

PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN



Nomor : /OT.080/I.6/05/2019
Terbitan/Revisi : II/1

SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN



**PANDUAN MUTU
PELAYANAN PUBLIK**

**LEMBAR
PENGESAHAN**

Tanggal terbit bagian :
Bagian :
Halaman :
Terbitan / Revisi :
Tanggal revisi :
Paraf Ka. Bag. Umum :
Ka. Sub. Bag. TU :

LEMBAR PENGESAHAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN**

Disahkan Oleh,

Ketua


Dr. Drs. Susanto, M.Si
NIP. 19580514 198202 1 001

Tanggal,
Diperiksa Oleh,

Kepala Bagian Adm. Umum

Ir. Endra Prasetyanta, MP
NIP. 19640806 199003 1 002

SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : Halaman :
	LEMBAR PENGESAHAN	Terbitan / Revisi : Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

Standar Pelayanan ini disusun/dimutakhirkan oleh :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Drs. Susanto, M.Si	
2. Ir. Endra Prasetyanta, MP	
3. Ir. Yuliana Kansrini, M.Si	
4. Jhon Kedan, SP	
5. Dr. Dwi Febrimeli, SP, M.Sc	
6. Sri Rohani, SP	
7. Mukhlis Yahya, SP, MP	
8. Nurliana Harahap, SP, M.Si	
9. Gusti Setiavani, STP, MP	
10. Febrion Rusner, SE	
11. Arie Hapsani H.B, SP, MP	
12. Dhani Handoko, S.Si	
13. Risma Saragih, S.Sos	
14. Rahma Tia Harahap	

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN



PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK

KATA PENGANTAR

Tanggal terbit bagian	:	Mei 2016/1
Bagian	:	
Halaman	:	
Terbitan / Revisi	:	2019/1
Tanggal revisi	:	Mei 2019
Paraf Ka. Bag. Umum	:	
Kasubbag. SDM dan TU	:	

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan di Politeknik Pembangunan Pertanian Medan.


Penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan dalam PP No 19 Tahun 2005.

Panduan Mutu Pelayanan Publik ini merupakan gambaran tentang sistem manajemen mutu dan sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan Polbangtan Medan dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai pemberi informasi bagi masyarakat pengguna layanan di lingkungan Polbangtan Medan dan/atau di luar Polbangtan Medan, serta memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa khususnya.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Panduan Mutu Pelayanan Publik ini, dengan harapan terwujudnya peningkatan mutu pelayanan di Polbangtan Medan.

Medan, Mei 2019
Direktur

Ir. Yuliana Kansrini, M.Si
NIP. 196607081996022001

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016/1 Bagian : 2 Halaman : 1
	PENDAHULUAN 01	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :

A. Latar Belakang


Politeknik Pembangunan Pertanian Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian, Kementerian Pertanian yang melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan, Polbangtan Medan perlu menyusun dan menetapkan Panduan Mutu Pelayanan Publik, agar dapat memastikan kepada pengguna jasa bahwa dalam memberikan pelayanan bersifat jelas, tegas, akuntabel dan tersedianya informasi layanan yang telah terpola dalam sistem manajemen mutu.

Pelayanan yang diberikan Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan berupa pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan dan bersifat aktif maupun passif. Dalam penyelenggaraan pendidikan, Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan menggunakan standar pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pendidikan Tinggi.

Dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan, Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan masukan, proses, serta pelaksanaan evaluasi pendidikan yang dikelompokkan berdasarkan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat) yang diberikan kepada pengguna jasa dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Unit Pelayanan Publik (UPP) Kementerian Pertanian yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	PENDAHULUAN 01	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :

B. Maksud dan tujuan


Panduan Mutu Pelayanan Publik ini merupakan acuan dan sebagai gambaran sistem manajemen mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tujuan:

1. Meningkatkan pelayanan bidang pendidikan
2. Meningkatkan pelayanan bidang penelitian
3. Meningkatkan pelayanan bidang pengabdian masyarakat


C. Sasaran

Tecapainya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan Pendidikan unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan melalui sistem manajemen mutu yang telah dijabarkan dalam Panduan Mutu Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN 02	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :
<p>2. Acuan Normatif</p> <p>2.1.1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);</p> <p>2.1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2.1.3 Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</p> <p>2.1.4 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan</p> <p>2.1.5 Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2.1.6 Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2.1.7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (UPP);</p> <p>2.1.8 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>2.1.9 Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>2.1.10 Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian</p>		

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN 03	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :
1. Lingkup		

1.1. Umum


Dalam upaya menjadikan Polbangtan Medan sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tuisi, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Polbangtan Medan dalam memberikan pelayanan.

