

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

**A. SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat masuk politeknik yang diterima di bagian panataan persuratan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <p>1) Ada identitas pengirim tertera disurat seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama</li> <li>• Alamat</li> <li>• Nomor telepon</li> </ul> <p>2) Nama dan alamat yang dituju jelas</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>MULAI</p> <pre> graph TD     Start([PEMOHON MENGAJUKAN SURAT/NASKAH/DOKUMEN KE ISNTITUSI DIREKTUR]) --&gt; Step1[PENGADMINISTRASI PERSURATAN MENERIMA PERMOHONAN]     Step1 --&gt; Step2[DIREKTUR MENDISPOSISIKAN KE PEMBANTU DIREKTUR TERKAIT]     Step2 --&gt; Step3{PENGADMINISTRASI PERSURATAN MENYAMPAIKAN SURAT BERDASARKAN DISPOSISI}     Step3 --&gt; Step4[SURAT PERMOHONAN DIJAWAB SESUAI DENGAN KEBUTUHAN DATA YANG DIINGINKAN]     </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"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan lembaga/institusi</li> <li>2. Pengadministrasi persuratan menelaah surat permohonan dan membuatkan kartu kendali</li> <li>3. Direktur / pimpinan mendisposisikan ke pembantu direktur terkait</li> <li>4. Pengadministrasi Persuratan menyampaikan lembar disposisi ke pembantu direktur terkait, unit/bagian</li> <li>5. Pembantu Direktur terkait,unit/bagian memberikan jawaban atas permohonan dari pemohon.</li> <li>6. Pemohon menerima surat / data balasan</li> </ol>
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"> <li>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</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon ; (0361) 701981</li> <li>- Email ; poltek@pnb.ac.id</li> <li>- Faximile ; 0361. 701128</li> <li>- Website ; <a href="http://www.pnb.ac.id">http://www.pnb.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

## B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi</li> <li>9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 081/O/1997 , tentang Pendirian Politeknik Negeri Bali;</li> <li>10. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 127/O/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bali;</li> <li>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</li> <li>12. Keputusan Direktur Nomor 03818/PL8/OT/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Politeknik Negeri Bali.</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Tinta</li> </ol>

		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

