



STANDAR PELAYANAN PERIJINAN

DINAS
KESEHATAN
KOTA
PONTIANAK

2024



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Berkenaan dengan hal tersebut maka Dinas Kesehatan Kota Pontianak selalu melakukan review dan penambahan SP sesuai dengan tuntutan pelayanan publik.

Adapun standar pelayanan publik yang disusun oleh Dinas Kesehatan meliputi unsur : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua Bidang dan Sekretaris tim yang sudah membuat dan membantu penyusunan Standar Pelayanan Publik ini. Diharapkan Standar Pelayanan Publik ini dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang memperoleh pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Akhir kata, semoga Standar Pelayanan Publik ini dapat memberikan manfaat yang besar untuk kita semua.

Pontianak, 2 Januari 2023
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pontianak


dr. Saptiko, M. Med., PH
Pembina Utama Muda
Nip. 19961113 199603 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... iii

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN1

 Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit.....7

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan4

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....5

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....6

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN7

 Jenis Pelayanan : Pelayanan Surat Izin Operasional Puskesmas.....7

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan9

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....10

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....11

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN12

 Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Apotek.....12

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan14

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....15

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....16

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan18

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....19

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....20

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN21

 Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Toko Alat Kesehatan.....21

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan23

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....24

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....25

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN26

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan28

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....29

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....30

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN31

 Jenis Pelayanan : Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Tempat Pengelolaan Pangan (TPP).....31

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan33

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....34

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....35

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN36

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan38

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.....39

 Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email.....40

PENUTUP27

SURAT KEPUTUSAN28

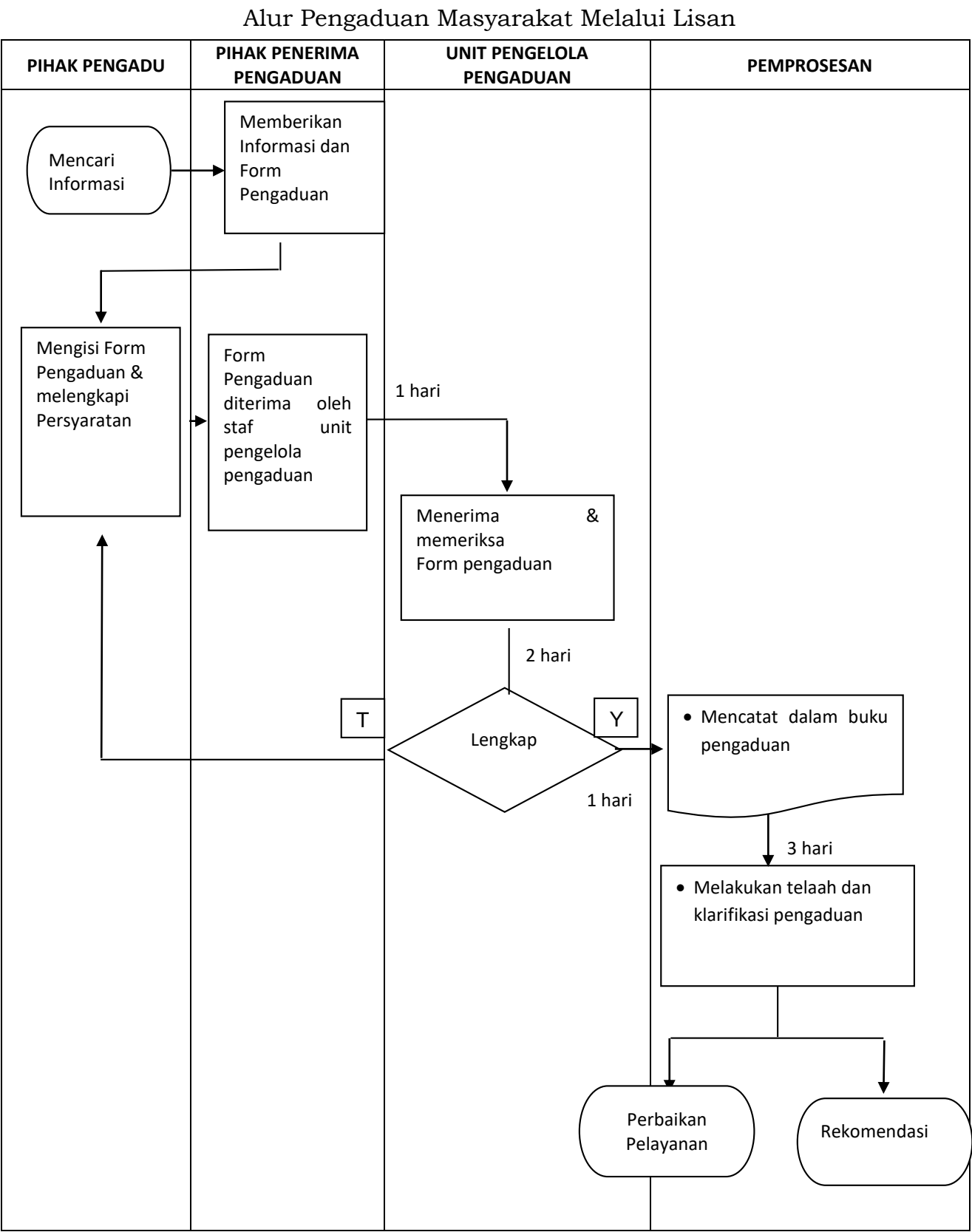
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Klinik Pratama dan Utama

