

KEPUTUSAN DIREKTUR
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN MEDAN
NOMOR HK.02.03/XIV/1042/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLTEKKES KEMENKES MEDAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN MEDAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa untuk kepentingan huruf a di atas, perlu menerbitkan surat keputusannya;
- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara: Nomor 4301);
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 5038);
3. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara: Nomor 5336);
4. Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara: Nomor 5494);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik
7. Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi no. 53 tahun 2023 tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2024 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1048);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN MEDAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES KEMENKES MEDAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
1. Keanggotaan Perpustakaan
 2. Hotline Service
 3. Beasiswa Mahasiswa Keluarga Miskin (Gakin)
 4. Cuti Kuliah
 5. Pengaduan Keluhan Pelanggan
 6. Penerbitan Kartu Mahasiswa (KTM)
 7. Pengaktifan Kembali
 8. Penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)
 9. Penyelenggaraan Wisuda
 10. Penerimaan Mahasiswa Baru
 11. Registrasi Mahasiswa Baru
 12. Layanan Penerimaan Tamu

13. Pengajuan Surat Keterangan Lulus
14. Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah
15. Pengajuan Transkrip Akademik Pengganti
16. Pengajuan Verifikasi Ijazah
17. Pengisian Kartu Rencana Studi
18. Prosedur Uji Kompetensi
19. Sirkulasi Peminjaman Koleksi Perpustakaan
20. Pelayanan Yudisium
21. Legalisir Ijazah, Transkrip, Serkom dan Sertifikat Akreditasi
22. Layanan Asrama
23. Layanan Klinik Pratama

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam lampiran

keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan

ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan

Pada tanggal 30 April 2026

Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk menjadi anggota Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Medan telah terdaftar sebagai pegawai (dosen dan tenaga kependidikan) dan atau menjadi mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Medan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Keanggotaan perpustakaan dibuat secara otomatis dengan kerjasama ke bagian ADUM dan ADAK. 2. Petugas Perpustakaan mengentri data ke aplikasi perpustakaan. 3. Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat mengecek keanggotaan di aplikasi perpustakaan. 4. Anggota Perpustakaan yang telah terdaftar dapat bertransaksi peminjaman koleksi
3	Jangka waktu	1 – 7 hari kerja
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	1. Terdaftar keanggotaan Perpustakaan dalam aplikasi 2. KTM
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Hotline service: +62 852-1222-6134 2. Melalui email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Webiste: https://www.poltekkes-medan.ac.id/

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan.6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.7. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi8. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.03/I/ III.2/ 007038/ 2016 tanggal 23 Agustus 2016 tentang Pedoman Pola Pengembangan Kegiatan Kemahasiswaan Poltekkes.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Data pegawai (dosen dan tenaga kependidikan2. Data mahasiswa aktif3. Komputer4. Aplikasi perpustakaan5. Jaringan internet6. Tata tertib layanan perpustakaan

3	Kompetensi pelaksana	Mampu mengoperasikan windows office Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan Mampu koordinasi dan kerjasama dengan baik
4.	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan, Ka Subag ADUM dan ADAK, serta Petugas layanan perpustakaan
5	Jumlah pelaksana	3 orang
6	Jaminan pelayanan	Tata Tertib Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes medan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data tersimpan dengan baik dan kenyamanan dalam memberikan layanan
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap Triwulan

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN HOTLINE SERVICE

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedia nomor hotline service2. Adanya kebutuhan informasi dari pelanggan pada saluran telepon, whatsapps, atau sms3. Adanya identitas resmi pelanggan4. Adanya tim pelaksana5. Tersedianya sarana telekomunikasi berupa telepon, telepon seluler, saluran telepon, dan jaringan internet.6. Pemberian response 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 Medan.2. Tim pelaksana menerima informasi dari pelanggan melalui telepon, whatsapp, atau sms3. Memberikan informasi atau jawaban sesuai dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan desk information4. Meneruskan kebutuhan informasi dari pelanggan yang tidak dapat diselesaikan berdasarkan desk information yang ada kepada WADIR atau KABAG 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
3	Jangka waktu	Maksimal total proses 225 menit dalam jangka maksimal 24 jam
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya jasa informasi

5	Produk pelayanan	Informasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Telepon : (061) 8368633</p> <p>2. Hotline service: +62 852-1222-6134</p> <p>3. Melalui email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id/</p>

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang ;</p> <p>3. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>4. PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>5. PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>6. Permenkes Nomor 64 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</p> <p>7. Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan 2024</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	Tim pelaksana tugas adalah Dosen dan atau tenaga kependidikan dengan latar belakang Pendidikan minimal sarjana
4	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum</p> <p>2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI)</p>
5	Jumlah pelaksana	3 orang
6	Jaminan pelayanan	
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana hotline service harus menandatangani fakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes

		Kemenkes Medan
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk: - Sasaran Kinerja Pegawai - Sesuai dengan pelaporan indikator mutu layanan



Poltekkes Kemenkes Medan,

\$(ttd)

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN BEASISWA MAHASISWA KELUARGA MISKIN (GAKIN)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat Umum: 1. Mengisi formulir pendaftaran ke Koordinator Kemahasiswaan Jurusan. 2. Mahasiswa jenjang program D4/D3 yang belum menerima beasiswa dan sumber lain 3. Foto copy KTM yang masih berlaku 4. Surat keterangan aktif kuliah / tidak sedang menjalani cuti kuliah baik pada saat mengajukan usul maupun saat penerimaan beasiswa 5. Pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar 6. Pada waktu mendaftar minimal telah duduk pada semester tiga 7. Kartu hasil studi yang disahkan oleh Ketua Program Studi 8. Surat keterangan penghasilan orang tua 9. Mengajukan permohonan beasiswa dari mahasiswa yang diketahui orang tua. 10. Surat rekomendasi dari Pembimbing Akademik 11. Surat keterangan keluarga tidak mampu dari kelurahan setempat. 12. Foto copy buku tabungan (no. Rekening) 13. Bersedia mentaati tata tertib serta peraturan yang berkaitan dengan prosedur penerimaan beasiswa 14. Berkas persyaratan dibuat rangkap 2 secara lengkap Syarat Khusus: Tidak pernah mendapat

		bantuan beasiswa dari pihak manapun
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengisi form beasiswa 2. 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 Medan. 6. Bagian kemahasiswaan Poltekkes Medan memproses daftar penerimaan beasiswa ke bank sesuai nomor rekening penerima beasiswa. 7. Pemohon menerima beasiswa.
3	Jangka waktu	Beasiswa diproses paling lama 30 Hari Kerja
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Beasiswa di terima oleh mahasiswa
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian ADAK dengan alamat jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kelurahan Lau Cih Kecamatan Medan Tuntungan 20136. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (061) 8368633 b. Hotline service: +62 852-1222-6134 c. Melalui email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran yang tersedia di semua gedung yang terdapat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan.

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan; 2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ; 3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan; 4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga; 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor

	<p>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>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.</p> <p>11. 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/ I.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</p>
--	---

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor1508).</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>19. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan</p> <p>20. Renstra Poltekkes Kemenkes Medan Tahun 2025-2029.</p> <p>21. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Poltekkes Kemenkes Medan.</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
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, 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. Surat Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pemohon dapat melihat perkembangan

		proses Penerimaan Beasiswa
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Keputusan Direktur tentang Penerimaan Beasiswa yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Tim Penilai telah mendapatkan penugasan dari pejabat yang berwenang
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya akan dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan



Poltekkes Kemenkes Medan,

}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAJUAN CUTI KULIAH

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat memperoleh cuti kuliah harus memenuhi syarat sebagai berikut: 1. Mahasiswa telah melakukan registrasi administratif pada waktu yang sesuai dengan jadwal registrasi 2. Mahasiswa yang mengajukan cuti mahasiswa minimal semester 3
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mahasiswa mengajukan surat cuti kepada Ketua Jurusan / Ketua Prodi yang dilampiri surat rekomendasi dari pembimbing akademik 2. Jurusan mengirim surat rekomendasi dan permohonan cuti mahasiswa kepada Direktur 3. Direktur mengeluarkan/ menerbitkan SK cuti mahasiswa 4. Direktur memberikan disposisi SK cuti mahasiswa kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Umum 5. Mahasiswa menerima SK cuti kuliah
3	Jangka waktu	Waktu penyelesaian pengurusan cuti perkuliahan maksimal 5 hari
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	SK cuti mahasiswa
6	Penanganan pengaduan, saran	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat

	dan masukan	<p>yang ditujukan kepada: Koordinator kemahasiswaan direktorat dan atau jurusan</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Telepon : (061) 8368633</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran. Kotak saran tersedia di Direktorat setiap Jurusan/Prodi</p>
--	-------------	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan ;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</p> <p>5. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/I/III/2/2480/2012 tentang Pedoman penyelenggaraan Pendidikan tenaga kesehatan Poltekkes Kemenkes.</p> <p>6. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.03/I/ III.2/ 007038/ 2016 tanggal 23 Agustus 2016 tentang Pedoman Pola Pengembangan Kegiatan Kemahasiswaan Poltekkes.</p> <p>7. SK Direktur Nomor PP.01.01/F.XXII/2995/ 2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes Medan T.A 2024/2025</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	SK cuti mahasiswa
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pembimbing akademik</p> <p>2. Ketua Jurusan / Ketua Prodi di lingkungan</p>

