

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE
POLITEKNIK NEGERI BALI**

D. SERVICE DELEVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Nama 2. Alamat 3. Email 4. Nomor Telepon 5. Data Pengaduan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>MULAI</p> <pre> graph TD A([MASYARAKAT MENGISI DATA PENGADUAN SECARA ONLINE]) --> B[PETUGAS LAYANAN PENGADUAN MENERIMA PENGADUAN] B --> C[PETUGAS LAYANAN PENGADUAN MENERUSKAN PENGADUAN PADA UNIT TERKAIT] C --> D[UNIT TERKAIT MENERIMA PENGADUAN DAN MEMPROSES PENGADUAN] D --> E[UNIT TERKAIT MENGIRIM INFORMASI TERKAIT PENGADUAN TERSEBUT KE PETUGAS LAYANAN PENGADUAN] E --> F[PETUGAS LAYANAN PENGADUAN MENERIMA INFORMASI DARI UNIT TERKAIT] F --> G([PETUGAS LAYANAN PENGADUAN MENERUSKAN INFORMASI TERKAIT KEPADA MASYARAKAT]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengisi formulir pengaduan secara online pada website Politeknik Negeri Bali dengan alamat pnb.ac.id 2. Petugas Layanan Pengaduan menerima pengaduan dari masyarakat secara online 3. Petugas Layanan Pengaduan meneruskan pengaduan pada unit terkait melalui email atau telepon 4. Unit terkait menerima pengaduan dari Petugas Layanan Pengaduan melalui email atau telepon dan memproses pengaduan tersebut sesuai prosedur 5. Unit terkait mengirim informasi terkait pengaduan tersebut ke Petugas Layanan Pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti 6. Petugas Layanan Pengaduan menerima informasi dari unit terkait yang sudah ditindaklanjuti 7. Petugas Layanan Pengaduan meneruskan informasi terkait kepada masyarakat melalui email atau telepon
3	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam pada hari kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/biaya pelayanan gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui form pengaduan pada website Politeknik Negeri Bali 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : <ul style="list-style-type: none"> - Telepon ; (0361) 701981 - Email ; poltek@pnb.ac.id - Faximile ; 0361. 701128 - Website ; http://www.pnb.ac.id

A. MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang ITE No. 11 tahun 2008; 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Permenristekdikti Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi 5. Keputusan Direktur Nomor 03181/PL8/OT/2017 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Politeknik Negeri Bali
2.	Sarana, prasarana,	1. Website : http://www.pnb.ac.id

	dan/atau fasilitas	2. Jaringan internet 3. Perangkat PC 4. Jaringan listrik 5. Ruang Kerja
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Staf yang memahami sistem baik secara manual maupun melalui teknologi informasi 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Direktur, Pembantu Direktur bidang akademik dan kemahasiswaan, SPI, Kabag. Administrasi Umum dan Keuangan, Kabag. Akademik dan Kemahasiswaan, Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan
5.	Jumlah pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Formulir pengaduan, arsip elektronik (email)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan. 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat

Ditetapkan di : Bukit Jimbaran
Pada tanggal : 8 Agustus 2017
Direktur,

Ir. Made Mudhina, MT
NIP 196203021989031002