



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
POLTEKKES KEMENKES KENDARI
TAHUN 2024**

DAFTAR STANDAR LAYANAN

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

**STANDAR PELAYANAN CETAK DOKUMEN PENGGANTI:
IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat permohonan cetak dokumen pengganti kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari 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
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alumnus mengirimkan surat permohonan melalui bagian umum poltekkes kemenkes Kendari 2. Direktur melakukan disposisi surat ke Kasubbag Administrasi Akademik 3. Proses penyelesaian cetak dokumen pengganti
3	Jangka Waktu	14 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk	Dokumen Pengganti Ijazah/ Transkrip Nilai
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada dengan alamat Jl. Jend. A.H Nasution No.G14 Anduonohu, Kota Kendari, 93232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 0852-9999- 7717 b. Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Kendari

STANDAR PELAYANAN LEGALISIR POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa dokumen asli 2. Membawa fotocopy dokumen yang akan di legalisir maksimal 5 lembar 3. Mengisi link data serapan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menunjukkan dokumen asli 2. Pemohon menyerahkan fotocopy dokumen 3. Staf Akademik melakukan legalisir ijazah 4. Pemohon menunjukkan bukti pengisian data serapan 5. Pemohon mengambil dokumen yang telah dilegalisir
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada dengan alamat Jl. Jend. A.H Nasution No.G14 Anduonohu, Kota Kendari, 93232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 0852-9999- 7717 b. Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Kendari

**STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada semester/tahun akademik yang bersangkutan. 2. Melakukan pendaftaran ulang atau registrasi akademik sesuai jadwal yang ditetapkan Institusi 3. Tidak memiliki tunggakan pembayaran UKT pada semester sebelumnya. 4. Memiliki akun Sistem Informasi Akademik (SIKAD)
2	Prosedur	1. Masuk pada laman dengan alamat URL: https://poltekkeskendari.siakadcloud.com/gate/login 2. Masukkan akun dengan menggunakan username dan Password (menggunakan NIM) 3. Pada lama utama “ Total Tagihan, rincian tagihan ” 4. Terlampir total tagihan dan virtual account 5. Setelah membayar, terkonfirmasi melalui sistem yang ditandai dengan hilangnya tagihan pada sistem dalam jangka waktu 2 - 3 jam
3	Jangka waktu	1 bulan sebelum Proses Belajar Mengajar dimulai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5	Produk	Terdaftar sebagai mahasiswa baru/ aktif
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada dengan alamat Jl. Jend. A.H Nasution No.G14 Anduonohu, Kota Kendari, 93232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : a. HP : 0852-9999- 7717 b. Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Kendari

STANDAR PELAYANAN YUDISIUM POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membuat permohonan pembuatan Keputusan Direktur yang berkaitan dengan Persiapan, Proses, dan Yudisium kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari 2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 3. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Keputusan Direktur melalui aplikasi srikandi 4. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi srikandi 5. Penyelesaian usulan File Keputusan Direktur diunggah pada folder Informasi Akademik
3	Jangka waktu	4 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	SK Yudisium
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