		Poltekkes Medan 3. Direktur Poltekkes Medan
4	Pengawasan internal	Kepala pusat penjamin mutu internal
5	Jumlah pelaksana	Tim Kemahasiswaan
6	Jaminan pelayanan	Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kabag administrasi akademik dan umum Poltekkes Medan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap ta



Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes Medan,

\$(ttd)

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 5
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Pengaduan Keluhan Pelanggan 2. Rekap Aduan Keluhan Pelanggan 3. Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	4. Unit kerja menerima aduan keluhan pelanggan dari Google Form yang diisi oleh pelanggan lewat Website : https://www.poltekkes-medan.ac.id/ Pada pilihan PPID → Formulir Permohonan Data → Formulir Keluhan Layanan 2. Unit kerja mendata keluhan pelanggan yang diidentifikasi 3. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan langsung oleh unit terkait 6. Jika diperlukan koordinasi dengan unit terkait atau pimpinan, maka dilakukan koordinasi 7. Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaah kepada Tim Dumas 8. Tim Dumas mengisi Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan 9. Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan diberikan kepada pelanggan
3	Jangka waktu	Disesuaikan dengan kebutuhan

4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Lembar Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Hamdan Syah Alam, S.Kom, M.Kes, Tri Anggraini Purba, S.I.Kom 2. Hotline service: +62 852-1222-6134 3. Melalui email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil ; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. 5. Permen PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja. 6. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. 7. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. 10. Permenkes Nomor 64 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Hubungan Laksana Poltekkes. 11. Permen PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 12. Permenkes Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik

		Indonesia Tahun 2024 Nomor 211);
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	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	1. Supervisi atasan langsung di administrasi akademik dan Umum 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan pelayanan	
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tim pelaksana hotline service harus menandatangani fakta integritas yang disediakan oleh Pimpinan Poltekkes Kemenke
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi setiap bulan dalam bentuk : 1. Sasar gawai 2. Sesua aporan indikator mutu layanan

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes Medan,

}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 6
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENERBITAN KARTU MAHASISWA (KTM)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Poltekeks Kemenkes Medan, pemohon harus memenuhi syarat berikut: Syarat umum : 1. Terdaftar sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Medan 2. (dibuktikan dengan SK Mahasiswa) 3. Mengisi Form Pengajuan 4. Foto copy KTP 1 lbr 5. Foto berwarna (Soft Copy) Waktu Pelayanan : 1. Semester Ganjil : 1 September – 31 Oktober 2. Semester Genap : 1 Februari – 31 Maret
2	Sistem, mekanisme dan 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 karena Kerjasama dengan Bank 4. Mahasiswa lama akan mencetak kartu melalui bagian kemahasiswaan

3	Jangka waktu	4 - 5 hari kerja
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Medan.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. Hotline service: +62 852-1222-6134</p> <p>b. Melalui email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran. Kotak Saran ditempatkan di masing-masing gedung Jurusan/Program Studi</p>

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan ;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>4. Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi.</p> <p>5. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.</p> <p>6. SK Direktur Nomor PP.01.01/F.XXII/2995/2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes</p>

		Kemenkes Medan T.A 2024/2025.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana, prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan KTM adalah: <ol style="list-style-type: none">1. Alat tulis kantor2. PC3. Jaringan Internet
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Pelaksana harus memenuhi kompetensi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Mampu melaksanakan perintah sesuai tugas dan fungsi serta arahan pimpinan2. Mampu mengoperasikan komputer dan penggunaan internet3. Mengenal secara baik alur pelayanan penerbitan KTM
4	Pengawasan internal	Pengawasan interla kegiatan pelayanan penerbitan KTM dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none">1. Unit Penjamin Mutu Poltekkes Jakarat III2. Wakil Direktur 3 bagian kemahasiswaan, Kerjasama, dan alumni
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan pelayanan	Jaminan Layanan : <ol style="list-style-type: none">1. Cepat2. Sistematis3. Efisien

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan penerbitan KTM yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar2. Produk Layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapat-kan penugasan dari atasan langsung;4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan secara periodik pada setiap tahap kegiatan pelayanan. Laporan hasil evaluasi kinerja disampaikan kepada pihak yang berkepentingan oleh penanggungjawab pelaksanaan evaluasi kinerja

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 7
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAKTIFAN KEMBALI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa yang telah menjalani cuti akademik wajib mengajukan Pengaktifan Kembali2. Pengaktifan Kembali diajukan secara tertulis kepada Direktur sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dalam kalender akademik3. Mahasiswa mengajukan permohonan untuk mengikuti kuliah Kembali kepada Direktur selambat-lambatnya 1 bulan sebelum perkuliahan dimulai
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan Pengaktifan Kembali kepada Direktur melalui Kaprodi (diketahui oleh orang tua/wali)2. Ketua prodi membuat nota dinas yang diteruskan ke ketua jurusan3. Ketua jurusan membuat surat pengajuan Pengaktifan Kembali kepada Direktur melalui Kasubbag Adak4. Kasubbag ADAK memproses permohonan mahasiswa5. Penerbitan SK Pengaktifan Kembali6. Bagian keuangan membuat virtual account (VA) agar mahasiswa melakukan registrasi

		<p>administrasi (pembayaran)</p> <p>7. Mahasiswa melakukan pengisian IRS melalui EUIS selanjutnya meminta persetujuan pembimbing akademik</p> <p>8. Mahasiswa mencetak IRS dan meminta tanda tangan pembimbing akademik</p> <p>9. Penerbitan SK Peserta didik</p>
3	Jangka waktu	Waktu penyelesaian pengurusan Pengaktifan Kembali maksimal 5 hari kerja.
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	SK Pengaktifan Kembali dan KRS online
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara langsung di Hotline service: +62 852-1222-6134</p> <p>2. Secara tidak langsung</p> <p>a. Melalui surat yang ditujukan kepada: Sub Bagian Akademik Alamat : Gedung Direktorat Lantai I Poltekkes Kemenkes Medan. Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id</p> <p>b. Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung Jurusan/Prodi</p>

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ;</p> <p>2. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</p> <p>3. Permenristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi</p> <p>4. SK Direktur Nomor PP.01.01/F.XXII/2995/2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan T.A 2024/2025.</p>
2	Sarana, prasarana,	Aplikasi SIAKAD, komputer, jaringan internet,

	dan/atau fasilitas	ATK.
3	Kompetensi pelaksana	1. Minimal Lulusan D III (Diploma III) 2. SDM memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tata cara tentang cuti perkuliahan 3. Memiliki kemampuan oprasional aplikasi SIAKAD
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh satuan pengawas internal
5	Jumlah pelaksana	1. Tim Akademik dan Kemahasiswaan di Direktorat dan Jurusan /Prodi 2. Tim operator / admin SIAKAD
6	Jaminan pelayanan	1. Buku Panduan Akademik 2. Bukti tanda terima surat permohonan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SK Direktur Nomor PP.01.01/F.XXII/2995/2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan T.A 2024/2025
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Setiap tahun



Poltekkes Kemenkes Medan,

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 8
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENYELENGGARAAN PERKENALAN KEHIDUPAN KAMPUS BAGI
MAHASISWA BARU (PKKMB)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Lulus seleksi Sipensimaru 2. Mahasiswa baru yang sudah melakukan registrasi online dan sudah membayar UKT 3. Mahasiswa sudah terdaftar pada PDPT Dikti
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mahasiswa mendaftar ke bagian Koordinator kemahasiswaan Direktorat 2. Mahasiswa mendapat arahan dari Koordinator kemahasiswaan 3. Mahasiswa mengikuti PKKMB
3	Jangka waktu	3 hari kerja
4	Biaya / tarif	Sudah masuk dalam hitungan UKT
5	Produk pelayanan	Pelaksanaan PKKMB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui Via Whatsapp pengaduan yang ditujukan kepada panitia PKKMB Poltekkes Kemenkes Medan pada bagian kemahasiswaan. Dengan nomor pengaduan : Hotline: +62 852-1222-6134 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Sekretariat Sipenmaru Poltekkes Kemenkes Medan Jalan Jamin Ginting Km 13,5 kelau Cih Kec Medan Tuntungan 20136. Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran: Kotak Saran ditempatkan di masing-masing

	Gedung Direktorat dan Jurusan/Prodi
--	--

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan ; 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. Keputusan Kepala Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/I/III/2/2480/2012 tentang Pedoman penyelenggaraan Pendidikan tenaga Kesehatan Poltekkes Kemenkes 5. Keputusan Kepala Badan PPSDMK nomor HK.02.03/I/ III.2/ 007038/ 2016 tanggal 23 Agustus 2016 tentang Pedoman Pola Pengembangan Kegiatan Kemahasiswaan Poltekkes 6. SK Direktur Nomor PP.01.01/F.XXII/2995/ 2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan T.A 2024/2025 7. Pedoman PKKMB
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auditorium Poltekkes Kemenkes Medan 2. Ruang kelas Jurusan Poletekkes Kemenkes Medan 3. Layanan Online Poltekkes Kemenkes Medan 4. Fasilitas Wifi gratis di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tetang tatacara registrasi online 2. SDM memiliki skill sistem jaringan dan komputer 3. SDM memiliki kemampuan mengimplementasikan pelaksanaan PKKMB
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasana dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan jumlah Panitia
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas mahasiswa dilindungi oleh Poltekkes Kemenkes medan 2. Wifi didapat penuh oleh mahasiswa saat kegiatan PKKMB berlangsung

		3. Terjaga keselamatan mahasiswa saat kegiatan PKKMB berlangsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Kegiatan PKKMB dilaksanakan setiap tahun setelah pengumuman seleksi mahasiswa baru dan sebelum pembelajaran semester ganjil tahun pertama, dilakukan evaluasi setelah kegiatan melalui rapat dan diawal rapat kegiatan berikutnya. Evaluasi melibatkan semua unsur, yaitu: Wadir III, Kabag Adm Akademik dan Umum, Ka Subbag Akademik, Pj Kemahasiswaan, Perwakilan Mahasiswa dan panitia yang terlibat.



Poltekkes Kemenkes Medan,

\$(ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 9
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENYELENGGARAAN WISUDA

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat menyelenggarakan Wisuda harus emenuhi syarat sebagai berikut : 1. Mahasiswa telah menyelesaikan pendidikan dan lulus UKOM 2. Mahasiswa telah dinyatakan lulus dalam Yudisium akhir. 3. Bukti pelunasan adminstrasi pendidikan (UKT, uang wisuda, dll) 4. Tanda Terima penyerahan KTI ke Perpustakaan 5. Memenuhi Nilai Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa 6. Sertifikat PKKMB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Membentuk Panitia Wisuda 2. Menerbitkan SK Wisuda 3. Mengadakan rapat panitia wisuda dalam rangka pembagian tugas 4. Memproses data calon wisuda 5. Mengedarkan dan mengecek biodata calon wisuda 6. Membuat surat usulan penentuan hari pelaksanaan wisuda ke badan SDM 7. Membuat Surat ke instansi, terkait dengan penyelenggaraan pelaksanaan wisuda 8. Membuat dan mencetak surat undangan wisuda 9. Mengirim/mengedarkan surat undangan wisuda 10. Membuat buku wisuda 11. Pelaksanaan wisuda mahasiswa 12. Mendokumentasikan penyelenggaraan

		wisuda
3	Jangka waktu	1-5 hari
4	Biaya / tarif	Rp. 850.000,- yang sudah termasuk kedalam UKT
5	Produk pelayanan	Surat Keterangan Lulus, Transkrip Nilai, Ijasah, Naskah Sumpah Tenaga Kesehatan Surat Keterangan Pendamping Ijasah (SKPI) dan Buku Wisuda
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Panitia Wisuda: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, Jalan Jamin Ginting Km 13,5 kelau Cih Kec Medan Tuntungan 20136. Hotline: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran: Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung Direktorat dan Jurusan/Prodi</p>

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan ;</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</p> <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I.2/06284/2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tentang Petunjuk Teknis Organisasi dan Tatalaksana Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</p> <p>5. Keputusan Kepala Badan PPSDM Nomor HK.02.04/ IV.3/13318/2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Wisuda Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan</p> <p>6. Buku Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan T.A 2024/2025</p> <p>7. SK Direktur Poltekkes Kemenkes Medan tentang Kepanitiaan Wisuda</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung

		<ol style="list-style-type: none">2. Alat Dokumentasi3. Bangku Sesuai jumlah Wisudawan dan Undangan4. Dekorasi5. Toga6. Blanko Ijasah7. Kertas Transkrip8. Kertas SKPI9. Kertas Naskah Sumpah
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tata cara wisuda2. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas tinggi3. SDM yang memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer4. SDM yang memiliki kemampuan mampu bekerja sama dengan pihak pihak eksternal
4	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah pelaksana	Jumlah Kepanitiaan terdiri dari 10 % dari jumlah wisudawan
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Buku Peraturan Akademik2. Terbitnya Surat Keterangan Lulus
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap ta



Poltekkes Kemenkes Medan,

\$(ttd)

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 10
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

A. Service Delivery


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk mendapatkan layanan penerimaan mahasiswa baru, pemohon harus memenuhi syarat berikut:</p> <p>Syarat umum :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sehat jasmani, rohani, tidak buta warna dan Tes Narkoba hasil negatif, serta memiliki Tinggi Badan minimal 145 cm.2. Tidak memiliki riwayat penyakit dan kondisi lainnya yang dapat mengganggu selama menjalani proses pendidikan.3. Khusus Prodi Diploma III Teknologi Laboratorium Medis dan Diploma III Farmasi hanya menerima SMA/MA dari Jurusan IPA <p>Syarat khusus:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jalur Prestasi<ol style="list-style-type: none">a. Lulusan pendidikan : SMA/MA/SMK/ Paket Cb. Nilai pengetahuan pada raport minimal 80 untuk setiap mata pelajaran semester 1 – 5 dan/atau memiliki prestasi non akademik minimal tingkat Kabupaten/Kota.c. Akreditasi sekolah asal minimal Bd. Dinyatakan Lulus SMA/MA/SMK (bila sudah diterima), Apabila tidak Lulus, maka status kelulusan SPMB di Poltekkes Medan dianggap Batal.e. Melampirkan Surat Pernyataan tidak akan mengundurkan diri jika lulus pada seleksi ini2. Jalur seleksi bersama (SIMAMA)<ol style="list-style-type: none">a. Usia maksimal 25 tahun pada 1 Juli

		<p>2026.</p> <p>b. Lulusan Kelas XII SMA/MA/SMK/ Paket C sesuai persyaratan masing-masing program studi</p> <p>3. Jalur Mandiri</p> <p>a. Usia maksimal 25 tahun pada 1 Juli 2026 (Program Kelas Reguler)</p> <p>b. Lulusan Kelas XII SMA/MA/SMK/ Paket C sesuai persyaratan masing-masing program studi (Program Kelas Reguler)</p> <p>c. Penilaian menggunakan portofolio (Program Kelas RPL Alih Jenjang dan Profesi)</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. Jalur Prestasi</p> <p>1. Pendaftaran dilakukan secara online melalui website: https://spmb-poltekkes.kemkes.go.id/</p> <p>2. Alur pendaftaran yang harus diikuti oleh setiap calon mahasiswa</p> <p>3. Seleksi:</p> <p>a. Administrasi Seleksi administrasi dilaksanakan oleh Panitia Kemenkes Jakarta III.</p> <p>b. Jalur PMDP mata ajar yang dinilai yaitu matematika, IPA terpadu (Biologi, Fisika, Kimia) /IPS (Sejarah, Geografi, Ekonomi), Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris (ika di dalam kurikulum SMK tidak ada IPA Terpadu maka yang digunakan mata pelajaran kekhususan yang dinyatakan dalam surat keterangan kepala sekolah) dan penilaian lainnya akreditasi sekolah serta penghargaan baik tingkat Internasional, Nasional, Regional dan Lokal.</p> <p>c. Tes lainnya psikotest dan wawancara yang tidak mempengaruhi kelulusan hanya sebagai bahan bimbingan peserta didik.</p> <p>4. Penilaian Hasil</p> <p>a. Panitia Poltekkes Kemenkes Jakarta III dan Jurusan yang ada di lingkungan Poltekkes jakarta III menetapkan sistem penilaian kelulusan untuk semua peserta Jalur PMDP</p> <p>b. Peserta melampirkan nilai rapot semester I sd V, Akreditasi Sekolah, Sertifikat atau penghargaan tingkat internasional, nasional, regional, lokal, dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan dari Poltekkkes Kemenkes Jakarta III</p> <p>c. Memenuhi persyaratan Kesehatan berbadan sehat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fisik (tidak cacat fisik dan tidak buta warna); Psikologis (tidak mengalami gangguan kejiwaan)

		<ul style="list-style-type: none">- Tidak mengidap penyakit menular (TBC, Hepatitis B.C & kusta)- Tidak scoliosis dengan derajat kemiringan >20 derajat- Visus mata tidak > minus 5- (Jika ada) Memiliki surat keterangan bebas narkoba dengan melampirkan hasil laboratorium (akan bekerja sama dengan BNN) <p>* kelulusan tes kesehatan peserta didasarkan atas rekomendasi dokter pemeriksa</p> <p>d. Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus (PMDP dan/atau tes.kesehatan) disahkan oleh Direktur Poltekkes dan diumumkan kepada peserta seleksi secara on line (melalui website).</p> <p>e. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkes Medan dan diketahui oleh Direktur.</p> <p>5. Penentuan kelulusan Panitia Poltekkes menentukan kelulusan calon mahasiswa.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kelulusan merupakan peserta yang lulus dari seleksi jalur Prestasib. Jumlah kelulusan yang ditetapkan memperhatikan cadangan yang besarnya ditentukan hasil rapat Panitia Poltekkes dari alokasi yang tersedia maksimal 50% dari lulus utama. <p>6. Pemeriksaan Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemeriksaan kesehatan dilaksanakan bagi calon mahasiswa yang sudah dinyatakan lulus Jalur Prestasib. Pemeriksaan kesehatan dilakukan oleh tim pemeriksa kesehatan berdasarkan Nota Kesepahaman (MoU) atau kerjasama dengan institusi yang ditunjuk oleh Panitia Poltekkes Kemenkes Medan. Contoh formulir pemeriksaan kesehatan dapat dilihat pada lampiran 2 (poin 4).c. Bagi calon mahasiswa Poltekkes lintas provinsi, pemeriksaan kesehatan dilaksanakan di Poltekkes 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> <ul style="list-style-type: none">a. Calon mahasiswa dinyatakan lulus sesuai dengan hasil dan berdasarkan ranking kelulusan.
--	--	---

		<p>b. Tes kesehatan dinyatakan lulus oleh dokter dari institusi yang ditetapkan Poltekkes Kemenkes Medan</p> <p>c. Memenuhi persyaratan Kesehatan Berbadan sehat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fisik (tidak cacat fisik dan tidak buta warna); Psikologis (tidak mengalami gangguan kejiwaan)- Tidak mengalami masalah/gangguan jantung- Tidak mengidap penyakit menular (TBC, Hepatitis B.C & kusta)- Tidak scoliosis dengan derajat kemiringan >20 derajat- Visus mata tidak > minus 5- (Jika ada) Memiliki surat keterangan bebas narkoba dengan melampirkan hasil laboratorium <p>* kelulusan tes kesehatan peserta didasarkan atas rekomendasi dokter pemeriksa (mengacu ke Pedoman Sipenmaru jalur Prestasi)</p> <p>d. Calon mahasiswa yang dinyatakan lulus disahkan olehDirektur Poltekkes dan diumumkan kepada peserta seleksi.</p> <p>e. Penetapan calon mahasiswa baru Poltekkes yang diterima tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua Panitia Poltekkes Kemenkes Jakarta III dan diketahui oleh Direktur.</p> <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>a. Calon mahasiswa baru wajib mendaftar ulang langsung ke bagian Sub.Bag. Adak, setelah melakukan registrasi administrasi. Untuk calon mahasiswa cadangan, pendaftaran ulang akan dilakukan setelah ada pemberitahuan lebih lanjut.</p> <p>b. Apabila sampai batas akhir waktu pendaftaran ulang jumlah yang mendaftar kurang dari jumlah alokasi yang ditetapkan, kekurangannya dipenuhi dari calon mahasiswa cadangan menurut peringkat tertinggi. Jika masih belum mencukupi, maka pemenuhan alokasi diatur oleh Panitia Poltekkes Kemenkes Medan, dengan tetap mempertimbang-kan terjaminnya mutu mahasiswa.</p> <p>10. Pengunduran Diri</p> <p>a. Calon mahasiswa baru yang telah</p>
--	--	---

		<p>mendaftar ulang dan menyelesaikan proses administratif, kemudian mengundurkan diri maka biaya yang sudah disetor tidak dapat dikembalikan</p> <p>b. Calon Mahasiswa baru yang telah mendaftar ulang dan menyelesaikan proses administrative, kemudian mengundurkan diri maka untuk tahun selanjutnya asal sekolah tersebut akan di blacklist untuk masuk Poltekkes Kemenkes Medan.</p> <p>11. Pemanggilan Calon Mahasiswa Cadangan Pemanggilan calon mahasiswa cadangan bila ada calon peserta didik yang mengundurkan diri dipanggil berdasarkan no urut ranking melalui Web dan telepon.</p> <p>B. Jalur Sipenmaru Bersama (SIMAMA)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mekanisme seleksi dilaksanakan secara terpusat oleh Panitia yang dibentuk oleh Badan PPSDM. Poltekkes Kemenkes Medan hanya menerima Calon Mahasiswa.2. Untuk pendaftaran jalur Simama bisa melalui website https://simama-poltekkes.kemkes.go.id3. Mekanisme seleksi diatur oleh Dirjen SDM Kesehatan melalui Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tahun Akademik 2023-2024 Nomor HK.02.03/F/152/2023 <p>C. Jalur Mandiri</p> <p>Pendaftaran dimulai tanggal 6 Mei s/d 19 Juni 2026 secara online melalui URL : https://spmb-poltekkes.kemkes.go.id</p> <p>Ketentuan Umum Jalur Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none">1. Membayar biaya pendaftaran sebesar Rp.500.000,- melalui Virtual Account Bank BNI yang didapatkan setelah melakukan pendaftaran.2. Kelengkapan berkas yang harus dikirimkan sebelum pelaksanaan ujian (CBT):<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy ijazah dan transkrip nilai terakhir yang sudah dilegalisir yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan disyaratkanb. Pas foto berwarna terbaru ukuran 4 x 6 dengan latar belakang merahc. Surat pernyataan bersedia membiayai pendidikan selama mengikuti pendidikan secara mandiri yang sudah ditandatangani orang tua/wali mahasiswa bermaterai Rp. 10.000d. Surat pernyataan bersedia mematuhi peraturan pendidikan yang sudah ditanda
--	--	--

		<p>tangani oleh calon mahasiswa bermaterai Rp. 10.000</p> <p>e. Tanda peserta ujian (CBT)</p> <p>f. Surat keterangan kesehatan dari Puskesmas / RS Pemerintah</p> <p>g. Semua persyaratan diatas discan dalam bentuk PDF</p> <p>Prosedur SPMB</p> 
3	Jangka waktu	Disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan
4	Biaya / tarif	<p>1. Jalur Prestasi : Rp. 50.000,-</p> <p>2. Jalur Simama : Rp. 125.000,-</p> <p>3. Jalur Mandiri :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Reguler : Rp. 300.000,-</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Profesi/Alih Jenjang : Rp. 500.000,-</p>
5	Produk pelayanan	<p>1. Kartu Peserta Ujian</p> <p>2. Tanda Peserta Ujian</p> <p>3. Formulir peserta pendaftaran penerimaan mahasiswa baru</p> <p>4. Formulari daftar nama dan nomor peserta ujian seleksi</p> <p>5. Formulir pengolahan hasil uji tulis</p> <p>6. Formulari pemeriksaan Kesehatan</p> <p>7. Berita acara kegiatan</p>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online melalui via Whatsap pengaduan yang ditujukan kepada panitia sipenmaru Poltekkes Kemenkes Medan pada bagian kemahasiswaan. Dengan nomor pengaduan :</p> <p style="padding-left: 20px;">Hotline Sipenmaru +62 852-1222-6134</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Sekretariat Sipenmaru Poltekkes Kemenkes Medan jalan Jamin Ginting Km 13,5 Kel Lau Cih Kec Medan Tuntungan 20136.</p>

	<p>Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran: Kotak Saran ditempatkan di masing-masing Gedung Jurusan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan</p>
--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan ; 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 5. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kemenkes RI Nomor : HK.00.06/I/III/2/2480/2012 tentang Pedoman penyelenggaraan Pendidikan tenaga kesehatan Poltekkes Kemenkes 6. Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Nomor HK.02.03/I/ III.2/007038/ 2016 tanggal 23 Agustus 2016 tentang Pedoman Pola Pengembangan- an Kegiatan Kemahasiswaan Poltekkes 7. Buku Panduan SPMB SIMAMA yang diterbitkan tiap tahun oleh panitia pusat Poltekkes 8. SK Direktur Poltekkes Kemenkes Medan
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 7. Telepon/Faksimile 8. Alat tulis kantor
3	Kompetensi pelaksana	<ol 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.

		<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal serta pengawasan oleh Badan PPSDM Kesehatan RI2. Dilaksanakan secara kontiniu3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah pelaksana	Sesuai kepanitiaan berdasarkan SK. Direktur Poltekkes Kemnkes Medan
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Calon mahasiswa dapat melihat perkembangan proses Penerimaan Mahasiswa Baru melalui website Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru dijamin keabsahannya
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal sekali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



Poltekkes Kemenkes

}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 11
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN REGISTRASI MAHASISWA BARU

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resgitrasi mahasiswa baru Program Diploma (D-III), Sarjana Terapan dan Alih Jenjang / Profesi, memiliki persyaratan sebagai berikut: 1. Lulus SPMB jalur SIMAMA, Mandiri atau PMDP. 2. Melakukan pembayaran SPP pada Bank yang ditunjuk oleh Poltekkes Kemenkes Medan melalui Virtual Account Banking dan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Petunjuk pembayaran SPP melalui VA dapat diunduh melalui laman: https://spmb-poltekkes.kemkes.go.id 3. Wajib melakukan lapor diri dengan scan dan mengirimkan bukti pembayaran SPP ke email yang telah ditentukan dan sesuai jadwal. 4. Calon mahasiswa baru mengisi KRS pada laman https://digifast.poltekkes-medan.ac.id/gate/login 5. Melakukan pencetakan KRS yang sudah disetujui oleh Pembimbing Akademik (PA) dan Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi. 6. Menyerahkan KRS yang sudah disetujui ke bagian Administrasi Akademik Program Studi masing-masing
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mahasiswa baru lulus SPMB jalur SIMAMA/Mandiri/ Prestasi 2. Mahasiswa baru melakukan registrasi online 3. Mahasiswa baru melakukan pembayaran SPP 4. Mahasiswa baru mendapatkan NIM dan Kartu

3	Jangka waktu	Maksimal 3 (tiga) hari
4	Biaya / tarif	Tanpa pemungutan biaya
5	Produk pelayanan	Registrasi Mahasiswa Baru
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan di jalan Jamin Ginting Km 13,5 Kel Lau Cih Kec Medan Tuntungan 20136. 2. Kontak langsung Telepon : (061) 8368633 Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Kotak saran Kotak Saran terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan atau di masing-masing gedung Jurusan/Prodi

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Auditorium, kursi, dan meja 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Jaket almamater 5. Alat tulis kantor 6. Stopmap untuk berkas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang penerimaan mahasiswa baru 2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi

		3. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang administrasi akademik
4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontiniu 3. Konsisten dalam memberikan teguran
5	Jumlah pelaksana	1. Sekretariat 2. Tim pembuat aplikasi 3. Tim jaringan dan penomoran
6	Jaminan pelayanan	1. Mahasiswa baru mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Nomor Induk Mahasiswa (NIM) sesuai dengan kode masing-masing program studi 2. Mahasiswa baru dapat membuka Sistem Akademik Terpadu dan fasilitas aplikasi akademik lainnya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Medan tentang Pembayaran Biaya UKT Semester yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Petugas yang mendapat surat tugas sudah berkompeten dalam bidang akademik
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 12
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN LAYANAN PENERIMAAN TAMU

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas Tamu (KTP/SIM)
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Satpam menerima tamu yang datang dengan memberi salam dan meminta kartu identitas tamu.2. Memberikan kartu tanda tamu kepada tamu dan mengarahkan menuju ke resepsionis.3. Resepsionis memberi salam dan menanyakan keperluan tamu yang datang dan meminta tamu untuk mengisi buku tamu.4. Resepsionis memberikan kartu kunjungan dan mempersilakan tamu untuk duduk di kursi yang telah tersedia.5. Resepsionis menghubungi pimpinan atau pegawai yang ingin ditemui oleh tamu.6. Resepsionis mengantarkan tamu menuju ke ruangan yang telah ditentukan oleh pimpinan/ pegawai penerima jika tempat penerimaan tamu dilakukan di tempat lain.7. Pimpinan/Pegawai menemui tamu dan melayani keperluan yang dimaksud serta menandatangani kartu kunjungan tamu.8. Resepsionis meminta kembali kartu kunjungan dan mencatat waktu tamu meninggalkan kantor.9. Resepsionis mengucapkan

		terimakasih atas kunjungan tamu. 10. Satpam meminta kembali kartu tanda tamu dan menyerahkan kartu identitas kepada tamu.
3	Jangka waktu	45 Menit
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Buku kunjungan tamu
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan ; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. 5. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja. 6. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. 7. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Printer 4. Internet
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA / D3 / S1; 2. Menguasai operasional komputer; 3. Berkopetensi bidang pelayanan publik;
4	Pengawasan internal	<p>Supervisi atasan langsung (Koordinator Substansi Pelayanan Publik dan Advokasi Hukum)</p> <p>Sistem Penjaminan Mutu Internal</p>
5	Jumlah pelaksana	1 Orang Satpam

		1 Orang Resepsionis setiap gedung
6	Jaminan pelayanan	Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan tamu yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat apabila terjadi kesalahan2. Evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat3. Evaluasi dari Audit Mutu Internal yang dilakukan setiap semester



Poltekkes Kemenkes

}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 13
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAJUAN SURAT KETERANGAN LULUS

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan pengajuan surat keterangan Lulus bagi lulusan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan yang diberlakukan sebagai pengganti transkrip, pemohon harus memenuhi syarat berikut : Peserta didik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan yang telah dinyatakan lulus pada yudisium
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sosialisasi informasi layanan pengajuan surat keterangan lulusan 2. Menerima BA Yudisium 3. Pengajuan permohonan Surat Keterangan 4. Penerimaan data lulusan 5. Verifikasi data lulusan 6. Penyusunan draft surat keterangan Lulus 7. Penandatanganan surat Keterangan Lulus 8. Penerbitan Surat Keterangan Lulusan diterbitkan
3	Jangka waktu	Waktu pengajuan Surat Keterangan Lulus maksimal 3 hari
4	Biaya / tarif	Tidak di pungut biaya
5	Produk pelayanan	Pemberian Surat keterangan Lulus
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan di jalan Jamin Ginting Km 13,5 Kel Lau Cih Kec Medan Tuntungan 20136. 2. Kontak langsung Telepon : (061) 8368633 Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id

		<p>Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Kotak saran Kotak Saran terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan atau di masing-masing gedung Jurusan/Prodi</p>
--	--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>6. Peraturan Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta III Nomor P.07.02/I/5094A/2018</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer dengan akses internet</p> <p>2. Server</p> <p>3. Alat tulis kantor</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Telepon</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Staff admintrasi Tata usaha Direktorat (SLTA/D-III Komputer/ S1) memiliki kemampuan microsoft office</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Direktur/ Wadir</p> <p>2. Kepala Bagian Administrasi dan Umum</p> <p>3. Ketua Jurusan</p> <p>4. Ketua Prodi</p>
5	Jumlah pelaksana	Sesuai jumlah petugas yang menanganinya

6	Jaminan pelayanan	Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kepala Bagian Administrasi dan Umum
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap Tahun

