

KEPUTUSAN DIREKTUR**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN KENDARI****NOMOR: HK.02.03/F.XXXVI/ 1482 /2024****TENTANG****PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN KENDARI****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
KENDARI**

- Menimbang
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari perlu adanya pengelolaan pelayanan publik.
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang•Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu menyusun Pedoman Standar Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada Mengingat huruf (a) dan (b) diatas maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari.

Mengingat

- : 1. Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038.
3. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5336);
5. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6762);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN
KENDARI TENTANG PEDOMAN

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN POLITEKNIK KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN KENDARI;

- KESATU : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari, meliputi:
1. Standar Pelayanan Cetak Dokumen Pengganti:
Ijazah dan Transkrip Nilai;
 2. Standar Pelayanan Legalisir;
 3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)
 4. Standar Pelayanan Yudisium
 5. Standar Pelayanan Cuti Kuliah
 6. Standar Pelayanan Pengaktifan Kembali
 7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Aktif Kuliah;
 8. Standar Pelayanan Uji Kompetensi;
 9. Standar Pelayanan Verifikasi Ijazah;
 10. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lulus;
 11. Standar Pelayanan Beasiswa Keluarga Miskin (GAKIN);
 12. Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru;
 13. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa;
 14. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Wisuda;
 15. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu;
 16. Standar Pelayanan Penerbitan Hak Kekayaan Intelektual;
 17. Standar Pelayanan Kaji Etik Penelitian;
 18. Standar Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka;
 19. Standar Pelayanan Pengembalian Bahan Pustaka;
 20. Standar Pelayanan Perpanjangan Peminjaman Bahan Pustaka;

21. Standar Pelayanan Pendaftaran Anggota Perpustakaan;
22. Standar Pelayanan Penerbitan Bebas Pustaka
23. Standar Pelayanan Pengaduan;
- KEDUA : Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kewenangannya;
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkan Surat Keputusan ini dibebankan pada DIPA Politeknik Kesehatan Kemenkes Kendari;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari
Pada Tanggal : 3 Mei 2024



Teguh Fathurrahman, SKM, MPPM

Lampiran.

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN
KENDARI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK
KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN KENDARI

Nomor : NOMOR: HK.02.03/F.XXXVI/ 1482 /2024

Tanggal : 3 Mei 2024

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN
KESEHATAN KENDARI**

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang sebagaimana diamanatkan tersebut harus diselenggarakan dengan prima sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan. Pelayanan Publik secara berkelanjutan harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan

tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari sebagai pelaksana pemerintahan dalam bidang jasa pendidikan, pada hakekatnya harus dapat menjamin hak dan kewajiban masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Sebagai upaya untuk membangun terlaksananya layanan publik di Politeknik Kesehatan Kendari sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diperlukan pedoman mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Kesehatan Kendari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pedoman ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai Pelayanan Publik, meliputi:

- a. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik;
- c. Pola Pelayanan;
- d. Komponen Standar Pelayanan;
- e. Maklumat Pelayanan;
- f. Sikap dan Perilaku Penyelenggaran Pelaksana;
- g. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat;
- i. Hak dan Kewajiban Masyarakat;
- j. Kendali Mutu Pelayanan; dan
- k. Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik.

II. DASAR HUKUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 463 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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.
13. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 456 tahun 2023 tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Kendari Pada Kementerian Kesehatan Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

III. PENGERTIAN UMUM

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Penanggung Jawab Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari

3. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah para Wakil Direktur yang memiliki tugas untuk menjamin terpenuhinya standar penyelenggaraan Pelayanan Publik di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari.
4. Pelaksana Pelayanan Publik, yang disebut Pelaksana adalah bagian/ kerja yang memberikan Pelayanan Publik di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari

IV. PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

A. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan publik

1. Prinsip Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Prinsip Kejelasan

Tersedianya informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif Pelayanan Publik serta rincian biaya yang dikenakan, dan adanya pengelola yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.

3. Prinsip Kepastian Waktu

Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Prinsip Akurasi

Produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Prinsip Keamanan

Proses dan produk Pelayanan Publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Prinsip Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam Pelayanan Publik.

7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Prinsip Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pelaksana Pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Prinsip Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi.

B. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari, yaitu:

1. Standar Pelayanan Cetak Dokumen Pengganti: Ijazah dan Transkrip Nilai;
2. Standar Pelayanan Legalisir;
3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT);
4. Standar Pelayanan Yudisium;
5. Standar Pelayanan Cuti Kuliah;
6. Standar Pelayanan Pengaktifan Kembali;
7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Aktif Kuliah;
8. Standar Pelayanan Uji Kompetensi;
9. Standar Pelayanan Verifikasi Ijazah;

10. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lulus;
11. Standar Pelayanan Beasiswa Keluarga Miskin (GAKIN);
12. Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru;
13. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa;
14. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Wisuda;
15. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu;
16. Standar Pelayanan Penerbitan Hak Kekayaan Intelektual;
17. Standar Pelayanan Kaji Etik Penelitian;
18. Standar Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka;
19. Standar Pelayanan Pengembalian Bahan Pustaka;
20. Standar Pelayanan Perpanjangan Peminjaman Bahan Pustaka;
21. Standar Pelayanan Pendaftaran Anggota Perpustakaan;
22. Standar Pelayanan Penerbitan Bebas Pustaka;
23. Standar Pelayanan Pengaduan.

