

**STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Memiliki kemampuan untuk menerima tamu dengan ramah b. Memahami Struktur Organisasi Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<b>Pelayanan Tamu</b> a. Petugas reseptionis menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa) b. Petugas Reseptionis menanyakan keperluan pengunjung/ tamu c. Petugas Reseptionis mengarahkan pengunjung untuk mengisi Buku tamu online melalui device yang telah disediakan dan memberikan ID Card pengunjung d. Petugas mengarahkan tamu untuk menunggu di lobby atau diruang tunggu e. Petugas reseptionis menghubungi Kasubag/ Ketua Tim Kerja/ Pegawai yang dituju f. Setelah urusan telah selesai maka Petugas mengantarkan tamu keluar  <b>Pelayanan Telepon</b> a. Dering telepon maksimal 3 kali b. Petugas mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan menanyakan keperluan c. Petugas memberikan informasi sesuai kebutuhan d. Petugas mencatat apabila terdapat pesan e. Petugas mengucapkan salam dan terimakasih
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 sampai 15 menit
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan tarif
5	Produk Layanan	a. Layanan Buku tamu b. Layanan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengajuan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Call center BBPK Makassar (0411) 8952877 ; 081142595959 b. Link Pengaduan : <a href="https://link.kemkes.go.id/PengaduanSP4NLAPORB/BPKMakassar">https://link.kemkes.go.id/PengaduanSP4NLAPORB/BPKMakassar</a>

Makassar, 07 Maret 2024  
Kepala BBPK Makassar



dr. Imran Agus Nurali, Sp. KO  
NIP. 96408081989101001