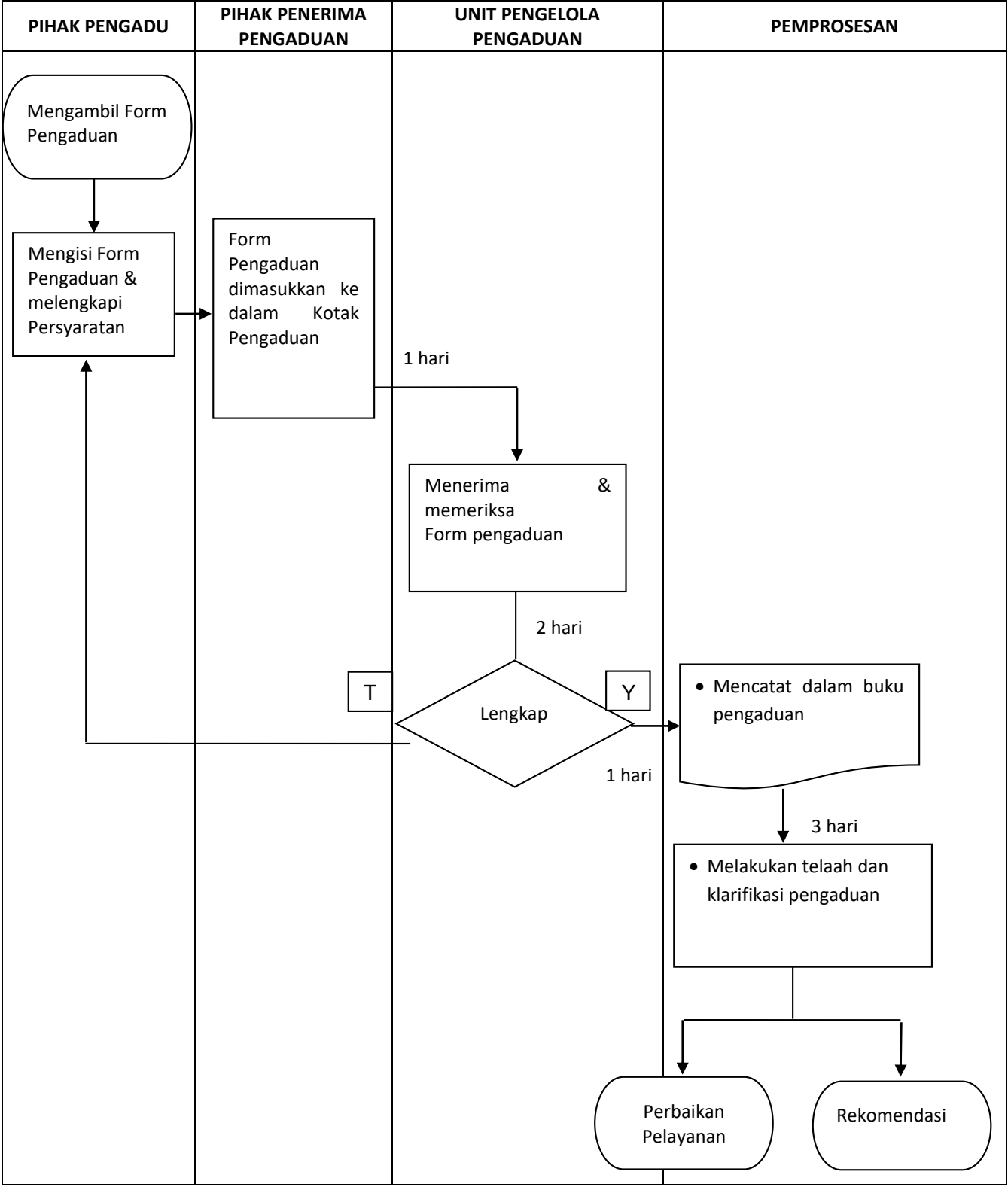
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Bermaterai Rp. 10.000,-
		2. Fotocopy KTP Pemilik dan Dokter Penanggung Jawab
		3. Foto Copy Akte Pendirian Badan Usaha
		4. Foto Copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari Pemkot Pontianak
		5. Foto Copy Izin OSS RBA
		6. Dokumen UKL / UPL / SPPL
		7. Foto Copy Sertifikat Tanah
		8. Surat Pernyataan Sewa Bangunan Apabila Menyewa Masa Sewa Minimal 5 Tahun (Bermaterai Rp. 10.000,-)
		9. Surat Keterangan Domisili Usaha dari Kelurahan
		10. Surat Pernyataan Sanggup Mentaati Peraturan Yang Berlaku Serta Mengikuti Pembinaan Penyelenggaraan Klinik Pratama/ Utama (Bermaterai Rp. 10.000,-)
		11. Surat Pengangkatan Sebagai Penanggung Jawab Klinik (Bermaterai Rp. 10.000,-) (dengan melampirkan SIP pada Klinik tersebut)
		12. Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Penanggung Jawab Klinik (Bermaterai Rp. 10.000,-)
		13. Surat Pernyataan Sebagai Penanggung Jawab Hanya Di 1 (Satu) Klinik (Bermaterai Rp. 10.000,-)
		14. Foto Copy Surat Kerja Sama (MOU) Tentang Pembuangan Limbah Medis Padat Dengan Sarana Kesehatan Lain Yang Mempunyai Incenarator
		15. Surat Pernyataan Tidak Menggunakan Obat-Obat Sedatif, Tidak Melakukan General Anaesthessi Maupun Regional Anaesthesi (Bermaterai Rp.10.000,-)
		16. Surat Pernyataan Dari Dokter Penanggung Jawab klinik Jika Mempekerjakan Dokter Umum, Bahwa Pelayanan Yang Dilakukan Dokter Umum Merupakan Tanggung Jawab Dokter Penanggung Jawab klinik
		17. Surat Pernyataan Tidak Menggunakan Obat-Obatan Yang Tidak Teregistrasi dari Pemerintah
		18. Surat Pernyataan Jenis Pelayanan Curatif dan Rehabilitatif Yang Dilakukan Di Klinik Sesuai Peraturan Perundang Undangan Yang Berlaku (Bermaterai Rp. 10.000)
		19. Surat Pernyataan Jenis Pelayanan Promotif dan Preventif Yang Dilakukan Di Klinik Sesuai Peraturan Perundang Undangan Yang Berlaku (Bermaterai Rp. 10.000)
		20. Surat Pernyataan Menyelenggarakan Iklan dan Publikasi Sesuai Permenkes No 1787 Tahun 2010 Tentang Iklan Dan Publikasi Pelayanan Kesehatan
		21. Daftar Ketenagaan (Medis / Paramedis / Non Medis) Beserta uraian Tugas dan Fungsinya