C. Pola Pelayanan

1. Terpadu satu pintu, dimana bagian atau unit kerja yang memiliki Pelayanan Publik melaksanakan pelayanan pada satu tempat (lokasi) yang telah ditentukan oleh Penanggung Jawab Pelayanan Publik; atau
2. Fungsional, dimana satuan kerja dan Layanan Umum (BLU) melaksanakan Pelayanan Publik secara mandiri sesuai kewenangan, tugas dan fungsinya pada lokasi yang ditentukan oleh Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari.

D. Komponen Standar Pelayanan

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Adapun komponen Standar Pelayanan yang perlu diatur sebagai berikut:

1. Komponen Standar Penyampaian Pelayanan

a. Persyaratan

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pelaksana Pelayanan Publik dapat meminta persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengakses Pelayanan Publik. Persyaratan yang akan dipenuhi secara prinsip tidak memberatkan masyarakat. Persyaratan tersebut dapat berupa teknis maupun administratif dan/atau yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Persyaratan minimal yang dapat ditetapkan harus dipenuhi oleh masyarakat meliputi:

- 1) Isian daftar diri dari masyarakat; dan
- 2) Dokumen pendukung isian daftar diri dari masyarakat

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pelayanan Publik harus dapat dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi. Secara sistematis dalam artian Pelayanan Publik harus dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, dan sederhana tanpa proses yang dapat menyulitkan masyarakat. Sedangkan terkoordinasi dalam artian Pelayanan Publik dilakukan dengan berbasiskan satu data (integrasi data terhadap semua Pelayanan Publik). Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui daring maupun luring. Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara daring dioptimalkan dalam satu sistem informasi atau terintegrasi antar sistem informasi. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib untuk menyusun dan menetapkan alur kerja disertai penjelasan yang dapat mencerminkan sistem mekanisme serta prosedur Pelayanan Publik.

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan/atau dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Batasan

waktu penyelesaian pelayanan wajib dituangkan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) pada masing-masing Pelayanan Publik. Untuk menjamin ketepatan waktu pelaksanaan, informasi durasi pemberian layanan wajib diumumkan/ditampilkan pada tempat penyelenggara Pelayanan Publik

d. Biaya/Tarif Pelayanan

Pemberian Pelayanan Publik kepada masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Produk layanan yang diberikan kepada masyarakat, paling sedikit berupa:

- 1) Dokumen asli dalam bentuk digital dan/ atau dokumen salinan dalam bentuk cetak yang telah diberikan verifikasi atau teregistrasi;
- 2) Leaflet tentang informasi pendidikan;
- 3) Bukti/ register pengaduan atau aspirasi.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyiapkan saluran pengaduan, saran dan masukan baik secara daring maupun luring. Sarana pengaduan secara daring diintegrasikan dengan sarana pengaduan yang telah tersedia atau menggunakan layanan pengaduan yang telah tersedia di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari. Sarana pengaduan secara luring wajib disediakan berupa kotak pengaduan yang ditempatkan di tempat pemberian pelayanan Publik. Penghubung wajib menindaklanjuti dan memberikan tanggapan atas setiap pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan, saran dan masukan diterima. Pelaksana wajib meminta

kepada masyarakat yang akan memberikan saran, pengaduan dan masukan untuk memberikan informasi mengenai biodata diri yang paling sedikit meliputi nama, alamat, nomor telpon dan nomor identitas kependudukan. Setiap pemberian pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat, pelaksana wajib memberikan bukti (nomor register) kepada pemberi pengaduan, saran dan masukan. Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh pelaksana melalui:

- 1) konfirmasi dan klarifikasi;
- 2) penelitian dan pemeriksaan; dan
- 3) pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

2. Komponen Standar Proses Pengelolaan Pelayanan Publik

a. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelaksana wajib memiliki sarana dan prasarana yang memadai, paling sedikit meliputi:

- 1) ruang tunggu dan layanan yang memadai;
- 2) komputer;
- 3) mesin printer;
- 4) saluran telepon; dan
- 5) jaringan internet.

b. Kompetensi Pelaksana

Penghubung wajib menempatkan petugas layanan yang memiliki kompetensi sesuai layanan yang diberikan dan/atau petugas yang berasal dari bagian/unit kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

c. Pengawas Internal

Satuan Pengawas Internal wajib melakukan pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang diberikan mencakup:

