

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENANGANAN SURAT MASUK
POLITEKNIK NEGERI BALI**

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat masuk politeknik yang diterima di bagian panataan persuratan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1) Ada identitas pengirim tertera disurat seperti : <ul style="list-style-type: none"> • Nama • Alamat • Nomor telepon 2) Nama dan alamat yang dituju jelas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>MULAI</p> <pre> graph TD A([PEMOHON MENGAJUKAN SURAT/NASKAH/DOKUMEN KE ISNTITUSI DIREKTUR]) --> B[PENGADMINISTRASI PERSURATAN MENERIMA PERMOHONAN] B --> C[DIREKTUR MENDISPOSISIKAN KE PEMBANTU DIREKTUR TERKAIT] C --> D{PENGADMINISTRASI PERSURATAN MENYAMPAIKAN SURAT BERDASARKAN DISPOSISI} D --> E[SURAT PERMOHONAN DIJAWAB SESUAI DENGAN KEBUTUHAN DATA YANG DIINGINKAN] E --> F[] </pre>

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 0 auto; width: fit-content;"> PEMOHON MENERIMA SURAT/DATA BALASAN </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan lembaga/institusi 2. Pengadministrasi persuratan menelaah surat permohonan dan membuat kartu kendali 3. Direktur / pimpinan mendisposisikan ke pembantu direktur terkait 4. Pengadministrasi Persuratan menyampaikan lembar disposisi ke pembantu direktur terkait, unit/bagian 5. Pembantu Direktur terkait,unit/bagian memberikan jawaban atas permohonan dari pemohon. 6. Pemohon menerima surat / data balasan
3	Jangka waktu penyelesaian	Proses penyelesaian selama 3 (tiga) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Isian Data/informasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Direktur. Dengan alamat : Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, 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

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang 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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. 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 Republik Indonesia Nomor 5500); 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952); 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Statuta Politeknik Negeri Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 924). 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi 9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 081/O/1997 , tentang Pendirian Politeknik Negeri Bali; 10. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 127/O/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bali; 11. Keputusan Menteri Keputusan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi No 190/MPK.A4/KP/2014 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Politeknik Negeri Bali, tanggal 5 September 2014 12. Keputusan Direktur Nomor 03818/PL8/OT/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Politeknik Negeri Bali.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Kertas 4. Tinta

		5. Mesin Fotocopy 6. Rak File
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Peraturan tata persuratan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kesabaran, kecakapan, dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Direktur, Pembantu Direktur bidang administrasi umum dan Keuangan, Kepala Bagian Tata Usaha, serta Kepala Sub Tata Usaha
5	Jumlah pelaksana	5 orang
6	Jaminan pelayanan	Penanganan Surat Masuk dilakukan secara cermat, transparan, tepat waktu dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar yang ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penanganan surat masuk dijamin keabsahannya
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dalam satu kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bukit Jimbaran
Pada tanggal 8 Agustus 2017
Direktur,

Ir. Made Mudhina, MT
NIP196203021989031002