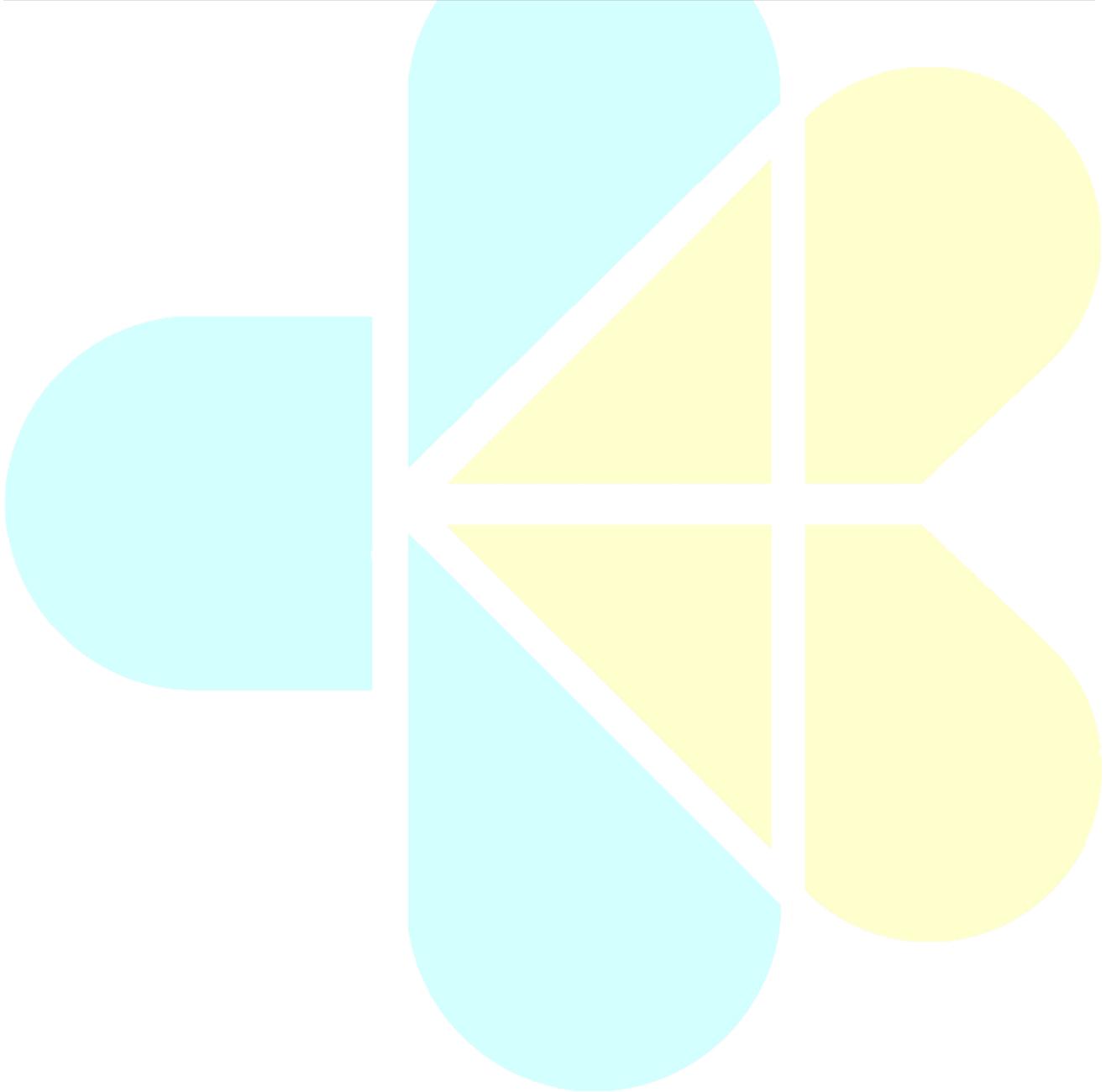
**STANDAR PELAYANAN CUTI KULIAH
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dokumen usulan Cuti Kuliah 2. Usulan dikirimkan kepada Sub Bagian Administrasi Akademik melalui aplikasi Srikandi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari 2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 3. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Keputusan Direktur tentang Mahasiswa Cuti melalui aplikasi Srikandi 4. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi Srikandi 5. File Keputusan Direktur tentang Mahasiswa Cuti dikirimkan kepada Ketua Jurusan melalui aplikasi Srikandi
3	Jangka waktu	8 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	SK Cuti Kuliah
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN PENGAKTIFAN KEMBALI POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang telah menjalani cuti (minimal 2 semester) wajib mengajukan pengaktifan kembali 2. Pengaktifan Kembali diajukan secara tertulis kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam kalender akademik 3. Mahasiswa mengajukan permohonan untuk mengikuti kuliah kembali kepada Direktur selambat-lambatnya 1 bulan sebelum perkuliahan dimulai.
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan aktif kuliah kembali kepada Direktur 1 (satu) bulan sebelum registrasi semester dimulai dengan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat persetujuan cuti akademik dari Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari b. Bukti pembayaran SPP selama cuti akademik 2. Direktur melakukan disposisi naskah dinas surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Administrasi. 3. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 4. Sebelum penerbitan surat aktif kembali, mahasiswa berkewajiban membayar Uang Kuliah Tunggal untuk semester berjalan pada bank yang telah ditunjuk 5. Staf Akademik membuat Naskah Dinas Keputusan Direktur tentang Pengaktifan Kembali melalui aplikasi Srikandi. 6. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi Srikandi 7. File Keputusan Direktur tentang Pengaktifan Kembali dikirimkan kepada Ketua Jurusan melalui aplikasi Srikandi
3	Jangka waktu	8 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	SK Pengaktifan Kembali
6	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim

		<p>Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:</p> <p>WhatsApp : 0852 9999 7717</p> <p>Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id</p>
--	--	---



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT AKTIF KULIAH POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir usulan Surat Aktif Kuliah 2. Usulan dikirimkan kepada Sub Bagian Administrasi Akademik melalui aplikasi Srikandi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari 2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 3. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Surat Aktif Kuliah melalui aplikasi Srikandi 4. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi Srikandi 5. File Surat Aktif Kuliah dikirimkan kepada staf pengelola administrasi Jurusan melalui aplikasi Srikandi 6. Mahasiswa mengisi survei kepuasan layanan dan mengambil Surat Aktif Kuliah pada Loker Akademik atau melalui kontak daring HALO ADAK Polkesken
3	Jangka waktu	4 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	Surat Aktif Kuliah
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN UJI KOMPETENSI POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif 2. Jumlah SKS yang diluluskan minimal 108 SKS 3. IPK minimal 2,1 4. Semester tempuh minimal semester 6
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan Informasi tentang persyaratan, jadwal, dan prosedur pendaftaran kepada calon peserta 2. Admin PDPT melakukan sinkronisasi data PDPT dengan data calon peserta 3. Layanan dilakukan pada situs kemdikbud penyelenggara ujian Kompetensi nasional 4. Admin memasukkan data kuota jumlah pendaftar 5. Lakukan Pendaftaran : input NIM, bila eligible lanjut proses penginputan data terdiri: alamat peserta sesuai KTP, No. Telp, alamat email, jenis ujian, ujian ke berapa (first taker atau retaker) dan Lokasi Ujian, simpan Data 6. Upload surat Keterangan penutupan pendaftaran yang ditandatangani ketua Prodi 7. Terbit invoice tagihan pembayaran UKOM secara kolektif 8. Penerbitan daftar peserta dan fasilitas Cetak Kartu Ujian
3	Jangka waktu	30 hari
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5	Produk	SK Peserta Uji Kompetensi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada dengan alamat Jl. Jend. A.H Nasution No.G14 Anduonohu, Kota Kendari, 93232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 0852-9999- 7717 b. Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Kendari

**STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI IJAZAH
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alumni membuat surat permohonan kepada Direktur 2. Melampirkan Fotocopy Ijazah.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dikirimkan melalui bagian umum poltekkes kemenkes kendari. 2. Disposisi surat oleh Direktur ke KaSubbag Administrasi Akademik 3. Proses pembuatan dan penyelesaian surat keterangan verifikasi ijazah alumni
3.	Jangka waktu	5 Hari kerja (Sejak disposisi surat diterima Sub. Bagian ADAK)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Verifikasi Ijazah
6.	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna pelayanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP DUMAS : 0852 9999 7717

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN LULUS
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

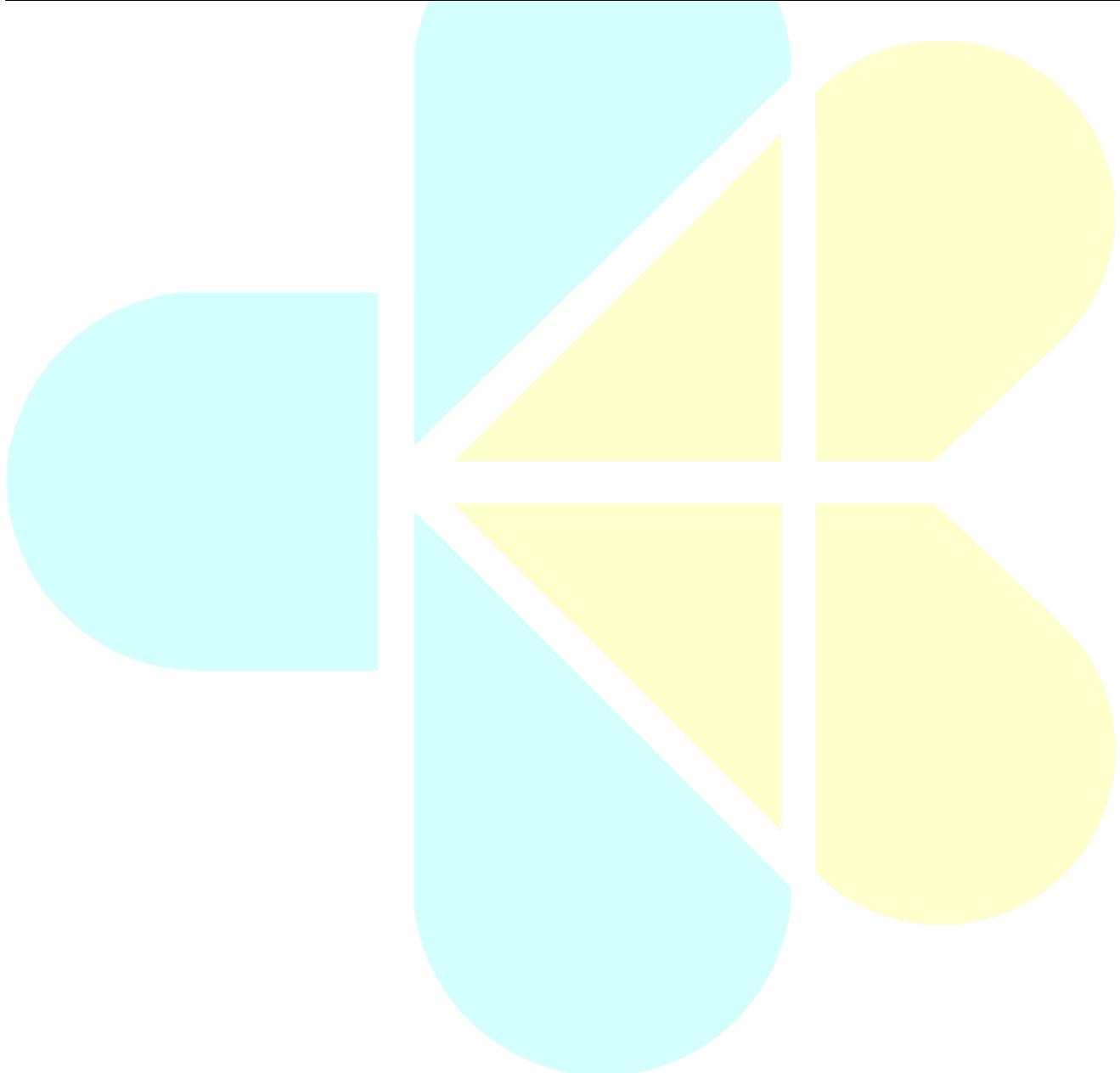
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Mengisi formulir usulan Surat Keterangan Lulus 2. Melampirkan SK Yudisium dan SK Wisuda
2	Prosedur	1. Staf Akademik memverifikasi usulan Surat Keterangan Lulus dan dokumen pendukungnya 2. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Surat Keterangan Lulus melalui aplikasi Srikandi 3. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi Srikandi 4. Alumni mengisi survei kepuasan layanan dan mengambil Surat Keterangan Lulus pada Loker Akademik atau melalui kontak daring HALO ADAK Polkesken
3	Jangka waktu	4 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	Surat Keterangan Lulus
6	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN BEASISWA KELUARGA MISKIN (GAKIN)

POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Untuk dapat memperoleh beasiswa harus memenuhi syarat sebagai berikut :</p> <p>Syarat Umum.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pendaftaran ke Koordinator Kemahasiswaan Jurusan. 2. Mahasiswa jenjang program D4/D3 yang belum menerima beasiswa dan sumber lain 3. Foto copy KTM yang masih berlaku 4. Surat keterangan aktif kuliah / tidak sedang menjalani cuti kuliah baik pada saat mengajukan usul maupun saat penerimaan beasiswa 5. Pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar 6. Surat keterangan penghasilan orang tua 7. Mengajukan permohonan beasiswa dari mahasiswa yang diketahui orang tua. 8. Surat rekomendasi dari Pembimbing Akademik 9. Surat keterangan keluarga tidak mampu dari kelurahan setempat. 10. Foto copy buku tabungan (no. Rekening) 11. Bersedia mentaati tata tertib serta peraturan yang berkaitan dengan prosedur penerimaan beasiswa 12. Berkas persyaratan dibuat rangkap 2 secara lengkap Syarat Khusus Jenis dan Persyaratan Penerimaan Beasiswa pada Poltekkes Kemenkes Kendari: Tidak pernah mendapat batuan beasiswa dari pihak manapun
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengisi form beasiswa 2. Koordinator Kemahasiswaan Jurusan mengumpulkan berkas; 3. Jurusan menyeleksi dan verifikasi data pendaftar beasiswa; 4. Mahasiswa yang lolos seleksi tingkat Jurusan melengkapi berkas-berkas asli sesuai dengan isian form. 5. Jurusan mengirim berkas mahasiswa yang sudah lolos ke bagian kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Kendari; 6. Bagian kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Kendari memproses daftar penerimaan beasiswa ke bank sesuai nomor rekening penerima beasiswa;
3	Jangka waktu	Beasiswa diproses paling lama 30 Hari Kerja.
4	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5	Produk	Beasiswa di terima oleh mahasiswa

6	Pengelolaan aduan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari dengan alamat Jl. Jend A.H Nasution No.G14 Anduonohu, Kendari2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: HP : 0852-9999-7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id
---	-------------------	--



**STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Untuk mendapatkan layanan penerimaan mahasiswa baru, pemohon harus memenuhi syarat berikut:</p> <p>Syarat umum :</p> <p>a. Jalur rapor/prestasi (PMDP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tercatat sebagai siswa aktif semester akhir di SMA/SMK/MAN - Mempunyai latar belakang Pendidikan yang sesuaidengan syarat peminatan - Kelengkapan berkas yang harus dipenuhi : <ul style="list-style-type: none"> • Foto copy surat rekomendasi dari sekolah • Surat pernyataan keaslian dokumen • Foto copy rapor semester 1-5 yang dilegalisir • Surat pernyataan menerima keputusann panitia - Sertifikat <p>b. Jalur seleksi bersama (SIMAMA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Indonesia 2. Lulus pendidikan : SMU/SMA/MA/SMK/Program Paket C dengan jurusan yang relevan/sesuai dengan pilihan prodi dan ditetapkan oleh Panitia Nasional (terlampir). 3. Usia maksimal 25 tahun pada tanggal 1 Juli 2024. 4. Berbadan sehat, tidak buta warna, kondisi fisik tidak mengganggu tugas sebagai tenaga kesehatan. (pemeriksaan dilakukan pada tahap uji kesehatan) 5. Tinggi badan*)dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Prodi Keperawatan, Fisioterapi, Radiologi: minimal 155 cm bagi laki-laki dan 150 cm bagi perempuan. b. Prodi kebidanan; hanya menerima peserta perempuan dengan tinggi badan minimal 150 cm c. Prodi lainnya minimal 145 cm <p>c. Jalur Mandiri</p> <p>Dibuka untuk Lulusan SMA/SMK/ dan D III/DIV yang akan melanjutkan Pendidikan ke jenjang sarjana dan Alih jenjang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lulus SMA/MAN jurusan IPA, IPS atau SMK (Kesehatan) umum), yang syarat dengan peminatan dan D III/D IV khusus untuk alih jenjang - Tinggi badan minimal laki-laki 155 cm, perempuan

		<p>150 cm khusus untuk alih jenjang dan profesi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berbadan sehat dan tidak cacat fisik dan buta warna,
2.	Prosedur	<p>A. PMDP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran dilakukan secara online melalui website dengan alamat : 2. Alur pendaftaran yang harus diikuti oleh setiap calon mahasiswa 3. Seleksi <ol style="list-style-type: none"> a. Administrasi seleksi dilaksanakan oleh panitia SIPENMARU b. Jalur PMDP yang dinilai yaitu matematika, bahasa indonesia dan bahasa inggris. 4. Penilaian Hasil <ol style="list-style-type: none"> a. Panitia SIPENMARU menetapkan sistem penilaian kelulusan untuk semua peserta jalur PMDP. b. Peserta melampirkan nilai rapor semester 1-5 yang sudah dilegalisir, akreditasi sekolah yang dilegalisir, sertifikat atau penghargaan tingkat nasional, regional, lokal, dan internasional. c. Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus (PMDP dan/atau tes.kesehatan) disahkan oleh Direktur Poltekkes dandiumumkan kepada peserta seleksi secara online . d. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkesa Kendari dan diketahui oleh Direktur. 5. Penentuan kelulusan <p>Panitia Poltekkes menentukan kelululusan calon mahasiswa.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kelulusan merupakan peserta yang lulus dari seleksi jalur PMDP b. Jumlah kelulusan yang ditetapkan memperhatikan cadangan yang besarnya ditentukan hasil rapat Panitia Poltekkes. 6. Pemeriksaan kesehatan <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan kesehatan dilaksanakn bagi calon mahasiswa yang sudah dinyatakan lulus jalur PMDP b. Pemeriksaan kesehatan dilaksanakan oleh tim pemeriksa kesehatan berdasarkan Nota Kesepahaman (MoU) c. Bagi calon mahasiswa lintas Provinsi, pemeriksaan kesehatan dilaksanakan di Puskesmas pengirim setelah dinyatakan lulus. Hasil pemeriksaan kesehatan segera dikirim ke Poltekkes yang dituju.

- d. Penetapan hasil pemeriksaan kesehatan dari tim pemeriksa kesehatan hasilnya diserahkan kepada panitia Poltekkes.
7. Kelulusan
- a. Calon mahasiswa dinyatakan lulus sesuai dengan hasil dan berdasarkan ranking kelulusan.
- b. Tes kesehatan dinyatakan lulus oleh dokter dari institusi yang ditetapkan Poltekkes Kemenkes Kendari.
- c. Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus disahkan oleh Direktur Poltekkes dan diumumkan kepada peserta seleksi.
- d. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkes Kendari dan diketahui oleh Direktur.
8. Pengumuman calon mahasiswa baru yang diterima
Calon mahasiswa baru yang diterima (utama dan cadangan) diumumkan lewat website.
9. Pendaftaran ulang bagi calon mahasiswa baru yang diterima
10. Pemanggilan calon mahasiswa cadangan
Pemanggilan calon mahasiswa cadangan bila ada calon pesertadidik yang mengundurkan diri dipanggil berdasarkan no urut ranking melalui Web dan telepon.

B. Jalur Sipenmaru Bersama (SIMAMA)

A. Ketentuan Umum

Sebelum pelaksanaan SIMAMA Poltekkes T.A 2024/2025, infrastruktur TIK perlu disiapkan sejak awal dengan melibatkan bank mitra dan penyedia layanan akses pendaftaran online. Aplikasi pendukung proses pendaftaran meliputi :

(1) Aplikasi pengelolaan laman resmi SIMAMA Poltekkes Kemenkes,

(2) Aplikasi Pendaftaran Online.

a. Infrastruktur TIK
Persiapan infrastruktur untuk pelaksanaan SIMAMA Poltekkes Kemenkes 2024 meliputi penataan topologi jaringan yang digunakan, asesmen ulang perangkat keras dan perangkat lunak yang ada, penyediaan bandwidth, serta pengujian kemampuan infrastruktur yang telah disiapkan terhadap beban dan

kemungkinan ancaman keamanan.

b. Laman (Website) Laman Pendaftaran SIMAMA dapat diakses melalui website <http://simamapoltekkes.kemkes.go.id>. Pengembangan laman SIMAMA dan CBT Poltekkes T.A. 2024/2025 dikembangkan berbasis Content Management System (CMS) didesain untuk memuat fitur:

- 1) berita,
- 2) panduan umum,
- 3) daftar prodi,
- 4) nomor telepon panitia lokal,
- 5) informasi ujian,
- 6) halaman persetujuan bagi pendaftar,
- 7) tautan (link) pendaftaran online,
- 8) tautan ke Poltekkes peserta SIMAMA
- 9) jadwal penting, 10) tahapan persiapan dan pelaksanaan SIMAMA

B. Mekanisme Penilaian

- a. Setiap peserta Sipenmaru Jalur SIMAMA Poltekkes Kemenkes wajib mengikuti Tes Potensi Skolastik berbasis komputer.
- b. Peringkatan merupakan urutan nilai yang diperoleh seluruh peserta dari tertinggi sampai terendah.
- c. Nominasi ditentukan oleh direktur Poltekkes berdasarkan peringkat nilai dan dapat mempertimbangkan komponen penentu lainnya.
- d. Pengumuman hasil nominasi penilaian disesuaikan dengan kuota setiap prodi dan dapat ditambah maksimal 50% dari kuota yang ditetapkan.
- e. Verifikasi dokumen dilakukan oleh Panitia Lokal terhadap peserta yang telah dinyatakan lolos nominasi penilaian.
- f. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara data dengan dokumen atau pemalsuan dokumen yang diunggah maka peserta dinyatakan gugur.
- g. Hasil verifikasi dokumen digunakan dalam penentuan hasil seleksi CBT.

C. Ketentuan Khusus

Pendaftar minimal memilih 2 (dua) prodi dan maksimal 3 (tiga) prodi, dimana salah satu pilihan Prodi nya pada Poltekkes Kemenkes yang akan dijadikan tempat lokasi ujian

D. Uji Kesehatan

Peserta yang dinyatakan lolos nominasi penilaian SIMAMA wajib melakukan Uji Kesehatan untuk memperoleh informasi kondisi Kesehatan calon peserta secara menyeluruh. Uji Kesehatan diselenggarakan oleh

		<p>Panitia Lokal.</p> <p>E. Kelulusan Akhir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan kelulusan akhir didasarkan pada hasil penilaian Jalur SIMAMA , hasil uji kesehatan dan/atau uji lainnya melalui rapat penentuan akhir yang melibatkan Panitia Nasional dan Panitia Lokal. 2. Kelulusan akhir ditetapkan oleh Panitia Nasional bersama Direktur Poltekkes Kemenkes masing-masing
3.	Jangka waktu	Disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. PMDP : 125.000,- 2. SIMAMA : 125.000,-
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Peserta Ujian 2. Tanda Peserta Ujian 3. Formulir daftar nama dan nomor peserta ujian seleksi 4. Formulir pemeriksaan Kesehatan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna pelayanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP DUMAS : 0852 9999 7717

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA MAHASISWA POLTEKKES KEMENKES KENDARI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Untuk mendapatkan layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Poltekeks Kemenkes Kendari, pemohon harus memenuhi syarat berikut:</p> <p>Syarat umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Terdaftar sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kendari(dibuktikan dengan SK Mahasiswa) b. Foto copy KTP 1 lbr c. Foto berwarna (Soft Copy)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta mengisi formulir pendaftaran online/offline; 2. Mahasiswa mengajukan atas nama pribadi (tidak dapat diwakilkan) 3. Peserta baru akan difasilitasi dan dikoordinir oleh bagian kemahasiswaan 4. Mahasiswa lama akan mencetak kartu melalui bagiankemahasiswaan
3.	Jangka waktu	3-4 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut bayaran
5.	Produk	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Jika pengguna pelayanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP DUMAS : 0852 9999 7717</p>

**STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN WISUDA
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Untuk dapat menyelenggarakan Wisuda harus memenuhisyarat sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa telah menyelesaikan pendidikan yang telah ditetapkan dalam Rapat Yudisium. 2. Bukti pelunasan Biaya Pendidikan UKT 3. Bukti Pembayaran seluruh Biaya Biaya selama masaperkuliahahan 4. Tanda Terima penyerahan KTI ke Perpustakaan
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jurusan dan Direktorat melaksanakan Yudisium 2. Direktorat mengeluarkan Surat Keterangan Lulus, Ijasah dan Transkrip Nilai 3. Direktorat membentuk Kepanitiaan Wisuda 4. Panitia Melaksanakan kegiatan Wisuda
3.	Jangka waktu	30 Hari setelah Yudisium
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk	Surat Keterangan Lulus, Transkrip Nilai, Ijazah, Naskah Sumpah Tenaga Kesehatan dan Buku Wisuda
6.	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna pelayanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP DUMAS : 0852 9999 7717

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU
POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik, memiliki tutur kata yang baik dan sopan santun 2. Memiliki pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme penerimaan tamu 3. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu yang datang di arahkan ke receptionist 2. Receptionist menyambut tamu, menanyakan keperluan dan mempersilahkan mengisi buku tamu 3. Receptionist memberikan informasi yang diperlukan oleh tamu, dan tamu dipersilahkan menunggu di ruang tunggu 4. Receptionist mengkonfirmasi kehadiran tamu, apakah tamu akan ditemui atau tidak 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 Kemenkes Kendari
	Jangka waktu	10 menit
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya /GRATIS
5	Produk	Ketersedian Informasi dan pelayanan tamu yang ramah dan nyaman
6	Pengelolaan pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP SUBBAG ADUM: 082187289368 dan HUMAS : 085241993653

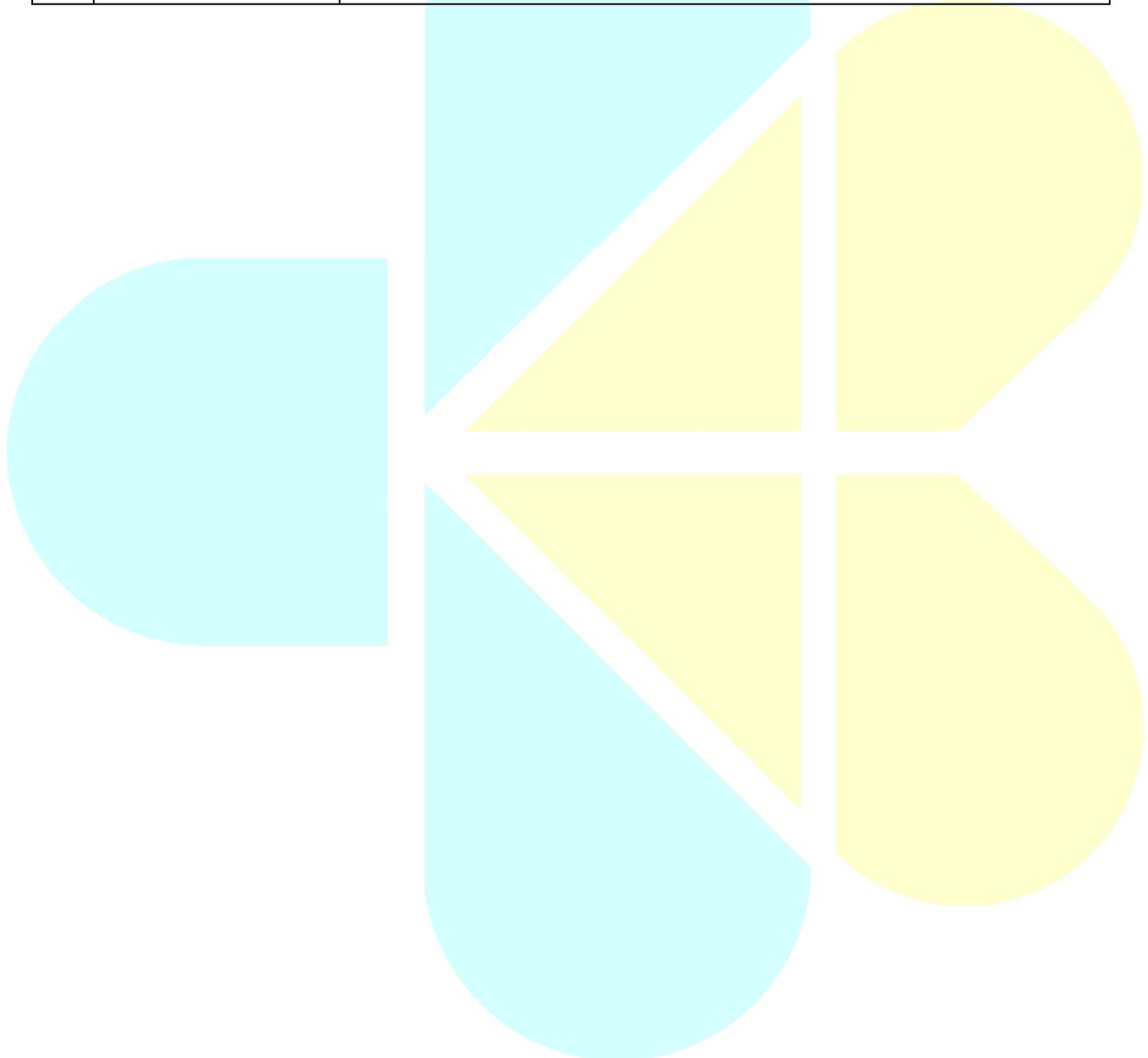
**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Dokumen yang akan diajukan hak cipta 2. Surat Permohonan Hak Cipta; 3. Surat Perjanjian 4. Bukti Pengalihan Hak 5. Fotocopy Surat Pencatatan Ciptaan 6. KTP dan NPWP 7. Surat Kuasa (Apabila Melalui Kuasa) 8. Akta Perusahaan (Apabila Pemegang Badan Hukum)
2	Prosedur	1. Pengusul melengkapi persyaratan pengajuan HKI 2. Pengusul melakukan pengajuan pendaftaran HKI di Sentra HKI Polkesken dengan melampirkan berkas yang telah dibuat 3. Sentra HKI Poltekkes mengajukan permohonan surat rekomendasi yang ditandatangani oleh Direktur 4. Sentra HKI Poltekkes Melakukan proses pendaftaran dan pemantauan HKI/Paten hingga diterbitkan sertifikat dari Direktorta Jendral Kekayaan Intelektual Kemenhukham RI. (prosedur lengkap dapat dilihat pada lampiran SOP Pengajuan HKI)
3	Jangka waktu	120 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	1. Program Komputer a) Usaha Mikro, Usaha kecil, Lembaga Pendidikan, & Litbang Pemerintahan: Rp. 300.000 b) Umum: Rp. 600.000 2. Non Program Komputer a) Usaha Mikro, Usaha kecil, Lembaga Pendidikan, & Litbang Pemerintahan: Rp. 200.000 b) Umum: Rp. 400.000
5	Produk	Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Link Pengelolaan Pengaduan (Email: kontak@poltekkeskendari.ac.id , no. hp : 0852 9999 7717) 2. Kontak langsung ke Sentra HKI

STANDAR PELAYANAN KAJI ETIK PENELITIAN POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Dosen/ Tendik Poltekkes Kendari yang akan melakukan penelitian 2. Tenaga Dosen/ Tendik/ Mahasiswa/ Peneliti dari pihak eksternal yang akan melakukan penelitian
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peneliti wajib mempersiapkan surat pengantar untuk uji etik penelitian melalui unit PPM jurusan masing-masing/ unit PPM universitas yang bersangkutan sebelum melakukan pengurusan etik di website sim-EPK Kendari. 2. Peneliti yang sudah memiliki nomor anggota KEPKN, langsung ke tahap 3, login pada akun sim-EPK kendari. Peneliti yang belum memiliki nomor anggota KEPKN maka wajib melakukan registrasi ke situs sim-EPK pusat untuk mendapatkan nomor anggota, username, dan password (Link web SIM EPK pusat : https://sim-epk-keppkn.kemkes.go.id/) 3. Apabila sudah mendapatkan nomor anggota, username, dan password dari web SIM-EPK Pusat yang dikirimkan melalui email peneliti maka setelah itu lakukan pendaftaran ke SIM-EPK poltekkes Kendari menggunakan nomor anggota tersebut (link SIM-EPK Kendari: https://simepk.poltekkes-kdi.ac.id/home/) 4. Setelah proses pendaftaran KEPK kendari selesai, maka silahkan Login dengan menggunakan username dan password anda ke link (link SIM-EPK Kendari: https://simepk.poltekkes-kdi.ac.id/home/)
3	Jangka waktu	14-60 hari kerja
4	Biaya/tarif	<p>Pengajuan etik baru :</p> <p>Internal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa = Rp 50.000 2. Dosen = Rp 200.000 <p>Eksternal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa = Rp 100.000 2. Dosen = Rp 250.000

		Pengajuan etik lanjutan: Dosen = 25% dari pengajuan baru
5	Produk	Surat Layak Etik Penelitian
6	Pengelolaan Pengaduan	Link Pengelolaan Pengaduan layanan etik No. kontak admin etik poltekkes Kendari: 081343688734



STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meletakkan barang bawaan diloker 2. Mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan 3. Mencari koleksi/ buku melalui katalog online di komputer atau mencari langsung di rak buku perpustakaan 4. Menyerahkan bahan pustaka/ buku dan KTA kepada petugas 5. Petugas memproses peminjaman bahan pustaka/ buku melalui aplikasi OPAC (<i>Online Public Acces Catalogue</i>) 6. Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal pengembalian bahan pustaka/ buku
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya Menunggu penetapan tarif BLU
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA

POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Membawa bahan pustaka yang akan dikembalikan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa meletakkan barang bawaan diloker 2. Mahasiswa mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan 3. Mahasiswa 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	Tidak dikenakan biaya Menunggu penetapan tarif BLU
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kemenkes Kendari Jl. Jend. A.H. Nasution, No. G 14, Anduonohu, Kendari 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Membawa bahan pustaka yang akan diperpanjang
2	Prosedur	1. Mahasiswa meletakkan barang bawaan diloker 2. Mahasiswa mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan 3. Menyerahkan bahan pustaka/ buku yang akan diperpanjang kepada petugas Petugas memproses perpanjangan bahan pustaka/ buku melalui aplikasi <i>OPAC (Online Public Acces Catalogue)</i> 4. Petugas menyerahkan bahan pustaka/ buku dengan menginformasikan tanggal perpanjangan bahan pustaka/ buku
3	Jangka waktu	5 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya Menunggu penetapan tarif BLU
5	Produk	Ketersediaan koleksi
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi Pengelolaan Pengaduan: WhatsApp : 0852 9999 7717 Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau kartu identitas diri 2. Mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Kendari 3. Dosen dan tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Kendari
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan kartu identitas diri 2. Petugas memproses pendaftaran melalui OPAC 3. Petugas memberikan kartu anggota perpustakaan dan sian untuk digunakan
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya bagi civitas akademika Poltekkes Kemenkes Kendari
5	Produk	Kartu Tanda Anggota Perpustakaan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi Pengelolaan Pengaduan:</p> <p>WhatsApp : 0852 9999 7717</p> <p>Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id</p>

STANDAR PELAYANAN BEBAS PUSTAKA

POLTEKKES KEMENKES KENDARI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kartu tanda anggota perpustakaan (KTA) 2. Mengisi form bebas pustaka 3. Membawa CD dan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan semua persyaratan kepada petugas 2. Petugas mengkoreksi persyaratan 3. Petugas mengecek apakah ada pinjaman buku/ denda 4. Jika ada peminjaman buku/ denda petugas memproses pengembalian buku/ denda melalui aplikasi OPAC (Online Public Acces Catalog) 5. Petugas membuatkan keterangan bebas Pustaka 6. Petugas menyerahkan surat bebas pustaka
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya/tarif	<p>Bebas Biaya</p> <p>Menunggu tarif BLU</p>
5	Produk	Surat keterangan bebas pustaka
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi. Pengelolaan Pengaduan:</p> <p>WhatsApp : 0852 9999 7717</p> <p>Email : kontak@poltekkeskendari.ac.id</p>

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES KENDARI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan jelas sesuai petunjuk yang telah disediakan. 2. Menyertakan informasi identitas pelapor, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan surel. 3. Menyertakan bukti identitas yang sah, seperti fotokopi KTP atau dokumen identitas resmi lainnya. 4. Melaporkan pengaduan dalam batas waktu yang ditetapkan untuk memastikan penanganan yang cepat. 5. Meyerahkan bukti-bukti atau dokumen pendukung yang relevan dengan pengaduan yang diajukan. 6. Menyertakan informasi kontak yang dapat dihubungi untuk memberikan klarifikasi atau informasi tambahan. 7. Memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan layanan pengaduan yang telah ditetapkan. 8. Mematuhi ketentuan etika dan etiket yang berlaku dalam menyampaikan pengaduan. <p>Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sistem informasi pengaduan yang efisien untuk pencatatan dan pelacakan pengaduan. 2. Menetapkan tim yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan dengan personel yang terlatih. 3. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) penanganan pengaduan untuk memastikan konsistensi dan transparansi. 4. Melakukan pelaporan berkala terkait status dan penyelesaian pengaduan kepada pihak terkait.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Memastikan keamanan dan kerahasiaan data pelapor serta informasi terkait pengaduan. 6. Melakukan evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan secara berkala, dan mengimplementasikan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan. 7. Melibatkan pihak terkait, seperti pengelola layanan dan pihak terkait lainnya, dalam penanganan pengaduan. 8. Memberikan pelatihan kepada staf terkait mengenai keterampilan penanganan dan komunikasi.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan informasi lengkap dari pelapor baik melalui persuratan, lisan/langsung, maupun melalui media social Poltekkes Kemenkes Kendari 2. Verifikasi Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan kelengkapan dan validasi informasi. - Memastikan sesuai dengan kriteria penanganan. 3. Penetapan Prioritas Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Analisis tingkat urgensi dan klasifikasi jenis pengaduan. - Penetapan prioritas berdasarkan kriteria tertentu. 4. Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Penunjukan tim penanganan sesuai jenis pengaduan. - Komunikasi dengan pelapor dan proses investigasi. 5. Evaluasi dan Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> - Rapat evaluasi tim penanganan. - Penentuan tindakan korektif dan perbaikan. 6. Komunikasi Hasil Penanganan <ul style="list-style-type: none"> - Pemberitahuan hasil kepada pelapor. - Informasi transparan dan publikasi jika diperlukan. 7. Pelaporan dan Pemantauan <ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan laporan akhir. - Pemantauan implementasi tindakan korektif.

3.	Jangka Waktu	14 Hari sejak pelaporan pengaduan, atau bisa lebih tergantung dengan kasus pengaduan dan unit-unit terkait dengan permasalahan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk	Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Kendari, Cq. Tim Dumas Poltekkes Kendari Jl. A.H. Nasution No.G14 Anduonohu, Kota Kendari</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Whatsapp : 0852-9999-7717 Email : spipoltekkeskendari@gmail.com Email institusi : kontak@poltekkeskendari.ac.id</p>