PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DINAS KESEHATAN

Jalan D. Abdul Hadi No.7 Telp (0561) 736745 / Fax (0561) 733600,761505

surel : sekretariatdinkeskalbar@gmail.com

website : http//dinkes.kalbarprov.go.id

**PO N T I A N A K**

Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Nomor :48 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KESEHATAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menimbang | : | 1. bahwadalamrangkamewujudkanpenyelenggaraanpelayananpublik sesuaidenganasaspenyelengaraanpemerintahan yang baik, dangunamewujudkankepastianhakdankewajibanberbagaipihak yang terkaitdenganpenyelenggaraanpelayanan, setiappenyelenggaraanpelayananpublikwajibmenetapkanStandarPelayanan;
2. bahwaberdasarkanpertimbangansebagaimanadimaksuddalamhuruf a, perlumenetapkankeputusanKepalaDinasKesehatanProvinsi Kalimantan Barat tentang Penetapan Standar Pelayanan publik pada Dinas kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ;
 |
| Mengingat | : | 1. Undang-UndangNomor 25 Tahun 2009 tentangPelayananPublik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-UndangNomor 5 Tahun 2014 tentangAparaturSipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang – UndangNomor 23 Tahun 2014 tentangPemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Than 2014 Nomor 244, TambahanLembaran Negara REpublik Indonesia Nomor 5587) sebagaimanatelahdiubahbeberapa kali danterakhirdenganUndang – UndangNomor 9 Tahun 2015 tentangPerubahanKeduaUndang – UndangNomor 23 Tahun 2014 tentangPemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. PeraturanMenteriPendayagunaanAparatur Negara danReformasiBirokrasiNomor 15 Tahun 2014 tentangPedomanStandarPelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentangPembentukandanSusunanPerangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
6. PeraturanGubernurNomor 92 Tahun 2016 tentangPetunjukPelaksanaanPeraturan Daerah Provinsi Kalimantan BaratNomor 8 Tahun 2015 tentangPenyelenggaraanPelayananPublik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan BaratTahun 2016 Nomor 92);
7. PeraturanGubernurNomor 99 Tahun 2016tentangKedudukan, SusunanOrganisasi, TugasdanFungsi, serta Tata KerjaDinasKesehatanProvinsi Kalimantan BaratsebagaimanatelahdiubahdenganperaturanGubernurNomor 52 Tahun 2017 tentangpPerubahanatasPeraturanGubernurNomor 95 Tahun 2016 tentangKedudukan, SusunanOrganisasi, TugasdanFungsi, serta Tata KerjaSekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2017 Nomor 52);
 |
| MEMUTUSKAN : |
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT; |
| KESATU | : | StandarpelayananpadaDinasKesehatanProvinsi Kalimantan Barat sebagaimanatercantumdalam lampiran yang merupakanbagiantidakterpisahkandarikeputusanini; |
| KEDUA | : | StandarPelayananpadaDinasKesehatanProvinsi Kalimantan Barat meliputiruanglingkup:1. Penerbitan SuratRekomendasiBagiSertifikatDistribusicabangAlatKesehatan
2. PenerbitanSuratRekomendasiBagiSertifikatDistribusiCabangFarmasi
3. PenerbitanSuratRekomendasiBagiSertifikatIzin Usaha Kecil ObatTradisional
4. Rekomendasi Izin Operasional RumahSakit tipe B
5. PelayananPengaduanMasyarakat
6. Pelayananadministrasisepertilegalisasidokumen
7. Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Registrasi Farmasi
 |
| KETIGA | : | StandarPelayanansebagaimanadimaksuddalamdiktumkesatuwajibdilaksanakanolehPenyelenggaradanPelaksanasertadigunakansebagaiacuandalampenilaiankinerjapelayananolehKepalaPenyelenggaraan, aparatpengawasdanmasyarakatdalampenyelenggaraan pelayanan publik; |
| KEEMPAT | : | Seluruhbiaya yang berkaitandenganpelaksanaankeputusaninidibebankanpadaAnggaranPendapatandanBelanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melaluiDokumenPelaksanaanAnggaranSatuanKerjaPerangkat Daerah (DPA-SKPD) DinasKesehatanProvinsi Kalimantan Barat); |
| KELIMA | : | Keputusaninimulaiberlakusejaktanggalditetapkandenganketentuanapabiladikemudianhariterdapatkekeliruandalampenetapansuratkeputusaniniakandiadakanperbaikanseperlunya. |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | D:\AMBULANCE 2019\cap.pngDitetapkan di Pontianakpada tanggal Januari 2021**D:\PINDAHAN DARI DOCUMEN 4 JAN 2021\Downloads\ttd kadis.png**KEPALA DINAS KESEHATANdr. HARISSON,M.KesPembina Utama MadyaNIP. 19660808 199803 1 001 |

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 48 TAHUN 2021

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS KESEHATAN

 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Bagi Sertifikat Distribusi Cabang Alat Kesehatan

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Surat Permohonan/Permulir Pendaftaran
2. Berbadan Hukum Persero Terbatas ( PT )
3. Surat Penunjukan Kepala Cabang
4. Peta Lokasi & Denah Bangunan
5. Daftar Sarana dan Prasarana
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Surat RekomendasiPetugas Pelayanan PublikBerkas PemohonProsedur :1. Pemohon datang membawa berkas
2. Pemohon Menerima informasi mengenai berkas yang sudah di verifikasi di Pelayanan Publik
3. Pemohonmengambil berkas rekomendasi yang sudah jadi.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : Proses verifikasi berkas dan kelengkapannya berlangsung selama 1 s/d 2 Hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Surat rekomendasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 085732170811
5. Telepon : (0561) 733600
6. Faximile : (0561) 733600
7. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.co.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI publik
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

2. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Bagi Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Surat Permohonan atau Formulir Pendaftaran
2. Berbadan Hukm Perseroan Terbatas ( PT ) atauKoperasi
3. Surat Penunjukan Kepala Cabang
4. Surat Bukti Penguasaan Bangunan dan Gudang
5. Peta Lokasi & Denah Bangunan
6. Lampirkan Foto Copy Izin Pusatnya
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Surat RekomendasiPetugas Pelayanan PublikBerkas PemohonLayananProsedur :1. Pemohon datang membawa berkas
2. Pemohon Menerima informasi mengenai berkas yang sudah di verifikasi di Pelayanan Publik
3. Pemohonmengambil berkas rekomendasi yang sudah jadi.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Proses verifikasi berkas dan kelengkapannya berlangsung selama 7 hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Surat rekomendasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 085732170811
5. Telepon : (0561) 733600
6. Faximile : (0561) 733600
7. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.co.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI publik
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

3. Standar Pelayanan Administrasi Legalisasi Dokumen

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Fotocopy berkas yang akan di legalisir (Ijazah, SK, Dll)
2. Menunjukan berkas asli
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Petugas Pelayanan PublikDokumen LegalisirPemohonProsedur :1. Pemohon datang langsung kebagian Pelayanan publik untuk menyampaikan berkas.
2. Petugas pelayanan publik memberikan informasi terkait pengajuan berkas dan memeriksa awal kelengkapan berkas
3. Pemohon mengambil hasil legalisir
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | 1 Hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Legalisir |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 085732170811
5. Telepon : (0561) 733600
6. Faximile : (0561) 733600
7. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.co.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI publik
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Bagi Sertifikat Izin Usaha Kecil Obat Tradisional

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Permohonan,
2. PJT,
3. Susunan Direksi,
4. pernyataan direksi tdk pernah terlibat pelanggaran,
5. Surat Kesediaan Bekerja Penuh dari TTK penanggung Jawab,
6. Surat Tanda Pengangkatan PJT dari Pimpinan,
7. Foto copy STRTTK,
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Surat RekomendasiPetugas Pelayanan PublikPTSP / PEMOHONLayananProsedur :1. Pemohon datang membawa berkas
2. Pemohon Menerima informasi mengenai berkas yang sudah di verifikasi di Pelayanan Publik
3. Pemohonmengambil berkas rekomendasi yang sudah jadi.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Proses verifikasi berkas dan kelengkapannya berlangsung selama 7 hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Surat rekomendasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 085732170811
5. Telepon : (0561) 733600
6. Faximile : (0561) 733600
7. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.co.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI publik
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

5. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Tipe B

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Master Plan2. Detail *Engineering Design*3. Dokumen pengelolaan dan pemantauan lingkungan4. Fotocopy sertifikat tanah/ bukti kepemilikan tanah atas nama badan hukum pemilik rumah sakit5. Izin HO6. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Surat RekomendasiPetugas Pelayanan PublikPemohonProsedur :1. Pemohon datang membawa berkas
2. Pemohon Menerima informasi mengenai berkas yang sudah di verifikasi di Pelayanan Publik
3. Pemohonmengambil berkas rekomendasi yang sudah jadi.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : Proses verifikasi berkas dan kelengkapannya berlangsung selama 7 hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Surat rekomendasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 085732170811
5. Telepon : (0561) 733600
6. Faximile : (0561) 733600
7. Email : sekretariatdinkeskalbar@gmail.co.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI public
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

6. Standar Pelayanan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Masyarakat mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas tersebut ke Dinas Kesehatan Prov.Kalbar melalui bagian Pelayanan publik, kemudian diperiksa kelengkapan datanya oleh petugas layanan publik.
2. Petugas informasi pelayanan publik menyerahkan formulir ke Unit Pengelolaan Pengaduan (UPP)
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Layanan Konsultasi / KordinasiMasyarakat / Pemohon LayananPetugas Pelayanan PublikProsedur :1. Pemohon mengisi formulir pengaduan
2. Pemohon menerima informasi
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 5 Menit |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Konsultasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 089518510075
5. Telepon : (0561) 736541 ext. 233
6. Faximile : (0561) 730062
7. Email : organisasi@kalbarprov.go.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI public
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |

7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1. Pas Photo 4x6 cm latar merah 2 lembar
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy Ijazah
4. Fotocopy Sertifikat Kompetensi
5. Fotocopy Naskah Sumpah
6. Surat Keterangan Dokter
7. Surat Pernyataan Mematuhi Kode Etik dan Pedoman Disiplin Teknis Kefarmasian
8. Surat Rekomendasi STRTTK
9. Surat Permohonan Pembuatan STRTTK
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Menerima Surat Tanda RegistrasiPetugas Pelayanan PublikPTSP / PEMOHONLayananProsedur :1. Pemohon datang membawa berkas
2. Pemohon Menerima informasi mengenai berkas yang sudah di verifikasi di Pelayanan Publik
3. Pemohon mengambil berkas rekomendasi yang sudah jadi.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : Proses verifikasi berkas dan kelengkapannya berlangsung selama 7 hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Surat Tanda Registrasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
4. WA : 089518510075
5. Telepon : (0561) 736541 ext. 233
6. Faximile : (0561) 730062
7. Email : organisasi@kalbarprov.go.id
8. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
9. Alur Penanganan Pengaduan :

**C:\Users\USER\Pictures\SP.png**1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
 |

 *Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan
2. Tempat parkir, mushola
3. Komputer, WIFI public
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan
3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
 |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
2. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;
3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
 |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
 |