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes

Medan



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 14
 KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN
 NOMOR :
 HK.02.03/XIV/1042/2026
 TANGGAL : 30 April 2026
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAJUAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan surat keterangan pengganti ijazah, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. Menyerahkan surat permohonan untuk dibuatkan surat keterangan pengganti ijazah 2. Menyelesaikan pembayaran biaya pembuatan surat keterangan pengganti ijazah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon membuat permohonan surat keterangan pengganti ijazah kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Medan, dengan dilampirkan: 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 2. Surat permohonan ditandatangani oleh pemohon di atas meterai 10.000.
3	Jangka waktu	Waktu penyelesaian surat keterangan pengganti ijazah maksimal 5 hari kerja
4	Biaya / tarif	Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah)
5	Produk pelayanan	Surat keterangan pengganti ijazah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan

	<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes</p>
--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ; 2. Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan ; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 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 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar dan Tata Cara Penulisan Gelar di Perguruan Tinggi
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor (ATK)
3	Kompetensi pelaksana	Bagian administrasi akademik Direktorat
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 2. Ka. Bagian Akademik dan Umum 3. Ka. Pusat Penjaminan Mutu
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wadir I 3. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 4. Staf Subbagian Administrasi Akademik
6	Jaminan pelayanan	Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar dan Tata Cara Penulisan Gelar di Perguruan Tinggi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang diberikan merupakan dokumen pernyataan yang dinilai

		sama dengan Ijazah
8	Eveluasi kinerja pelaksana	1 kali dalam setahun

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 15
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAJUAN TRANSKRIP AKADEMIK PENGGANTI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan transkrip akademik pengganti, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. Menyerahkan surat permohonan untuk dibuatkan transkrip akademik pengganti 2. Menyelesaikan pembayaran biaya pembuatan transkrip akademik pengganti
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon membuat permohonan transkrip akademik pengganti kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Medan, dengan dilampirkan: a. Surat keterangan hilang dari kepolisian yang masih berlaku b. Salinan transkrip yang hilang/rusak (jika ada) 2. Surat permohonan ditandatangani oleh pemohon di atas meterai 10.000.
3	Jangka waktu	Waktu penyelesaian transkrip akademik pengganti maksimal 10 hari kerja
4	Biaya / tarif	Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah)
5	Produk pelayanan	Transkrip akademik pengganti
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id

		<p>Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes</p>
--	--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 4. Peraturan Pemerintah RI No. 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggara-raan Pendidikan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar dan Tata Cara Penulisan Gelar di Perguruan Tinggi
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor (ATK)
3	Kompetensi pelaksana	Bagian administrasi akademik Direktorat
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 2. Ka. Bagian Akademik dan Umum 3. Ka. Pusat Penjaminan Mutu
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wadir I 3. Ka. Subbagian Administrasi Akademik 4. Staf Subbagian Administrasi Akademik
6	Jaminan pelayanan	Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar dan Tata Cara Penulisan Gelar di Perguruan Tinggi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Transkrip akademik pengganti yang diberikan merupakan dokumen pernyataan yang dinilai sama dengan transkrip akademik asli.

8	Eveluasi kinerja pelaksana	1 kali dalam setahun
---	----------------------------	----------------------

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 16
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGAJUAN VERIFIKASI IJAZAH

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan pengajuan verifikasi ijazah, pemohon harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Peserta didik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan yang telah dinyatakan lulus pada yudisium dan memiliki ijazah 2. Surat permohonan pengajuan verifikasi ijazah oleh alumni/ institusi/perusahaan 3. Melampirkan fotocopy ijazah/transkrip nilai 4. Ditujukan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sosialisasi informasi pengajuan verifikasi ijazah 2. Pengajuan verifikasi ijazah oleh alumni 3. Verifikasi berkas jika sesuai lanjut proses jika tidak sesuai dikembalikan ke alumni 4. Proses pembuatan keterangan 5. Penandatanganan SK 6. Pemberian surat keterangan
3	Jangka waktu	Waktu pengajuan verifikasi dan proses pembuatan keterangan maksimal 3 hari
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Pemberian Surat Keterangan Verifikasi Ijazah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan

		<p>masuk langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes</p>
--	--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah RI No. 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggara-raan Pendidikan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar dan Tata Cara Penulisan Gelar di Perguruan Tinggi
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor (ATK)
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 2. Dilaksanakan secara kontiniu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah pelaksana	Sesuai kepanitiaan
6	Jaminan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Medan tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah yang diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu dan dapat

		dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Medan tentang Verifikasi (keabsahan) Ijazah
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 kali dalam setahun

Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 17
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PENGISIAN KARTU RENCANA STUDI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif memiliki Nomor Induk Mahasiswa (NIM)2. Sudah melakukan pembayaran SPP pada semester berjalan3. Bagi mahasiswa baru, KRS telah mendapatkan pengesahan dari Pembimbing Akademik (PA)4. Bagi mahasiswa lama, telah melakukan bimbingan akademik pada Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan mendapatkan persetujuan jumlah mata kuliah dan SKS yang akan diambil di semester berjalan5. Mahasiswa masuk ke laman https://digifast.poltekkes-medan.ac.id/gate/login6. Mahasiswa melakukan pengisian KRS7. Melakukan pencetakan KRS8. Penandatanganan KRS oleh Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa masuk ke laman https://digifast.poltekkes-medan.ac.id/gate/login2. Melakukan pengisian KRS3. Mencetak KRS4. Mendapatkan pengesahan KRS dari Dosen Pembimbing Akademik (PA), Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi5. Menyerahkan bukti KRS yang sudah disahkan ke bagian administrasi akademik program studi

3	Jangka waktu	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya / tarif	Tanpa pemungutan biaya
5	Produk pelayanan	Regisrasi mahasiswa
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: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes

B. Komponen Manufakturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti 6. Buku Panduan Poltekkes Kemenkes Medan
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan admin aplikasi digifast di masing-masing Jurusan/Prodi. 2. Fasilitasi wifi gratis di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang tatacara pengisian KRS online 2. SDM memiliki kemampuan sistem jaringan dan komputer 3. SDM memiliki sikap santun,, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan, dan integritas tinggi

4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan teguran
5	Jumlah pelaksana	1 orang admin aplikasi digifat di masing-masing Jurusan/Prodi, 4 orang dari unit IT di Direktorat
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Poltekkes Kemenkes Jakarta 3 memberikan fasilitasi wifi di lingkungan kampus untuk melakukan pengisian KRS online 2. Petugas yang mendapat surat tugas sudah berkompeten dalam sistem informasi dan teknologi informatika, terutama sistem aplikasi terkait
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan KRS online dilaksanakan setiap semester dengan melibatkan unit terkait antara lain Wakil Direktur 1, Kasubbag ADAK, Ketua Jurusan, dan Ketua Program Studi

Dit. Direktur

Poltekkes

Kemenkes



\$(ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 18
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN UJI KOMPETENSI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Uji Kompetensi Nasional diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi bekerja sama dengan Asosiasi Pendidikan Kebidanan dan Organisasi Profesi. Panitia Penyelenggara ditetapkan melalui Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Selain hal tersebut, Uji Kompetensi Nasional dapat dijadikan sebagai bagian dari penjaminan mutu pendidikan.</p> <p>Ketentuan umum yang harus dimiliki oleh mahasiswa :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan kegiatan uji kompetensi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Medan dapat dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku baik paper based test maupun computer based test.2. Mahasiswa mengikuti Uji Kompetensi harus terdaftar dalam PD Dikti (https://forlap.ristekdikti.go.id).3. Mahasiswa belum memiliki ijazah, tetapi telah menyelesaikan proses pendidikan dan dinyatakan lulus dari hasil yudisium institusi.4. Mahasiswa telah melunasi biaya uji kompetensi ditetapkan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		ALUR PROSEDUR UKOM								
		PELAKSANA					MUTU BARU			
		DIREKTUR	WADIR	Ka prodi/ Kajar	PI PDPT	Mahasiswa	KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KEY
							proposai, komputer terhubung jaringan	10	proposai terkirim	
							proposai, surat pakar	30	waktu, pakar	
							proposai, lembar persetujuan	60	korreksi proposai, persetujuan	
							hasil persetujuan preproposai	10	proposai terkirim	
							proposai	60	permintaan persetujuan	
							proposai, lembar disposisi	30	proposai dan pengesahan	
							proposai dan disposisi direktur	30	instruksi pelaksanaan kegiatan	

