatan



## Sistem, Mekanisme & Prosedur

### 1 Usulan

Calon pengguna mengirimkan surat permohonan penggunaan alat lab/phantom atau mengisi blanko peminjaman

### Ketersediaan 2

Verifikasi ketersediaan dan kesiapan alat lab/phantom ke Unit Labdu/Jurusan/prodi pada tanggal yang diminta

### 3 Pembayaran

Calon pengguna membayar biaya penggunaan alat lab/phantom dan mengirimkan bukti pembayaran ke unit usaha dan selanjutnya akan diterbitkan PKS penggunaan alat lab/phantom jika diperlukan

### Pengecekan 1 4

Jurusan/Prodi/Unit Laboratorium Terpadu memastikan bahwa alat lab/phantom dalam kondisi baik dan siap digunakan

### 5 Penggunaan

Pengguna menggunakan phantom/alat laboratorium sesuai dengan waktu yang telah disepakati

### Pengembalian 6

Pengguna harus mengembalikan phantom/alat laboratorium kepada Jurusan/Prodi/Instalasi Laboratorium Terpadu.

### 7 Pengecekan 2

Jurusan/Prodi/Unit Laboratorium Terpadu memastikan bahwa alat lab/phantom dikembalikan dalam kondisi baik dan lengkap seperti semula

### Survey 8

Pengguna mengisi form kepuasan pengguna sarana/aset melalui link : [bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapas](https://bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaSapas)