



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

POLTEKKES KEMENKES MALUKU

2025

TOGETHER WE CAN MAKE IT HAPPEN

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Maluku
Jalan Laksdya Leo Wattimena, Negeri Lama, Kota Ambon
poltekkes-maluku.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Standar Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Maluku ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan informasi kepada pelanggan/stakeholder yang terkait dengan pelayanan Poltekkes Kemenkes Maluku, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran Penyusunan Standar Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Maluku ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Ambon, 15 Juli 2025

**Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Maluku,**



Dr. Betty Anthoineta Sahertian,S.Pd.,M.Kes

MAKLUMAT LAYANAN

“DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN DENGAN SEBAIK-BAIKNYA SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, SERTA MELAKUKAN UPAYA PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Ambon, 23 Juli 2025

Direktur,



Dr. Betty A. Sahertian, S.Pd., M.Kes

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Peminjaman Bahan Pustaka
16. Standar Pelayanan Pengembalian Bahan Pustaka
17. Standar Pelayanan Perpanjangan Peminjaman Bahan Pustaka
18. Standar Pelayanan Pendaftaran Anggota Perpustakaan
19. Standar Pelayanan Penerbitan Bebas Pustaka
20. Standar Pelayanan Pengaduan
21. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
22. Standar Pelayanan Hotline Service

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALUKU
NOMOR HK.02.03/F.XXXVIII/3411/2025

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALUKU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN MALUKU

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, bahwa diperlukan pengaturan perilaku pemberi layanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerimapelayanan public dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Maluku yang professional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi di lingkungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik dilingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 :tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5336);
4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
6. 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 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:1988/ MENKES/PER/IX/2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 890/MENKES/PER/VIII/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politenik Kesehatan;
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: KP.03.03/KEMENKES/531/2024 tanggal 28 Maret 2024 Tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dalam Jabatan Direktur Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN MALUKU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALUKU.

KESATU : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku ini yang dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal kesatu terdiri atas:

1. Cetak Dokumen Pengganti: Ijazah dan Transkrip Nilai
2. Legalisir
3. Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)
4. Yudisium
5. Cuti Kuliah
6. Pengaktifan Kembali
7. Penerbitan Surat Aktif Kuliah
8. Uji Kompetensi
9. Verifikasi Ijazah
10. Penerbitan Surat Keterangan Lulus
11. Beasiswa Keluarga Miskin (GAKIN)
12. Penerimaan Mahasiswa Baru
13. Penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa
14. Penyelenggaraan Wisuda
15. Peminjaman Bahan Pustaka
16. Pengembalian Bahan Pustaka
17. Perpanjangan Peminjaman Bahan Pustaka
18. Pendaftaran Anggota Perpustakaan
19. Penerbitan Bebas Pustaka
20. Pengaduan
21. Penerimaan Tamu
22. Hotline Service

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini, akan dilakukan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ambon

Pada tanggal : 15 Juli 2025

Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku,



BETTY ANTHOINETA SAHERTIAN

Tembusan:

1. Wakil Direktur di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku
2. Kepala Sub Bagian Administrasi Umum, Keuangan dan Kepegawaian
3. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
4. Arsip

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK
KESEHATAN KEMENKES MALUKU
NOMOR : HK.02.03/F.XXXVIII/3411/2025
TANGGAL : 15 JULI 2025

**STANDAR PELAYANAN CETAK DOKUMEN PENGGANTI IJAZAH DAN TRANSKRIP
NILAI**

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat permohonan cetak dokumen pengganti Ijazah dan/ atau Transkrip Nilai kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku 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. Alumni mengirimkan surat permohonan melalui bagian akademik Sub.Bag ADAK Poltekkes Kemenkes Maluku, dengan dilampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan hilang dari kepolisian yang masih berlaku b. Salinan ijazah yang hilang/ rusak (jika ada) c. Pas foto hitam putih ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar d. Surat permohonan ditandatangani oleh pemohon 2. Proses penyelesaian cetak dokumen pengganti
3	Jangka Waktu	10 Hari Kerja
4	Biaya/tarif	Rp 150.000/ Dokumen
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 Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku cq Humas dengan alamat Jl. Laksdya Leo Wattimena Desa Negeri Lama Kota Ambon, 97232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 081140606661 b. Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan

		melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku
--	--	--

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4301); 2. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336); 4. Peraturan Pemerintah RI No. 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 6 Tahun 2022 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Gelar dan Kesetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Negara Lain.
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. Alat tulis kantor (ATK).
3	Kompetensi pelaksana	Sub Bagian Administrasi Akademik

4	Pengawasan internal	1. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 2. Wadir I
5	Jumlah pelaksana	1. Direktur 2. Wadir I 3. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 4. Staf Subbagian Administrasi Akademik
6	Jaminan pelayanan	Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 6 Tahun 2022 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Gelar dan Kesetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Negara Lain
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang diberikan merupakan dokumen pernyataan yang dinilai sama dengan Ijazah
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali dalam satu semester.

STANDAR PELAYANAN LEGALISIR

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa dokumen asli 2. Membawa fotocopy dokumen yang akan di legalisir maksimal 10 lembar 3. Mengisi tautan tracer study 4. Melampirkan bukti asli pembayaran administrasi melalui bank mitra
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 tracer study 5. Pemohon mengambil dokumen yang telah dilegalisir
3	Jangka waktu	2 Hari Kerja (Bila Pejabat Penandatanganan Berada Ditempat)
4	Biaya/tarif	Rp. 25.000/ 10 lembar
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 Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku cq Humas dengan alamat Jl. Laksdya Leo Wattimena Desa Negeri Lama Kota Ambon, 97232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 081140606661 b. Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi No. 3 Tahun 2020
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Server

3.	Kompetensi pelaksana	Wadir 1, Kepala Urusan dan Staf Urusan Alumni dan Kerjasama
4.	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	Surat Edaran Ajuan Legalisir pada web poltekkes kemenkes Maluku : https://poltekkes-maluku.ac.id
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Edaran Ajuan Legalisir pada web poltekkes kemenkes Maluku : https://poltekkes-maluku.ac.id
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan prosedur legalisir ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH
TUNGGAL (UKT)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk pada laman dengan alamat URL: https://poltekkes-maluku.sikadcloud.com/gate/login 2. Masuk ke akun dengan menggunakan username dan Password (menggunakan NIM) 3. Pada laman utama, klik "Total Tagihan, lalu rincian tagihan" 4. Terlampir total tagihan dan <i>virtual account</i> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan Kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku cq Humas dengan alamat Jl. Laksdya Leo Wattimena Desa Negeri Lama Kota Ambon, 97232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukkan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 081140606661 b. Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia di semua Gedung yang terdapat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Pasal 31 ayat (1) UUD 1945,2. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. PP RI Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan4. Permen Keuangan Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan BLU Politeknik Kesehatan pada Kementerian Keuangan5. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Tarif Layanan BLU Poltekkes Kemenkes Maluku
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis, check list, lembar persyaratan, lembar usulan
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim pelaksana sesuai dengan tugas dan tanggung jawab berdasarkan tahap prosedur
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara langsung secara berjenjang; pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal
5.	Jumlah pelaksana	Direktur, wadir/kabag, ketua jurusan, koordinator kemahasiswaan dan PA
6.	Jaminan pelayanan	Berkas persyaratan usulan dan disposisi sebagai bahan persetujuan pengangsuran biaya UKT mahasiswa
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat persetujuan dari Direktur Poltekkes Maluku tentang pengangsuran biaya UKT yang diberikan dijamin keabsahannya2. Virtual Account pembayaran mahasiswa yang sudah disesuaikan dengan pengurangan UKT
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

STANDAR PELAYANAN YUDISIUM

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membuat permohonan pembuatan Keputusan Direktur yang berkaitan dengan Persiapan, Proses, dan Yudisium kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku 2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 3. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Keputusan Direktur melalui platform srikandi 4. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui platform 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 Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: 3. WhatsApp : 081140606661 4. Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Ri Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Ri Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Ri Nomor 4301). 2. Undang-Undang Ri No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Ri Tahun 2009 No. 144 Tambahan Lembaran Negara Ri No. 5063).

		<p>3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).</p> <p>4. Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607).</p> <p>5. Peraturan Pemerintah RI No. 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p>
2.	Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	<p>1. Ruang Rapat</p> <p>2. Komputer Dan Printer</p> <p>3. Alat Tulis Kantor (ATK)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu menguasai penggunaan computer</p> <p>2. Memahami tatacara pengurusan yudisium</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Direktur</p> <p>2. Wadir I</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Direktur</p> <p>2. Kabag</p> <p>3. Ka. Sub Bagian Administrasi Akademik,</p> <p>4. Wadir I, II, III</p> <p>5. Ketua Jurusan</p> <p>6. Sekretaris Jurusan</p> <p>7. Koordinator Akademik</p> <p>8. Ketua Program Studi</p> <p>9. Para Dosen</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Jadwal Yudisium sesuai dengan kalender akademik</p> <p>2. Proses yudisum cepat, adil, dan akurat</p> <p>3. Ketentuan Yudisium jelas sesuai dengan peraturan akademik Poltekkes Maluku</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Data-data tersimpan pada server Poltekkes Kemenkes Maluku</p> <p>2. Akurasi data KHS setiap peserta Yudisium</p> <p>3. SK yudisium ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dengan cap stemple yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai dokumen resmi</p>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun
----	----------------------------	---

STANDAR PELAYANAN CUTI KULIAH

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat surat usulan Cuti Kuliah dengan tujuan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku2. Usulan dikirimkan ke Jurusan/ Program Studi3. Usulan dari Jurusan/ Program Studi dikirimkan kepada Sub Bagian Administrasi Akademik melalui platform Srikandi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik3. Staf Akademik menyampaikan naskah dinas ke Bendahara Penerima untuk membuat tagihan peserta Cuti4. Peserta Didik melakukan Registrasi Cuti5. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Keputusan Direktur tentang Mahasiswa Cuti melalui platform Srikandi6. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui platform Srikandi7. File Keputusan Direktur tentang Mahasiswa Cuti dikirimkan kepada Ketua Jurusan melalui platform 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 Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 081140606661 Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 4. Buku pedoman akademik Poltekkes Maluku
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	SK cuti mahasiswa
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pembimbing akademik 2. Ketua Jurusan di lingkungan Poltekkes Maluku 3. Direktur Poltekkes Maluku
4.	Jumlah pelaksana	Tim kemahasiswaan
5.	Jaminan pelayanan	Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kasubag administrasi akademik Poltekkes Maluku

STANDAR PELAYANAN PENGAKTIFAN KEMBALI

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa yang telah menjalani cuti (minimal 2 semester) wajib mengajukan pengaktifan kembali2. Pengaktifan Kembali diajukan secara tertulis kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam kalender akademik3. Mahasiswa mengajukan permohonan untuk mengikuti kuliah kembali kepada Direktur selambat-lambatnya 1 (satu) 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 Malukub. Bukti pembayaran SPP selama cuti akademik2. Direktur melakukan disposisi naskah dinas surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Administrasi.3. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik4. Sebelum penerbitan surat aktif kembali, mahasiswa berkewajiban membayar Uang Kuliah Tunggal untuk semester berjalan pada bank yang telah ditunjuk5. Staf Akademik membuat Naskah Dinas Keputusan Direktur tentang Pengaktifan Kembali melalui aplikasi Srikandi.6. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui aplikasi Srikandi7. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 081140606661 Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id
---	-----------------------	--

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Buku Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Platform Siakad, komputer, Jaringan internet, ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Lulusan D III (Diploma III) 2. SDM memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tatacara tentang cuti perkuliahan 3. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi 4. Memiliki kemampuan operasional aplikasi AMS
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Kemahasiswaan Direktorat dan Kemahasiswaan di Jurusan 2. Tim operator / admin Siakad
6.	Jaminan pelayanan	a. Buku Panduan Akademik

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT AKTIF KULIAH

A. Service Delivery

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 platform Srikandi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik menerima disposisi naskah dinas dari Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku 2. Kasubbag ADAK mendisposisikan naskah dinas kepada Staf Akademik 3. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Surat Aktif Kuliah melalui platform Srikandi 4. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui platform Srikandi 5. File Surat Aktif Kuliah dikirimkan kepada staf pengelola administrasi Jurusan melalui platform Srikandi 6. Mahasiswa mengisi survei kepuasan layanan dan mengambil Surat Aktif Kuliah pada Loker Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku
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 Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 081140606661 Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi

		3. Buku Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Platform Siakad, komputer, Jaringan internet, ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Lulusan D III (Diploma III) 2. SDM memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tatacara tentang cuti perkuliahan 3. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi 4. Memiliki kemampuan oprasional aplikasi AMS
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Kemahasiswaan Direktorat dan Kemahasiswaan di Jurusan 2. Tim operator / admin Siakad
6.	Jaminan pelayanan	a. Buku Panduan Akademik

STANDAR PELAYANAN UJI KOMPETENSI

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif 2. Jumlah SKS yang diluluskan minimal 108 SKS 3. 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. Laksdya Leo Wattimena Desa Negeri Lama Kota Ambon, 97232 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui via : <ol style="list-style-type: none"> a. HP : 081140606661 b. Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan melalui kritik dan saran yang tersedia disemua Gedung yang terdapat dilingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang — Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Dirjen Belmawa Ristekdikti, Panduan persiapan Uji Kompetensi Nasional 2019; 3. Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan tinggi; 4. Permen Pendidikan dan Kebudayaan RI no 2 tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Kompetensi Mahasiswa Bidang Kesehatan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aula/klas/ ruang CBT; 2. Ruang karantina; 3. Genset listrik; 4. Sound sistem; 5. Toilet; 6. Mushola; 7. Rak penyimpanan barang/tas; 8. Rak penyimpanan sepatu/ alas kaki.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki SDM kualifikasi sebagai Pengawas Pusat, Pengawas Lokal sesuai Jurusan Profesi; 2. Memiliki SDM PjL/Co CBT; 3. Memiliki SDM admin, IT, Listrik.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan pelaksanaan Uji Kompetensi oleh Direktur/Wadir I/Kajur/Ka Prodi. 2. Dilakukan oleh TIM Uji Kompetensi.
5.	Jumlah pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan Uji kompetensi Nasional dan TO Ukom Nas sesuai dengan program Asosiasi Pendidikan Kesehatan masing-masing Prodi /Ristekdikti. 2. Pelaksanaan TO institusi disesuaikan dengan program masing-masing Jurusan/Prodi.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SK Direktur tentang mahasiswa yang akan mengikuti uji kompetensi
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 2 kali dalam tahun akademik.

STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI IJAZAH

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Alumni membuat surat permohonan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku 2. Melampirkan Fotocopy Ijazah.
2.	Prosedur	1. Surat permohonan ditujukan ke Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku. 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 HUMAS : 081140606661

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Alat tulis kantor 2. PC 3. Jaringan Internet
3.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memahami tentang prosedur layanan verifikasi ijazah 2. SDM Memiliki kemampuan Microsoft Office 3. SDM Memiliki kemampuan dalam berkoordinasi

		dengan semua pihak terkait 4. SDM Mengetahui tugas dan fungsi Layanan Terpadu
4.	Pengawasan internal	1. Direktur 2. Wadir III 3. Kasubbag ADAK
5.	Jumlah pelaksana	4 orang
6.	Jaminan pelayanan	Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah yang diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN LULUS

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir usulan Surat Keterangan Lulus2. Melampirkan SK Yudisium dan SK Wisuda
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Staf Akademik memverifikasi usulan Surat Keterangan Lulus dan dokumen pendukungnya2. Staf Akademik mengusulkan Naskah Dinas Surat Keterangan Lulus melalui aplikasi Srikandi3. Naskah dinas diverifikasi dan disetujui melalui platform Srikandi4. Alumni mengisi survei kepuasan layanan dan mengambil Surat Keterangan Lulus pada Loker Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku
3	Jangka waktu	4 hari kerja
4	Biaya/tarif	Bebas biaya
5	Produk	Surat Keterangan Lulus
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 081140606661 Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Server 3. Alat tulis kantor 4. Printer 5. Scanner 6. Telepon/Faksimile 7. Mesin foto copy
3.	Kompetensi pelaksana	Staff Alumni dan Kerjasama (SLTA/ DIII Komputer/ S1) memiliki kemampuan microsoft office
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wadir III 3. Kasubbag ADAK
5.	Jumlah pelaksana	4 orang
6.	Jaminan pelayanan	Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Surat Keterangan Alumni yang di berikan secara transparan, cermat, tepat waktu dan dapat di pertanggung jawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku tentang Surat Keterangan Alumni
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap Tahun

STANDAR PELAYANAN BEASISWA KELUARGA MISKIN (GAKIN)

A. Service Delivery

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 yang belum menerima beasiswa dan sumber lain3. Foto copy KTM yang masih berlaku4. Surat keterangan aktif kuliah / tidak sedang menjalani cuti kuliah baik pada saat mengajukan usul maupun saat penerimaan beasiswa5. Pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar6. Surat keterangan penghasilan orang tua7. Mengajukan permohonan beasiswa dari mahasiswa yang diketahui orang tua.8. Surat rekomendasi dari Pembimbing Akademik9. Surat keterangan keluarga tidak mampu dari kelurahan setempat.10. Foto copy buku tabungan (Nomor Rekening)11. Bersedia mentaati tata tertib serta peraturan yang berkaitan dengan prosedur penerimaan beasiswa12. Berkas persyaratan dibuat rangkap 2 secara lengkap Syarat Khusus Jenis dan Persyaratan Penerimaan Beasiswa pada Poltekkes Kemenkes Maluku: Tidak pernah mendapat batuan beasiswa dari pihak manapun
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mendaftar dan mengisi form seleksi penerima beasiswa2. 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 Maluku; 6. Bagian kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Maluku 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	1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku dengan alamat Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: HP : 081140606661 Email : ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara R.I Nomor4301); 2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor4406); 3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor5336); 4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607); 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4496) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013

		<p>tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5410);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5500);</p> <p>7. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);</p> <p>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6386);</p> <p>9. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Tertinggal tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 259);</p> <p>10. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 73/PMK.05/2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/1.2/03086/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Organisasi dan Tata Laksana Politeknik Kesehatan;</p>
--	--	---

		<p>14. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508);</p> <p>15. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 1952);</p> <p>16. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 2 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 26 tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 40);</p> <p>17. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>18. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Telepon 5. Faksimile 6. Mesin fotocopy
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kecepatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi

5.	Jumlah pelaksana	Tim Kemahasiswaan
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumuman hasil seleksi beasiswa dishare melalui aplikasi srikandi ataupun group WA. 2. Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Tim Penilai telah mendapatkan penugasan dari pejabat yang berwenang

STANDAR PELAYANAN MAHASISWA BARU

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Untuk mendapatkan layanan penerimaan mahasiswa baru, pemohon harus memenuhi syarat berikut: Syarat umum :</p> <p>a. Jalur Prestasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tercatat sebagai siswa aktif semester akhir di SMA/SMK/MAN 2. Mempunyai latar belakang Pendidikan yang sesuai dengan syarat peminatan 3. Kelengkapan berkas yang harus dipenuhi : <ol style="list-style-type: none"> a) Foto copy surat rekomendasi dari sekolah b) Surat pernyataan keaslian dokumen c) Foto copy rapor semester 1-5 yang dilegalisir d) Surat pernyataan menerima keputusann panitia 4. 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 2025. 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: 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dibuka untuk Lulusan SMA/SMK/ <ol style="list-style-type: none"> a. Lulus SMA/MAN jurusan IPA, IPS atau SMK (Kesehatan) umum), yang syarat dengan peminatan 2. Tinggi badan*) dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Prodi Keperawatan: 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
2.	Prosedur	<p>A. Jalur Prestasi</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 SPMB b. Jalur PMDP yang dinilai yaitu matematika, bahasa indonesia dan bahasa inggris. 4. Penilaian Hasil <ol style="list-style-type: none"> a. Panitia SPMB 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 dan diumumkan 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 Maluku dan diketahui oleh Direktur. 5. Penentuan kelulusan Panitia Poltekkes menentukan kelulusan

		<p>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. <p>6. Pemeriksaan kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan kesehatan dilaksanakan 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. <p>7. Kelulusan</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Maluku. 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 Maluku dan diketahuioleh Direktur. <p>8. Pengumuman calon mahasiswa baru yang diterima Calon mahasiswa baru yang diterima (utama dan cadangan) diumumkan lewat website.</p> <p>9. Pendaftaran ulang bagi calon mahasiswa baru yang diterima</p> <p>10. Pemanggilan calon mahasiswa</p>
--	--	---

		<p>cadangan Pemanggilan calon mahasiswa cadangan bila ada calon pesertadidik yang mengundurkan diri dipanggil berdasarkan no urut ranking melalui Web dan telepon.</p>
		<p>B. Jalur SPMB Bersama</p> <p>1. Ketentuan Umum</p> <p>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 :</p> <p>(1) Aplikasi pengelolaan laman resmi SIMAMA Poltekkes Kemenkes,</p> <p>(2) Aplikasi Pendaftaran Online.</p> <p>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.</p> <p>b. Laman (Website) Laman Pendaftaran SIMAMA dapat diakses melalui http://simamapoltekkes.kemkes.go.id. Pengembangan laman SIMAMA dan CBT Poltekkes T.A. 2024/2025 dikembangkan berbasis <i>Content Management System</i> (CMS) didesain untuk memuat fitur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>online,</p> <p>8) tautan ke Poltekkes peserta SIMAMA</p> <p>9) jadwal penting,</p> <p>c. tahapan persiapan dan pelaksanaan SIMAMA</p> <p>2. Mekanisme Penilaian</p> <p>a. Setiap peserta SPMB Jalur SIMAMA Poltekkes Kemenkes wajib mengikuti Tes Potensi Skolastik berbasis komputer.</p> <p>b. Pemeringkatan merupakan urutan nilai yang diperoleh seluruh peserta dari tertinggi sampai terendah.</p> <p>c. Nominasi ditentukan oleh direktur Poltekkes berdasarkan peringkat nilai dan dapat mempertimbangkan komponen penentu lainnya.</p> <p>d. Pengumuman hasil nominasi penilaian disesuaikan dengan kuota setiap prodi dan dapat ditambah maksimal 50% dari kuota yang ditetapkan.</p> <p>e. Verifikasi dokumen dilakukan oleh Panitia Lokal terhadap peserta yang telah dinyatakan lolos nominasi penilaian.</p> <p>f. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara data dengan dokumen atau pemalsuan dokumen yang diunggah maka peserta dinyatakan gugur.</p> <p>g. Hasil verifikasi dokumen digunakan dalam penentuan hasil seleksi CBT.</p> <p>3. Ketentuan Khusus</p> <p>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</p> <p>4. Uji Kesehatan</p> <p>Peserta yang dinyatakan lolos nominasi penilaian SIMAMA wajib melakukan Uji Kesehatan untuk memperoleh informasi kondisi Kesehatan calon peserta secara menyeluruh. Uji Kesehatan diselenggarakan oleh 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. Jalur Prestasi : Rp 50.000,- 2. SPMB Bersama : Rp 125.000,- 3. Jalur Mandiri : Rp 300.000,-
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 HUMAS : 081140606661

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB nomor 15 tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4301); 4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4406); 5. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran

		<p>Negara Nomor 5336);</p> <p>6. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5607);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4496) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5410);</p> <p>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5500);</p> <p>9. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);</p> <p>10. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6386);</p> <p>11. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Tertinggal tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 259);</p> <p>12. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 73/PMK.05/2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan</p>
--	--	---

		<p>Pertanggung jawaban;</p> <p>14. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan;</p> <p>15. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Organisasi dan Tata Laksana PoliteknikKesehatan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508);</p> <p>17. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 1952);</p> <p>18. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 2 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 26 tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 40);</p> <p>19. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan;</p> <p>21. Permenkes No. 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan Di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Server 3. Ruang ujian CBT 4. Ruang penyimpanan dokumen 5. Printer 6. Scanner

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Telepon/Faksimile 8. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang penerimaan mahasiswa baru (Juknis dan Pedoman) 2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi. 3. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan. 4. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi terhadap layanan.
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal serta pengawasan oleh Badan PPSDM Kesehatan RI 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai kepanitiaan berdasarkan SK. Direktur Poltekkes Kemnkes Maluku
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Maluku tentang Penerimaan Mahasiswa Baru diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Calon mahasiswa dapat melihat perkembangan proses Penerimaan Mahasiswa Baru melalui web Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Maluku
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Maluku tentang Penerimaan Mahasiswa Baru dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA MAHASISWA