VISI : "Menjadi Politeknik Pembangunan Pertanian Medan Unggul dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia Pertanian yang Profesional, Mandiri dan Berdaya Saing untuk Mewujudkan Kedaulatan Pangan dan Kesejahteraan Petani"

MISI :

1. Menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi
2. Mengembangkan Kelembagaan dan Program Studi Bidang Pertanian sesuai Kebutuhan Sektor Pertanian
3. Menyelenggarakan Nilai Kejuangan sehingga terbentuk sikap pembiasaan untuk beribadah, berakhlak mulia, belajar terus menerus, berkarya, bermanfaat dan bersahaja
4. Meningkatkan mutu sumber daya pendidikan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terapan pertanian
5. Menjalin kemitraan dan jejaring kerjasama pendidikan
6. Mengoptimalkan sistem manajemen administrasi pendidikan

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	1.2 SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Subbag. SDM dan TU :

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN


1. Kepala Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan SNI ISO 9001:2015;
2. Pelayanan Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Pelayanan Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan didukung oleh :
 - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
 - b. Peralatan IT yang terprogram;
 - c. Sarana dan prasana peralatan standar

NILAI-NILAI BUDAYA :

1. Komitmen;
2. Keteladanan;
3. Profesionalisme;
4. Integritas;
5. Disiplin.

MAKLUMAT PELAYANAN :


“DENGAN INI,KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.”

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : Halaman :
	1.3 SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

1.2 Aplikasi

Semua persyaratan standar bersifat umum dan diterapkan pada Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan dan diumumkan di website Polbangtan Medan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN 04	Bagian : Halaman : Terbitan / Revisi : 2019/1
	4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

4.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Polbangtan Medan menggunakan sistem manajemen yang didokumentasikan dan mencakup semua persyaratan pedoman ini, termasuk kebijakan, sistem, program, prosedur dan instruksi untuk menjamin mutu hasil pelayanan, serta dikomunikasikan, dimengerti, tersedia dan diterapkan oleh semua personel yang terkait.

Polbangtan Medan menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam dokumen standar pelayanan mencakup :

- a. Komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan.
- b. Standar minimal pelayanan.
- c. Tujuan sistem manajemen yang terkait dengan pelayanan.
- d. Semua personel Polbangtan Medan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan, memahami sistem manajemen pelayanan, dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada dalam dokumen standar pelayanan
- e. Komitmen Polbangtan Medan untuk menerapkan pelayanan standar secara berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas sistem manajemen.

Polbangtan Medan menyatakan komitmennya tentang pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu serta meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan.

Polbangtan Medan mengkomunikasikan kepada seluruh personel mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dokumen Standar pelayanan menjadi acuan untuk prosedur pendukung termasuk juga prosedur teknisnya.

Peranan dan tanggung jawab pejabat administrasi dan pejabat struktural teknis lain untuk memastikan kesesuaian standar yang ditetapkan dalam dokumen Pelayanan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	5. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	

5.1. Komitmen Manajemen

Direktur Polbangtan Medan memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- a) Menginstruksikan ke seluruh personel, pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- b) Menetapkan kebijakan pelayanan;
- c) Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- d) Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
- e) Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

5.2. Fokus pada pelayanan masyarakat

Direktur Polbangtan Medan memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.

5.3. Kebijakan pelayanan publik


Direktur Polbangtan Medan memastikan kebijakan pelayanan :

- a) Sesuai dengan sasaran pelayanan;
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- d) Dikomunikasikan dan dipahami; dan
- e) Ditinjau terus menerus.