3	Jangka waktu	Pelaksanaan uji kompetensi dilaksanakan disesuaikan dengan ketentuan
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disesuaikan dengan kebijakan penyelenggara Uji Kompetensi Nasional pada tahun berjalan. 2. Biaya TO Uji Kompetensi Nasional 2 kali di biayai oleh Dipa Poltekkes. 3. Biaya Uji Kompetensi Nasional bagi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Medan dibiayai oleh Dipa Poltekkes. 4. Biaya TO Uji kompetensi Internal minimal 2 kali dibiayai mandiri.
5	Produk pelayanan	Sertifikat Kompetensi
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: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ; 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Dirjen Belmawa Ristekdikti, Panduan

		<p>persiapan Uji Kompetensi Nasional 2019.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan tinggi5. 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. Ruang CBT2. Ruang karantina3. Genset listrik4. Sound sistem5. Toilet6. Mushola7. Rak penyimpanan barang/tas8. 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 PJJ/Co CBT3. Memiliki SDM admin, IT, listrik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan pengawasan pelaksanaan Uji Kompetensi oleh Direktur/Wadir I/ Kajor.2. Dilakukan oleh TIM Uji Kompetensi
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Penyelenggaraan Uji kompetensi Nasional dan TO Ukom Nasional sesuai dengan program AIPVIKI/ AIPNI/ Ristekdikti.2. Pelaksanaan TO institusi disesuaikan dengan program masing2 jurusan.
6	Jaminan pelayanan	SK. Direktur Penetapan tim uji kompetensi Poltekkes/ Jurusan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SK. Direktur tentang mahasiswa yang akan mengikuti uji kompetensi yang dijamin keabsahannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam tahun akademik.

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 19
 KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN
 NOMOR :
 HK.02.03/XIV/1042/2026
 TANGGAL : 30 April 2026
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN

URAIAN SIRKULASI PEMINJAMAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Medan. Mengisi buku tamu dalam aplikasi perpustakaan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka dapat menelusur informasi secara mandiri melalui katalog terpasang (OPAC) 4. Pemustaka dapat mengambil koleksi yang akan dipinjam langsung ke rak koleksi. 3. Petugas dapat membantu penelusuran/membimbing mencari informasi 4. Petugas memeriksa koleksi yang akan dipinjam (perlengkapan bukunya) 5. Pemustaka memberikan identitas anggota (scan barcode anggota) 6. Petugas Perpustakaan mengentri data ke aplikasi perpustakaan koleksi yang dipinjam. 7. Petugas perpustakaan menyerahkan koleksi yang akan di pinjam.
3	Jangka waktu	5 – 10 menit
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjaman koleksi perpustakaan 2. Perpanjangan peminjaman koleksi 3. Pengembalian koleksi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia kotak saran di ruang perpustakaan 2. Menyampaikan melalui telepon: +62 852-1222-6134 3. Melalui : Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email:

		poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 4. Menyampaikan langsung kepada petugas perpustakaan
--	--	--

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 3. Perristekdikti nomor 15 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja lembaga layanan pendidikan tinggi 4. Undang Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 5. Permenkes nomor 58 tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan. 6. 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-medan.ac.id/ 4. Komputer 5. Jaringan internet 6. Tata tertib layanan perpustakaan
3	Kompetensi pelaksana	- Mampu memberikan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) - Mampu mengoperasikan aplikasi perpustakaan
4	Pengawasan internal	Wadir III, Ka Unit Perpustakaan
5	Jumlah pelaksana	Seluruh Petugas perpustakaan (6 orang)
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan sirkulasi peminjaman koleksi mudah dan cepat.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	Koleksi yang dipinjam dalam keadaan baik

	pelayanan	
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring dan evaluasi oleh petugas layanan perpustakaan secara berkala setiap Triwulan

Dit. Direktur

Poltekkes

Kemenkes



}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 20
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN PELAYANAN YUDISIUM

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. Masih berstatus mahasiswa sesuai SK peserta didikb. Lulus pada seluruh mata kuliahc. IP kumulatif = 3.00d. Lulus Laporan Tugas Akhir (LTA)/ Karya Tulis Ilmiah (KTI) atau Penilaian Pencapaian Kompetensi (pernyataan Ketua Program Studi / Program) bagi lulusan diploma dan sarjanae. Telah menyelesaikan persyaratan administrasi dan keuangan (pernyataan dari Ketua Program Studi / Program)2. Dokumen yang disiapkan:<ol style="list-style-type: none">a. SK Mahasiswa Terkini/ Terbarub. Daftar nilai semester pertama – semester terakhirc. Daftar nilai Laporan Tugas Akhir / Karya Tulis Ilmiah/ Penilaian Pencapaian Kompetensi bagi lulusan diploma dan sarjanad. Blanko berita acara yudisium dan lampirannya
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Ka. Sub Bagian Administrasi Akademik membuka rapat2. Wadir I menjelaskan ketentuan yudisium dan memverifikasi persyaratan3. Direktur memimpin rapat, menetapkan kelulusan mahasiswa dan mensahkan berita acara rapat4. Arahan Direktur5. Pembacaan doa6. Ka. Sub Bagian Administrasi Akademik menutup rapat7. Hasil yudisium diumumkan kepada seluruh lulusan oleh Ketua Jurusan didampingi

		Ketua Prodi
3	Jangka waktu	Maksimal dua hari
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	1. Mahasiswa terdaftar sebagai peserta Yudisium 2. Berita acara yudisium 3. Surat Keterangan Lulus
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com 5. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat di Lobi Gedung Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 144 Tambahan Lembaran Negara RI No. 5063). 3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 5. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah RI No. 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang rapat 2. Komputer dan printer 3. Alat tulis kantor (ATK)
3	Kompetensi pelaksana	1. Mampu menguasai penggunaan komputer 2. Memahami tatacara pengurusan yudisium

4	Pengawasan internal	1. Direktur 2. Wadir I
5	Jumlah pelaksana	1. Direktur 2. Kabag 3. Ka. Sub Bagian Administrasi Akademik, 4. Wadir I, II, III 5. Ketua dan Sekretaris Jurusan 7. Koordinator Akademik 8. Ketua Program Studi 9. Para Dosen
6	Jaminan pelayanan	1. Jadwal Yudisium sesuai dengan kalender akademik 2. Proses yudisum cepat, adil, dan akurat 3. Ketentuan Yudisium jelas sesuai dengan peraturan akademik Poltekkes
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data tersimpan pada server Poltekkes Medan 2. Akurasi data KHS setiap peserta Yudisitm 3. SK yudisium ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dengan cap stemple yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai dokumen resmi
8	Eveluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 21
 KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN
 NOMOR :
 HK.02.03/XIV/1042/2026
 TANGGAL : 30 April 2026
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
 KEMENKES MEDAN

URAIAN LEGALISIR LEGALISIR IJAZAH, TRANSKRIP, SERKOM DAN
 SERTIFIKAT AKREDITASI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat untuk mendapatkan pelayanan legalisir adalah: 1. Pemohon merupakan alumni Poltekkes Kemenkes Medan. 2. Mengajukan legalisir dengan menyerahkan dokumen yang akan dilegalisir kepada petugas legalisir
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan legalisir dokumen yang diminta kepada petugas legalisir. 2. Pj Akademik meneliti keabsahan berkas yang akan dilegalisir dan memberi stempel. 3. Ka Subbag melakukan verifikasi dan memberi paraf persetujuan legalisir 4. Kabag Adm Akademik dan Umum melakukan verifikasi dan memberi paraf persetujuan legalisir 5. Wadir I menandatangani dokumen yang dilegalisir 6. Petugas legalisir menstempel dokumen yang telah ditandatangani oleh Wadir I. 7. Dokumen legalisir diserahkan kepada pemohon
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Legalisir
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengajuan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian ADAK dengan alamat jalan Jamin Ginting KM 13,5 kelurahan Lau Cih Kecamatan Medan Tuntungan 20136

	<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: Telepon : (061) 8368633 Email : poltekkeskemenkesrimedan.@gmail.com Hotline service : +62 852-1222-6134</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran yang tersedia di semua gedung yang terdapat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan</p>
--	--

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Permenristekdikti tentang standar nasional pendidikan tinggi no.3 tahun 2020.</p> <p>5. Keputusan Direktur Poltkkkes Kemenkes Medan nomor PP.01.01/F.XXII/2995/2024 tentang Panduan Akademik Poltekkes Kemenkes Medan T.A 2024/2025</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/laptop dengan akses internet</p> <p>2. Server</p>
3	Kompetensi pelaksana	Wadir 1, Kabag Adm Akademik dan Umum, Ka Subbag ADAK, Pj Akademik, Petugas legalisir
4	Pengawasan internal	<p>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5	Jumlah pelaksana	5 orang
6	Jaminan pelayanan	Surat edaran ajuan legalisir
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat edaran ajuan legalisir
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan prosedur e - legalisir ini dilakukan minimal 2 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Plt.Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 22