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Untuk mendapatkan layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Poltekeks Kemenkes Maluku, pemohon harus memenuhi syarat berikut: Syarat umum : a. Terdaftar sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Maluku (dibuktikan dengan Keputusan Direktur tentang Peserta Didik) b. Foto copy KTP 1 (Satu) lembar c. Foto berwarna (Soft Copy)
2.	Prosedur	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 Bagian kemahasiswaan
3.	Jangka waktu	10 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut bayaran
5.	Produk	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna pelayanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi WHATSAPP HUMAS : 081140606661

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 2. Undang-undang No. 25 tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan tinggi

		<p>dan pengelolaan perguruan tinggi</p> <p>5. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</p>
2.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas Pelaksana harus memenuhi kompetensi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu melaksanakan perintah sesuai tugas dan fungsi serta arahan pimpinan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan penggunaan internet 3. Mengenal secara baik alur pelayanan penerbitan KTM
3.	Jaminan pelayanan	<p>Jaminan Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Sistematis 3. Efisien
4.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan penerbitan KTM yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar 2. Produk Layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya
5.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja dilakukan secara periodik pada setiap tahap kegiatan pelayanan</p> <p>Laporan hasil evaluasi kinerja disampaikan kepada pihak yang berkepentingan oleh penanggungjawab pelaksanaan evaluasi kinerja</p>

STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN WISUDA

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Untuk dapat menyelenggarakan Wisuda harus memenuhi syarat sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa telah menyelesaikan pendidikan yang telah ditetapkan dalam SK Yudisium.2. Bukti pelunasan Biaya Pendidikan dalam bentuk UKT (Uang Kuliah Tunggal)3. Bukti Pembayaran seluruh Biaya selama masa perkuliahan4. Tanda Terima penyerahan KTI ke Perpustakaan
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Jurusan dan Direktorat melaksanakan Yudisium2. Subag ADAK menerbitkan Keputusan Direktur tentang Yudisium dan Peserta Wisuda3. Direktorat membentuk Kepanitiaan Wisuda4. 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 HUMAS : 081140606661

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Permenkes RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan. 5. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 355/E/O/2012 tanggal 10 Oktober 2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Keputusan Kepala Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan No. HK.02.03/3/4298/2020, tanggal 21 Juli 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Wisuda Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan 7. Kalender Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku.
2.	Sarana, Prasaran dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Ballroom 2. Alat Dokumentasi 3. Bangku Sesuai jumlah Wisudawan dan Undangan 4. Dekorasi 5. Toga 6. Blanko Ijasah 7. Kertas Transkrip 8. Kertas SKPI 9. Kertas Naskah Sumpah
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tata cara wisuda 2. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas tinggi 3. SDM yang memiliki kemampuan

		<p>mengoperasikan Komputer</p> <p>4. SDM yang memiliki kemampuan mampu bekerjasama dengan pihak pihak eksternal</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Kepanitian terdiri dari 10 % dari jumlah wisudawan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Buku Panduan Akademik</p> <p>2. Terbitnya Surat Keterangan Lulus</p>

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Berpakaian rapi dan sopan 2. Memiliki Kartu Tanda Anggota Perpustakaan (KTA)
2	Prosedur	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 Access 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	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp : 081140606661 Email: ppid@poltekkes-maluku.ac.id

A. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tatakerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan
2.	Sarana,prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Katalog terpasang (OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan https://library.poltekkes-maluku.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan
5.	Jumlah	Seluruh Petugas perpustakaan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7.	Jaminan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Berpakaian rapi dan sopan2. Membawa bahan pustaka yang akan dikembalikan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa meletakkan barang bawaan diloker2. Mahasiswa mengisi kunjungan pada aplikasi perpustakaan3. Mahasiswa menyerahkan bahan pustaka/buku dan KTA kepada petugas4. 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 Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Kemenkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Maluku2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: WhatsApp: 081140606661 Email: ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tatakerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Katalog terpasang (OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan https://library.poltekkes-maluku.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet 6. Tata tertib layanan perpustakaan
3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan
5.	Jumlah	Seluruh Petugas perpustakaan (6orang)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksimudah dan cepat.
7.	Jaminan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA

A. Service Delivery

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 dan KTA 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 : 081140606661 Email: ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI

2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Katalog terpasang(OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan https://library.poltekkes-maluku.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan
5.	Jumlah	Seluruh Petugas perpustakaan(6orang)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7.	Jaminan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Maluku 2. Dosen dan tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Maluku
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa diwajibkan mengisi kunjungan Online pada aplikasi Perpustakaan 2. Mahasiswa melakukan pendaftaran melalui OPAC 3. Mahasiswa mengisi data sesuai persyaratan dari OPAC 4. Setelah mengisi data pendaftaran, Admin akan konfirmasi pendaftaran melalui Admin OPAC 5. Petugas memberikan kartu anggota perpustakaan dan siap untuk digunakan
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya bagi civitas akademika Poltekkes Kemenkes Maluku
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 : 081140606661</p> <p>Email: ppid@poltekkes-maluku.ac.id</p>