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Direktur Polbangtan Medan memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	5. Tanggungjawab Manajemen	

5.4.2. Perencanaan sistem manajemen pelayanan

Direktur Polbangtan Medan memastikan :

- a) Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- b) Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi kodifikasi/revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

5.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Direktur Polbangtan Medan memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

5.5.1. Kompetensi Pelaksana


Direktur Polbangtan Medan menetapkan :

- a) kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- b) pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- c) penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- d) personel yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- e) pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

5.5.2. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Direktur Polbangtan Medan memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang pendidikan dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	5. Tanggungjawab Manajemen	

Direktur Polbangtan Medan memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.


Direktur Polbangtan Medan memberikan pelayanan yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan didokumentasikan.

5.5.3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

Direktur Polbangtan Medan menyediakan sarana dan prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .

Direktur Polbangtan Medan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas pelayanan informasi;
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Ruang informasi (Customer service/PPID);
8. Sarana parkir;
9. Pengaturan parkir., (terdapat di Standar Suasana Akademik).

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Subbag. SDM dan TU :
6. Realisasi Pelayanan		

6.1. Perencanaan realisasi pelayanan

Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari kelengkapan kurikulum, perencanaan pembelajaran, proses, sampai tercapainya kompetensi dan lulusan yang berprestasi.

Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

- a. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa;
- b. Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen;
- c. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- d. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan.


6.2. Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa

6.2.1. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa, asosiasi atau pemerintah daerah, (standar rekrutmen mahasiswa).

6.2.2. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan melakukan tinjauan sebelum komitmen pada pemberian pelayanan kepada pengguna jasa (misalnya seleksi administrasi, pernyataan perijinan atau rekomendasi dari pemerintah daerah setempat).

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Ka.Subbag. SDM dan : TU
	6. Realisasi Pelayanan	

Tinjauan resmi mencakup informasi pelayanan yang terdapat pada website instansi.

6.2.3. Komunikasi masyarakat

Polbangtan Medan menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa berkaitan dengan:

- a. Informasi pelayanan;
- b. Pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan; dan
- c. Umpan balik pengguna jasa, termasuk keluhan masyarakat.

6.3. Produk Layanan

Produk layanan Polbangtan Medan berupa peningkatan kompetensi mahasiswa bidang penyuluhan pertanian dan perkebunan, pengolahan hasil perkebunan dan pertanian, ditambah dengan kompetensi tambahan berupa peningkatan kualitas penyajian penyuluhan dalam bentuk media publikasi. Polbangtan Medan juga menyediakan produk layanan umum berupa penyewaan sarana dan prasarana serta jasa kesehatan.


6.4. Jangka Waktu Penyelesaian

Unit Pelayanan Publik (UPP) Polbangtan Medan menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Standar Waktu Pelayanan disesuaikan dengan standar yang ada di Standar Nasional Pendidikan, untuk keperluan penyelesaian masa pendidikan Progam Diploma IV Penyuluhan Pertanian.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan pelayanan publik, di tiap-tiap unit Polbangtan Medan.

Waktu penyelesaian pelayanan di tiap unit-unit penunjang proses belajar mengajar telah dituangkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP).

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN 6. Realisasi Pelayanan	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Subbag. SDM dan : TU :

6.5 Biaya / Tarif Pelayanan

6.5.1 Biaya / Tarif Pelayanan Pendidikan


Polbangtan Medan tidak membebankan biaya pendidikan kepada mahasiswa yang menempuh pendidikan di Polbangtan Medan

6.5.2 Biaya / Tarif Pelayanan Umum

Biaya pelayanan umum di Polbangtan Medan disajikan pada lampiran Panduan Mutu Unit Pelayanan Publik (UPP) ini.

6.6. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Subbag. SDM dan : TU
	7. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	

7.1. Umum

Polbangtan Medan merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- a. Memperagakan kesesuaian terhadap standar pelayanan;
- b. Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- c. Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode lain yang relevan.

7.2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan


Polbangtan Medan memberikan akses melalui media (nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaran pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Polbangtan Medan memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara, dapat melaporkan kepada Ombudsman. Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

- 7.2.1.1. Pengguna jasa Polbangtan Medan yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan dapat mengajukan pengaduan langsung yang kemudian diserahkan kepada Ketua Jurusan.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
7. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan		


- 7.2.1.2. Pengguna jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas pelayanan;
- 7.2.1.3. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing kepala unit penyelenggara pelayanan
- 7.2.1.4. Kepala bagian kepegawaian melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- 7.2.1.5. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Direktur Polbangtan dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.