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

NOMOR :

HK.02.03/XIV/1042/2026

TANGGAL : 30 April 2026

TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN LAYANAN ASRAMA

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa surat Kartu Mahasiswa. 2. Membawa dokumen pendukung untuk mendapatkan informasi layanan Asrama sesuai yang dibutuhkan. 3. Mengenakan kartu Namtag Mahasiswa 4. Membawa dokumen surat pengantar dari Ketua Jurusan untuk menggunakan fasilitas Asrama
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan Asrama</p> <pre> graph TD A[Sosialisasi Asrama] --> B[Pendaftaran Penghuni Asrama] B --> C{Seleksi calon} C -- Tidak --> B C -- Ya --> D[Penerimaan Baru] D --> E[Penempatan Penghuni] E --> F[Pengenalan Lingkungan/Fasilitas Asrama] F --> G[Pemilihan Ketua Angkatan] G --> H[Pembinaan dan Pembimbingan] H --> D </pre>
3	Jangka waktu	60 menit
4	Biaya / tarif	Tidak di pungut biaya
5	Produk pelayanan	Penggunaan Fasilitas Produk Layanan Asrama
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Subbagian Administrasi Akademik Poltekkes Kemenkes Medan

	<p>Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang terdapat Gedung Asrama Poltekkes Kemenkes Medan</p>
--	---

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Pedoman Interaksi Perilaku Pelayanan Publik; 8. Surat Keputusan Direktur tentang mahasiswa-mahasiswi yang tinggal di asrama 9. Buku Panduan Asrama Poltekkes Kemenkes Medan
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Ruang layanan asrama 7. Pesawat Telepon
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Min D.3/S.1 semua Jurusan 2. Memiliki kemampuan Microsoft Office 3. Memahami prosedur layanan asrama 4. Memiliki kemampuan berbicara yang baik, ramah, responsif, sopan, dan empati 5. Mudah memahami layanan asrama yang

		dibutuhkan oleh penerima layanan 6. Memahami tugas dan fungsi Layanan asrama.
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan di lakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan di lakukan oleh Pusat Penj Mutu Internal
5	Jumlah pelaksana	3 Orang Petugas layanan Asrama
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan di berikan sesuai Standar Pelayanan Asrama Poltekkes Kemenkes Medan nomor dokumen SPMI/STR/-28 tanggal 6 Mei 2020.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruangan layanan Asrama di awasi oleh CCTV 2. Sistem pengamanan data layanan Asrama 3. Petugas Satuan pengamanan 4. Penyimpanan dokumen layanan Asrama
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Jumlah mahasiswa dan dosen yang menggunakan layanan asrama. 2. Fasilitas Sarana dan Prasarana layanan asrama 3. Laporan bulanan pelaksanaan layanan asrama 4. Laporan triwulan pencapaian sasaran layanan asrama dengan indikator kepuasan layanan

Dit. Direktur

Poltekkes

Kemenkes



}{ttd}

Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb

LAMPIRAN 23
KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES
KEMENKES MEDAN
NOMOR :
HK.02.03/XIV/1042/2026
TANGGAL : 30 April 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKKES
KEMENKES MEDAN

URAIAN LAYANAN KLINIK PRATAMA

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat untuk mendapatkan pelayanan klinik adalah: 1. Pasien membawa identitas (KTP/SIM/Kartu Keluarga) 2. Pasien telah mengisi antrian pada aplikasi JKM mobile
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	
3	Jangka waktu	20 sampai 45 menit, tergantung kondisi pasien
4	Biaya / tarif	Tergantung pada jenis pelayanan dan obat yang diberikan. Jika pasien merupakan peserta BPJS, maka biaya ditanggung BPJS. Jika pasien non BPJS, maka biaya ditanggung pasien
5	Produk pelayanan	1. Pendaftaran Pasien a. Pasien datang ke klinik b. Mengisi data diri (pasien baru) dengan membawa KTP (Kartu Identitas Lainnya) atau konfirmasi data (pasien lama) untuk mengetahui Rekam Medis Pasien c. Mengisi data Antrean di JKN MOBILE Jika Peserta BPJS dan Pasien Umum dari CONSELE BOX Non BPJS Lalu pasien Mendapat nomor antrean d. Petugas Klinik Mencari data pasien dengan data rekam medis pasien lama dan Buat Rekam Medis Baru Jika pasien Baru 2. Anamnesis (Wawancara Medis) a. Dilakukan oleh dokter atau tenaga medis (Perawat/Bidan) b. Menanyakan keluhan utama c. Riwayat penyakit sekarang d. Riwayat penyakit dahulu

		<ul style="list-style-type: none"> e. Riwayat alergi, obat, dan keluarga f. Selama sakit beberapa hari apakah pasien sudah minum obat (dirumah) 3. Pemeriksaan Tanda Vital Sign <ul style="list-style-type: none"> a. Tekanan darah b. Nadi c. Suhu tubuh d. Laju pernapasan e. Berat badan / tinggi badan (jika diperlukan) f. Uric acid (asam urat) 4. Pemeriksaan Fisik Dilakukan oleh dokter <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan sesuai keluhan pasien b. Contoh: pemeriksaan paru, jantung, perut, dll. 5. Pemeriksaan Penunjang (Jika Diperlukan) <ul style="list-style-type: none"> a. Laboratorium (darah, urin,) dan Sputum (Jika pasien Batu Berdahak Sudah lebih dari 1 minggu) b. Tes lainnya sesuai indikasi Seperti dilakukan Pemeriksaan Lab Sederhana(Jika diperlukan) Seperti Aric Acid,Kadar Gula Darah dan Kolesterol 6. Diagnosis Dokter menentukan diagnosis berdasarkan hasil anamnesis dan pemeriksaan 7. Tatalaksana / Terapi <ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian obat b. Tindakan medis (jika perlu) c. Edukasi pasien (pola hidup, pantangan, dll.) 8. Resep dan Pengambilan Obat <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan resep b. Menebus obat di apotek klinik yang dibantau oleh petugas Farmasi 9. Administrasi dan Pembayaran <ul style="list-style-type: none"> a. Mengentri data pasien di P.Care BPJS (Jika Peserta BPJS) b. Setelah selesai Entri data pasien di P.Care pasien dapat mengisi Riwayaat pelayanan Kesehatan pasien di JKN MOBILE (Kesan pelayanan di Klinik) c. Penyelesaian biaya pelayanan pada pasien Umum /Pasien BPJS Gratis d. Mengentri Data Pasien di Aplikasi Doctor Tools 10. Tindak Lanjut <ul style="list-style-type: none"> a. Rujukan ke fasilitas kesehatan lain jika kondisi memerlukan b. Jadwal kontrol ulang (jika diperlukan) c. Pasien Pulang dengan membawa Obat
6	<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Instalasi Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Medan</p>

	<p>Alamat: Direktorat Poltekkes Kemenkes Medan, jalan Jamin Ginting KM 13,5 Kec Medan Tuntungan</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Hotline service: +62 852-1222-6134 Website: https://www.poltekkes-medan.ac.id Email: poltekkeskemenkesrimedan@gmail.com</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran yang di Gedung Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Medan</p>
--	--

B. Komponen Manufaktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Permenkes RI No. 4 TAHUN 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana serta fasilitas di Klinik Pratama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran 2. Ruang pemeriksaan 3. Ruang tindakan 4. Ruang obat/farmasi 5. Kamar mandi / toilet 6. AC 7. Meja 8. Kursi 9. Komputer 10. Alat tulis kantor 11. Telepon 12. Alat kesehatan standar 13. Ambulance
3	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum dan Dokter Gigi yang memiliki STR dan SIP, Perawat, bidan dan Visioterapis yang memiliki STR
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 3. Wadir 3 4. Satuan Pengawas Internal
5	Jumlah pelaksana	11 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS 2. Alat kesehatan yang rutin dilakukan kalibrasi setiap tahun. 3. Memiliki kemampuan berbicara yang baik, ramah, responsif, sopan, dan empati

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruang layanan Klinik diawasi oleh CCTV 2. Petugas Satuan pengamanan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun

Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes
Medan,



Tengku Sri Wahyuni, SSiT, M.Keb