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI

2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Katalog terpasang (OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan https://library.poltekkes-maluku.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet 6. Tata tertib layanan perpustakaan
3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, KaUnit Perpustakaan
5.	Jumlah	Seluruh Petugas perpustakaan (6orang)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7.	Jaminan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN BEBAS PUSTAKA

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Maluku
2	Prosedur	1. Mahasiswa diwajibkan mengisi kunjungan Online pada aplikasi Perpustakaan 2. Mahasiswa mengisi survey layanan Perpustakaan 3. Menyerahkan semua persyaratan kepada petugas 4. Petugas mengkoreksi persyaratan 6. Petugas mengecek apakah ada pinjaman buku/ denda Jika ada peminjaman buku/ denda petugas memproses pengembalian buku/ denda melalui aplikasi OPAC (Online Public Acces Catalog) 7. Petugas menyerahkan surat bebas pustaka 8. Mahasiswa mengisi fom bebas pustaka
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya/tarif	10.000
5	Produk	Surat keterangan bebas pustaka
6	Pengelolaan Pengaduan	Jika pengguna layanan memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun saran dan masukan dapat menghubungi.Pengelolaan Pengaduan: WhatsApp : 081140606661 Email: ppid@poltekkes-maluku.ac.id

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Perristekdiktinomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 3. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional RI
2.	Sarana,prasaran dan/ atau fasilitas	1. Katalogter pasang (OPAC) 2. Aplikasi perpustakaan slims/lisa 3. Web perpustakaan http://perpustakaan-poltekkes-maluku.ac.id 4. Komputer

3.	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan 3S (senyum salam sapa) Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan internal	Wadir III, KaUnit Perpustakaan
5.	Jumlah	Seluruh Petugas perpustakaan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7.	Jaminan dan keselamatan pelayanan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap tri semester

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. Service Delivery

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.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.

		<p>5. Melibatkan pihak terkait, seperti pengelola layanan dan pihak terkait lainnya, dalam penanganan pengaduan.</p> <p>6. Memberikan pelatihan kepada staf terkait mengenai keterampilan penanganan dan komunikasi.</p>
2.	Prosedur	<p>1. Pengumpulan informasi lengkap dari pelapor baik melalui persuratan, lisan/langsung, maupun melalui media social Poltekkes Kemenkes Maluku</p> <p>2. Verifikasi Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan kelengkapan dan validasi informasi. - Memastikan sesuai dengan kriteria penanganan. <p>3. Penetapan Prioritas Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisis tingkat urgensi dan klasifikasi jenis pengaduan. - Penetapan prioritas berdasarkan kriteria tertentu. <p>4. Penanganan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penunjukan tim penanganan sesuai jenis pengaduan. - Komunikasi dengan pelapor dan proses investigasi. <p>5. Evaluasi dan Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapat evaluasi tim penanganan. - Penentuan tindakan korektif dan perbaikan. <p>6. Komunikasi Hasil Penanganan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemberitahuan hasil kepada pelapor. - Informasi transparan dan publikasi jika diperlukan. <p>7. Pelaporan dan Pemantauan</p> <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 Maluku, Cq. Tim Humas Poltekkes Maluku Jl. Laksdya Leo Wattimena, Desa Negeri Lama Kota Ambon, Kota Maluku</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p>

		Whatsapp : 081140606661 Email : spi@poltekkes-maluku.ac.id Email institusi : ppid@poltekkes-maluku.ac.id
--	--	---