7.3. Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan Polbangtan Medan dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Direktur Polbangtan Medan. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

7.4. Evaluasi Kinerja Pelaksana

UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP) (UPP) Polbangtan Medan melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP) (UPP) Polbangtan Medan dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), SPI dan survei eksternal.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :
	7. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	

Untuk optimalisasi pelayanan, Polbangtan Medan melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi menjadi dasar Polbangtan Medan melakukan peninjauan penyempurnaan Standar Pelayanan. Polbangtan Medan menetapkan peninjauan ulang Standar Pelayanan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hasil peninjauan ulang menjadi dasar Polbangtan Medan melakukan perubahan Standar Pelayanan. Perubahan Standar Pelayanan dilakukan mengikuti mekanisme yang ditentukan.

7.5. Perbaikan


7.5.1. Perbaikan berkesinambungan

Polbangtan Medan secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

7.5.2. Tindakan korektif

Polbangtan Medan melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari rekrutmen mahasiswa sampai dilakukan pelepasan lulusan mahasiswa yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi. Polbangtan Medan menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

- a. peninjauan ketidaksesuaian;
- b. penetapan penyebab ketidaksesuaian;
- c. penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;.

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN		
	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : Halaman :
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2019/1 Tanggal revisi : Mei 2019 Paraf Ka. Bag. Umum : Kasubbag. SDM dan TU :
	8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	

- d. penetapan dan penerapan tindakan yang dilakukan;
- e. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- f. peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

7.5.3. Tindakan pencegahan

Polbangtan Medan menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial dan beresiko. Polbangtan Medan menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

- a. penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. penetapan dan penerapan tindakan;
- d. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- e. peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

LAMPIRAN

I. Jenis Pelayanan : Penyelenggaraan Pendidikan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 36/Permentan/SM.220/8/2018 tentang Statuta Politeknik Pembangunan Pertanian
2.	Jam Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	Mahasiswa Polbangtan Medan
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mahasiswa berada dikelas/lahan praktek – Dosen – Proses pembelajaran
5.	Jangka Waktu	4 tahun
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	-Ketrampilan/keahlian dibidang penyuluhan dan teknis pertanian dan perkebunan -Pengolahan hasil pertanian dan perkebunan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	a. Laboraturium Pengolahan Hasil Pertanian b. Laboratorium Dasar c. Lahan Praktek d. Unit Teknologi dan Informasi e. Ruang Kelas
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Dosen : 26 orang PLP : 4 orang
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2015
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan Evaluasi Proses Belajar-Mengajar Laporan IKAD

I.2 Penerimaan Mahasiswa Baru

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Keputusan Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian Nomor : 60 / Kpts/ SM.220/I/03/2019 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru
2.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jadwal Penerimaan Mahasiswa Baru Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	1.Umum : a. Lulusan SMA/MA Jurusan IPA, Lulusan SMK- PP/SMK Pertanian Paling lama dua tahun terakhir b. Memiliki Nilai Rata-rata Ijazah $\leq 7,00$ c. Belum Pernah Menikah 2.Tugas Belajar : a. PNS yang mendapat rekomendasi dari pimpinan unit kerja b. PNS Lulusan SMK-PP Pertanian / SMU / MA Jurusan IPA c. Usia maksimal 25 tahun
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran dilakukan secara online di website Polbangtan Medan http://polbangtanmedan.ac.id/
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lima (5) bulan
6.	Biaya/Tarif	Rp 0,-
7.	Produk Pelayanan	Daftar Mahasiswa Baru
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Website Polbangtan Medan
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interenal
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	IKM dan IPNBK