- 1) kinerja petugas layanan;
- 2) tingkat kepuasan publik atas layanan;

- 3) sarana dan prasarana;
- 4) penanganan pengaduan, saran dan masukan dari publik;
- 5) Hasil pengawasan internal atas pelaksanaan layanan publik disampaikan paling sedikit 1 (satu) kali setiap 1 (satu) bulan kepada Penanggung Jawab.

d. Jumlah Pelaksana Internal

Penghubung wajib menempatkan/menugaskan pelaksana/petugas layanan dengan jumlah paling sedikit sebanyak 1 (satu) orang atau sesuai dengan kebutuhan pada tempat penyelenggara Pelayanan Publik.

e. Jaminan Pelayanan

Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan atas pelaksanaan layanan publik yang mencakup waktu dan ketepatan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan hal tersebut, Penyelenggara menetapkan kode etik dan/atau tata tertib dalam Pelayanan Publik.

f. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelaksana wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yang mencakup:

- 1) autentikasi atas layanan yang diberikan dalam bentuk dokumen dan/atau bukti/register;
- 2) perlindungan atas data diri masyarakat yang meminta layanan; dan
- 3) kenyamanan masyarakat saat meminta layanan.

g. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi hasil kinerja pelayanan dilakukan secara berjenjang dimulai dari evaluasi yang dilaksanakan oleh penghubung dan evaluasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara. Penghubung wajib melakukan evaluasi atas kinerja Pelayanan Publik paling sedikit setiap 3 (Tiga) bulan sekali

atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan. Hasil evaluasi tersebut disampaikan kepada Penyelenggara.

Penyelenggara wajib melakukan evaluasi atas kinerja layanan publik paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan dan menyampaikan hasil evaluasi dimaksud kepada Penanggung Jawab.

E. Maklumat Pelayanan

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten; dan
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

F. Sikap dan Perilaku

Pengelola Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan professional
2. Bertindak adil dan non diskriminatif
3. Peduli, teliti dan cermat
4. Bersikap ramah, bersahabat dan tersenyum
5. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit
6. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan

7. Perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat dan akurat.

G. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Untuk peningkatan Pelayanan Publik, harus memperhatikan:

1. Komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
2. Perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
3. Partisipasi pengguna pelayanan;
4. Kepercayaan;
5. Kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
6. Keterbukaan;
7. Ketercukupan dan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien;
8. Tumbuhnya rasa memiliki
9. Survei Kepuasan Masyarakat
10. Kejujuran
11. Realistis dan cepat
12. Umpan balik dan hubungan Masyarakat
13. Keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan, dan
14. Keberhasilan dalam menggunakan metode.

H. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, Penanggung Jawab Pelayanan Publik Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang melakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat yang akan mencerminkan indeks kepuasan masyarakat. Oasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;

4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan, dan
14. Keamanan pelayanan

Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan. Penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

I. Hak dan kewajiban Masyarakat

1. Hak Masyarakat
 - a. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan
 - b. Mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan
 - c. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
 - d. Mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan
 - e. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
 - f. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
 - g. Menyarankan kepada Penyelenggaran/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan

- h. Menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
 - i. Mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggaran Ombudsman
 - j. Menerima informasi yang terkait dengan pelayanan, dan
 - k. Menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kewajiban Masyarakat
- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
 - b. Menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, dan
 - c. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara

J. Kendali Mutu Pelayanan

Penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan untuk menjamin terselenggaranya layanan public sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar Pelayanan tersebut paling sedikit memuat :

1. Komponen Standar Pelayanan, yang terdiri atas standar penyampaian pelayanan dan proses pengelolaan pelayanan,
2. Alur kerja pelayanan, dan personil pelayanan.

Standar Pelayanan tersebut ditandatangani oleh Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari. Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan hasil yang memuaskan. Penghubung dapat memberikan sanksi kepada pelaksana atas

pemberi Pelayanan Publik yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penghargaan dan sanksi diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

K. Keterbukaan Informasi Publik

Penyelenggara informasi publik dilakukan secara transparan dan mengutamakan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi atas pelaksanaan layanan publik yang telah dilakukan oleh Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari. Penyelenggara wajib menampilkan hasil pelayanan yang telah dilakukan secara berkelanjutan (real time) dan tiap akhir bulan menampilkan infografis hasil Pelayanan Publik pada media sosial atau website resmi Politeknik Kesehatan Kendari

III. PENUTUP

Pedoman Standar ini dimaksudkan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dasar dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dalam masing-masing penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk menjamin keberlangsungan Pelayanan Publik sesuai dengan prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik, Pedoman Standar ini dapat dilakukan peninjauan sehingga penyelenggaraan Pelayanan Publik Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari dapat menjamin hak-hak masyarakat mendapatkan pelayanan publik.

Ditetapkan di : Kendari
Pada Tanggal : 3 Mei 2024



Direktur Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Kendari

Tashir Fathurrahman, SKM, MPPM