B. Komponen Manufacturing

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

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian																																																																										
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia nomor hotline service 2. Adanya kebutuhan informasi dari pelanggan pada saluran telepon, whatsapps, atau sms 3. Adanya identitas resmi pelanggan 4. Adanya tim pelaksana 5. Tersedianya sarana telekomunikasi berupa telepon, telepon seluler, saluran telepon, dan jaringan internet. 6. Pemberian respon terhadap informasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 24 jam pada jam kerja 																																																																										
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pemberian layanan melalui hotline service dilaksanakan oleh tim khusus yang dilegalkan SK Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku. 2. Tim pelaksana menerima informasi dari pelanggan melalui telpon, whatsapp, atau sms 3. Memberikan informasi atau jawaban sesuai dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan desk information 4. Meneruskan kebutuhan informasi dari pelanggan yang tidak dapat diselesaikan berdasarkan desk information yang ada kepada WADIR atau KASUBAG sesuai tugas pokok dan fungsi. 5. Pemberian respon terhadap informasi yang masuk harus diselesaikan dalam waktu 225 menit dalam jangka 24 jam pada jam kerja <p style="text-align: center;">Bagan Alir Hot online service</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">URAIAN KEGIATAN</th> <th rowspan="2">KABAG</th> <th rowspan="2">WADIR</th> <th rowspan="2">PELAKSANA</th> <th rowspan="2">PELANGGAN</th> <th rowspan="2">KELENGKAPAN</th> <th colspan="2">MUTU BAKU</th> </tr> <tr> <th>WAKTU (dalam menit)</th> <th>OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Adanya telpon dari pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>HP atau telpon dengan nomor khusus</td> <td>30</td> <td>kebutuhan informasi atau panggilan</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Desk information</td> <td>30</td> <td>informasi sesuai kebutuhan</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Desk kebutuhan informasi</td> <td>60</td> <td>informasi sesuai kebutuhan</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Membuat laporan panggilan pelanggan kepada Kabag atau wadir</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Desk panggilan, lembar laporan, komputer</td> <td>30</td> <td>Laporan panggilan jorhani</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Lembar informasi</td> <td>60</td> <td>Lembar informasi sesuai kebutuhan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Memberikan jawaban sesuai informasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Lembar informasi</td> <td>15</td> <td>informasi</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td style="text-align: right;">225</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO	URAIAN KEGIATAN	KABAG	WADIR	PELAKSANA	PELANGGAN	KELENGKAPAN	MUTU BAKU		WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	1	Adanya telpon dari pelanggan					HP atau telpon dengan nomor khusus	30	kebutuhan informasi atau panggilan	2	Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan					Desk information	30	informasi sesuai kebutuhan	3	Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi					Desk kebutuhan informasi	60	informasi sesuai kebutuhan	4	Membuat laporan panggilan pelanggan kepada Kabag atau wadir					Desk panggilan, lembar laporan, komputer	30	Laporan panggilan jorhani	5	Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan					Lembar informasi	60	Lembar informasi sesuai kebutuhan	6	Memberikan jawaban sesuai informasi					Lembar informasi	15	informasi								225	
NO	URAIAN KEGIATAN	KABAG								WADIR	PELAKSANA	PELANGGAN	KELENGKAPAN	MUTU BAKU																																																														
			WAKTU (dalam menit)	OUTPUT																																																																								
1	Adanya telpon dari pelanggan					HP atau telpon dengan nomor khusus	30	kebutuhan informasi atau panggilan																																																																				
2	Memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan					Desk information	30	informasi sesuai kebutuhan																																																																				
3	Mencari informasi kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhan informasi					Desk kebutuhan informasi	60	informasi sesuai kebutuhan																																																																				
4	Membuat laporan panggilan pelanggan kepada Kabag atau wadir					Desk panggilan, lembar laporan, komputer	30	Laporan panggilan jorhani																																																																				
5	Memberikan instruksi kepada pelaksana tentang jawaban yang dibutuhkan oleh pelanggan					Lembar informasi	60	Lembar informasi sesuai kebutuhan																																																																				
6	Memberikan jawaban sesuai informasi					Lembar informasi	15	informasi																																																																				
							225																																																																					
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal total proses 225 menit dalam jangka maksimal 24 jam																																																																										
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif penggunaan telepon, whatsapps, dan sms provider masing-masing. Tidak ada biaya jasa informasi																																																																										

5	Produk pelayanan	<p>a. Layanan Informasi</p> <p>b. Screen shoot</p> <p>c. Laporan kebutuhan pelanggan yang masuk setiap hari</p> <p>d. Catatan jumlah kebutuhan pelanggan yang masuk, analisis informasi yang dibutuhkan pelanggan</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <p>1. Hotline :</p> <p>2. Website : https://poltekkes-maluku.ac.id/</p>

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>2. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>3. Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>4. Permenkes tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes</p> <p>5. Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Jakarta III Tahun 2019</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Buku</p> <p>2. Alat tulis</p> <p>3. Hand phone</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. Desk information</p> <p>6. Saluran/jaringan telepon dan internet</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Tim pelaksana tugas adalah Dosen dan atau tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana</p>
4	Pengawasan internal	<p>- Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum</p> <p>- Pengawasan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI)</p>
5	Jumlah pelaksana	4 orang
6	Jaminan pelayanan	SK tim pelaksana Hotline Service
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	Tim pelaksana hotline service harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes Kemenkes Maluku

	pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu layanan

STANDAR PELAYANAN HOTLINE SERVICE

A. Service Delivery

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 Maluku
3	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: 081140606661

B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenristekdikti 44 tahun 2015 tentang tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Kebijakan SPMI Poltekkes Kemenkes Maluku 4. Permenkes Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes 5. Peraturan Akademik Poltekkes Kemenkes Maluku
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 6. Buku 7. Alat tulis 8. Handphone 9. Telepon 10. Desk information 11. Saluran/jaringan telepon dan internet

3.	Kompetensi Pelaksana	Tim pelaksana tugas adalah tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum • Pengawasan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI)
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	SK Direktur tentang keluhan pelanggan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana harus menandatangani pakta integritas yang disediakan oleh Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu layanan

Direktur Poltekkes Kemenkes Maluku,



BETTY ANTHOINETA SAHERTIAN