I.3 Pelayanan Publik Legalisir Ijazah/Transkrip Nilai

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Permentan Nomor 25 / Permentan / OT.020/5/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pembangunan Pertanian
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Mahasiswa/alumni Polbangtan Medan b.Jika diwakilkan oleh orang lain harus membawa Ijazah/Transkrip Nilai asli c.Maksimal tujuh (7) lembar untuk masing-masing Ijazah/Transkrip Nilai setiap akan melegalisir
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Membawa Fotokopi Ijazah/Transkrip Nilai yang akan dilegalisir (Instruksi Kerja Legalisir Ijazah/transkrip nilai)
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lima Belas (15) menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Ijazah/Transkrip Nilai Yang terlegalisir
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	-
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Fungsional Umum Administrasi Akademik Kemahasiswaan
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen Satlak PI
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan Subbagian Akademik Kemahasiswaan

II. Jenis Pelayanan : Pengabdian Kepada Masyarakat

II.1. Pemberdayaan Kelompok Tani Tanaman Pangan dan Perkebunan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 36/Permentan/SM.220/8/2018 tentang Statuta Politeknik Pembangunan Pertanian
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Masyarakat yang berprofesi sebagai petani dan atau penyuluh pertanian b.Harus terdaftar sebagai anggota kelompok tani setempat
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Koordinasi ke BPP Binaan – Penandatanganan MoU Kerjasama – Penentuan CPCL – Proses Kegiatan
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu musim tanam (empat bulan)
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Keterampilan/keahlian di bidang Teknis dan Agribisnis Pertanian /Perkebunan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Laboratorium Pengolahan Hasil Pertanian (PHP), Pengadaan Saprodi, konsumsi pertemuan dan transport peserta
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	21 Dosen, 4 PLP dan 3 Fungsional Umum
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2015
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Laporan Evaluasi Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

III. Jenis Pelayanan : Pelayanan Umum
 III.1 Penyewaan Sarana/Prasarana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Permentan Nomor 25 / Permentan / OT.020/5/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pembangunan Pertanian
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Mengajukan surat permohonan penyewaan sarana/prasarana b.Pengajuan surat permohonan diajukan minimal sepuluh (10) hari sebelum menggunakan sarana/prasarana
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Konsumen → Pengelola → Penggunaan Fasilitas (SOP Pelayanan Penyewaan Sarana dan Prasarana)
5.	Jangka Waktu	1 s.d 7 hari
6.	Biaya/Tarif	1. Mess Ascocenda a. AC - Rp. 50.000,-/Hari/orang 2. Aula AC a. Kedinasan/Umum : Rp.2.000.000,-/8 jam Tambahan waktu Rp. 50.000/jam 3. Ruang Rapat AC a. Umum : Rp. 500.000,-/8 jam - Tambahan waktu Rp. 30.000/jam 4. Kelas a. Kelas Ber AC - Intern Kementerian Pertanian (DINAS) Rp. 50.000,-/hari - Umum Rp. 125.000,-/hari b. Kelas Non AC (Oryza, Glicyne, Theobroma, Hevea, Zingiber, Eugenia) - Intern Kementerian Pertanian (DINAS) Rp. 25.000,-/hari - Umum Rp. 75.000,-/hari 5. Kursi Lipat Chitose Umum : Rp. 1.000,-/unit

		6. Sewa Lahan : Rp. 1.000.000,-/ha/tahun
7.	Produk Pelayanan	Sewa fasilitas Polbangtan Medan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Guest House, Aula, Kelas, Ruang Rapat dan Lahan
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Kepala Subbagian Keuangan dan Perlengkapan dan Koordinator Rumah Tangga
10.	Pengawasan Internal	Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI)
11.	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi SPI
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 – 2015
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi penyelenggaraan dan Laporan pertanggung jawaban
14.	Janji Pelayanan	Tanggung Jawab, Usaha Perbaikan terus menerus, niat yang ikhlas, tepat sasaran, dan senyum dalam pelayanan

III.2 Layanan Poliklinik

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Permentan Nomor 25 / Permentan / OT.020/5/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pembangunan Pertanian
2.	Waktu Pelayanan	Rabu : 09.00 s.d 12.00
3.	Persyaratan	a. Mahasiswa Polbangtan Medan b. Pegawai dan Keluarga Pegawai Polbangtan Medan
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Intruksi Kerja Layanan Poliklinik
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua puluh (20) menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Kesehatan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Ruang Kesehatan
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1 Dokter dan 2 Perawat
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interenal
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2015
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Penggunaan Layanan Umum