



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN & KESEHATAN HEWAN
PUSAT VETERINER FARMA
PROSEDUR MUTU
ISO 9001:2015

No. Dok. : PM/8.2.1/PKS/01/PUSVETMA
Rev. : 00
Tgl. : 02/01/2020

TITLE: PETUGAS LAYANAN

Contents:

1. Tujuan
2. Ruang Lingkup
3. Uraian Umum
4. Penanggung jawab
5. Detail Prosedur
6. Dokumen Terkait
7. Diagram Alur Prosedur

		REVISI				
No:	TGL:	URAIAN PERUBAHAN	HAL.	KODE	DIUSULKAN OLEH	DISETUJUI OLEH:
1.						
2.						
3.						
4.						
		Disetujui Oleh:	Diperiksa Oleh:		Dibuat Oleh:	
						
		Drh. Agung Suganda, M.Si.	Drh. SNR. Anieka Rochmah, M.Si.		Drh. Wiji Tyas Utami	
		Kepala Pusvetma	Kabid Pemasaran dan Distribusi		Kaie Pemasaran dan Kerjasama	

	KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN & KESEHATAN HEWAN PUSAT VETERINER FARMA PROSEDUR MUTU ISO 9001:2015	No. Dok. : PM/8.2.1/PKS/01/PUSVETMA Rev. : 00 Tgl. : 02/01/2020
TITLE:	PETUGAS LAYANAN	

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan panduan pada petugas layanan Pusat Veteriner Farma.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan layanan ini dimulai dari penerimaan pengguna layanan yang selanjutnya disebut sebagai pengguna layanan, sampai dengan pengguna layanan memperoleh informasi layanan atau layanan yang dimiliki oleh Pusat Veteriner Farma.

3. URAIAN UMUM

3.1 Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pusvetma meliputi:

- a. Layanan penjualan produk;
- b. Layanan pengujian mutu produk;
- c. Layanan penunjang

3.2 Petugas layanan terdiri dari:

- a. Petugas keamanan/*security*
- b. Petugas resepsionis
- c. Petugas Unit Layanan Terpadu (ULT)

3.2 Persyaratan petugas layanan meliputi:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih,
- b. Menggunakan ID Card dan atribut lainnya sesuai dengan ketentuan,
- c. Melaksanakan 3S yaitu Senyum, Salam dan Sapa,
- d. Bersikap ramah, percaya diri, semangat, sabar, menghargai pengguna layanan,
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik,

4. DETAIL PROSEDUR

1. Petugas keamanan/*security* melaksanakan 3S yaitu senyum, salam dan sapa setiap ada pengguna layanan yang datang;

2. Petugas keamanan/*security* mengarahkan pengguna layanan yang datang untuk melaksanakan protokol pengendalian dan pencegahan penyakit menular dengan cara:

- a. Mencuci tangan,
- b. Cek suhu badan,
- c. Memasuki bilik desinfeksi, dan
- d. Desinfeksi kendaraan;

3. Petugas keamanan/*security* menanyakan maksud dan tujuan kedatangan;

	KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN & KESEHATAN HEWAN PUSAT VETERINER FARMA PROSEDUR MUTU ISO 9001:2015	No. Dok. : PM/8.2.1/PKS/01/PUSVETMA Rev. : 00 Tgl. : 02/01/2020
TITLE:	PETUGAS LAYANAN	

4. Petugas keamanan/*security* meminta tanda pengenal (SIM atau KTP) milik pengguna layanan untuk diperiksa, dicatat dan ditukar dengan tanda pengenal khusus pengunjung;
5. Pengguna layanan yang wajib digunakan tanda pengenal khusus pengunjung yang diberikan oleh petugas keamanan/*security*;
6. Petugas keamanan/*security* mengarahkan pengguna layanan sesuai dengan maksud dan tujuan kedatangan. Untuk keperluan layanan diarahkan ke ULT. Untuk keperluan perkantoran diarahkan ke loby kantor utama yang selanjutnya dipanggilkan petugas sesuai dengan maksud dan tujuan;
7. Resepsionis menerima pengguna layanan dengan melaksanakan 3S yaitu senyum, salam dan sapa;
8. Pengguna layanan mengisi buku tamu yang sudah disiapkan;
9. Resepsionis memperkenalkan diri, mempersilahkan duduk, menanyakan tujuan kedatangan dan mempersilahkan pengguna layanan untuk mengisi buku tamu;
10. Resepsionis di gedung ULT memanggilkan petugas ULT;
11. Resepsionis menawarkan minuman dan memberikan form Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk diisi oleh pengguna layanan tersebut;
12. Petugas ULT memperkenalkan diri, memberikan kartu nama atau nomor telepon dan menanyakan maksud dan tujuan kedatangan;
13. Petugas ULT melakukan komunikasi dengan ramah, sabar, percaya diri, semangat, dan selalu menghargai pengguna layanan;
14. Petugas ULT memberikan penjelasan secara baik dan mudah dipahami;
15. Apapun maksud dan tujuan dari pengguna layanan, Petugas ULT harus selalu memperkenalkan semua jenis layanan yang dimiliki oleh Pusvema;
16. Jika tujuan dari pengguna layanan tidak terselesaikan oleh Petugas ULT, maka Petugas ULT mempertemukan pengguna layanan kepada petugas lain yang lebih berkompeten atau membantu membuatkan janji untuk mempertemukan pengguna layanan dengan petugas yang lebih berkompeten dalam bidang yang dikehendaki oleh pengguna layanan;
17. Pada saat pengguna layanan pulang, Petugas ULT menyampaikan ucapan terimakasih, ungkapan rasa senang atas kunjungannya, mempersilahkan untuk berkunjung lagi di lain waktu dan selalu berpesan untuk terus menggunakan layanan Pusvetma;
18. Petugas keamanan/*security* menyerahkan tanda pengenal (SIM atau KTP) milik pengguna layanan dan menerima kembali tanda pengenal khusus pengunjung;
19. Petugas keamanan/*security* mengucapkan salam dan ucapan terima kasih atas kunjungan pengguna layanan.



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN & KESEHATAN HEWAN
PUSAT VETERINER FARMA
PROSEDUR MUTU
ISO 9001:2015

No. Dok. : PM/8.2.1/PKS/01/PUSVETMA
Rev. : 00
Tgl. : 02/01/2020

TITLE:

PETUGAS LAYANAN