

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Memiliki kemampuan untuk menerima tamu dengan ramah - Memahami Struktur Organisasi Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan Tamu - Petugas reseptionis menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa) - Petugas Reseptionis menanyakan keperluan pengunjung/ tamu - Petugas Reseptionis mengarahkan pengunjung untuk mengisi Buku tamu online melalui device yang telah disediakan dan memberikan ID Card pengunjung - Petugas mengarahkan tamu untuk menunggu di lobby atau diruang tunggu - Petugas reseptionis menghubungi Kasubag/ Ketua Tim Kerja/ Pegawai yang dituju - Setelah urusan telah selesai maka Petugas mengarahkan tamu keluar - Petugas resepsionis/ security menyampaikan ke pengguna layanan bahwa setelah meninggalkan area BBPK Makassar, kami akan mengirimkan link Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Telepon - Dering telepon maksimal 3 kali - Petugas mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan menanyakan keperluan - Petugas memberikan informasi sesuai kebutuhan - Petugas mencatat apabila terdapat pesan - Petugas mengucapkan salam dan terimakasih
3	Jangka waktu penyelesaian	5 sampai 15 menit
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan tarif
5	Produk Layanan	- Layanan Buku tamu - Layanan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengajuan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : - Call center BBPK Makassar (0411) 8952877 ; 081142595959 - Link Pengaduan : https://link.kemkes.go.id/PengaduanSP4NLAPORBBPKMakassar

Makassar, Oktober 2024

Kepala BBPK Makassar



drg. Diona Susilo Y, MPH

NIP. 198709191994041001