		22. Fotocopy SIP/SIK (Surat Ijin Praktek) Masing-Masing Dokter/Dokter Gigi. Perawat, Apoteker, dan Tenaga Kesehatan Lainnya
		23. Fotocopy Ijasah Tenaga Medis / Paramedis / Non Medis dan Ijasah Kursus Kecantikan Bagi Tenaga Pelaksana
		24. Profil Klinik (Cover, Latar belakang pendirian, Visi, Misi, Tujuan, maklumat layanan, jenis pelayanan, data ketenagaan, data tarif layanan, uraian tugas)
		25. Daftar Peralatan Yang Digunakan di setiap ruangan klinik (Disertai Surat Uji dan Kalibrasi Untuk Alat)
		26. Daftar BHP, Obat Serta Bahan Kosmetik Yang Digunakan (Disertai Surat Terdaftar dari BPOM Utk Obat dan Kosmetik, Depkes RI Untuk Alat)
		27. SOP (Standart Operasional Prosedure) pelayanan di Setiap Ruang klinik
		28. Membuat Papan Nama Sesuai dengan Aturan Yang Berlaku (mencantumkan nama klinik, jenis klinik, nomor izin operasional, penanggungjawab, jam buka dan jenis pelayanan klinik dengan latar putih dan tulisan hitam Bold)
		29. Denah Lokasi dan Denah Ruangan (Ukuran Skala Meter)
		30. Kartu Status Pasien, blanko laporan, informend consent dan lainnya
		31. Apabila Perpanjangan Izin : Melampirkan Surat Izin Penyelenggaraan Lama Yang Asli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Berkas permohonan dari Pemohon di upload di website OSS http://oss.go.id
		2 Berkas kelengkapan Rekomendasi Penerbitan Izin Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap diperiksa oleh petugas verifikasi, jika lengkap akan diteruskan ke Tim Teknis, jika tidak lengkap berkas dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi
		3 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis Perizinan, Pemohon akan menerima konfirmasi untuk dilakukan visitasi ke lokasi Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap, kemudian Tim Visitasi akan melakukan visitasi dengan membawa Surat Tugas yang ditandatangani Pejabat yang Berwenang
		4 Menerima peninjauan lokasi Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap oleh Tim Teknis Perizinan

		5	Menerima berita acara dan hasil bahasan pemeriksaan lokasi Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap dari TimTeknis Perizinan
--	--	---	---

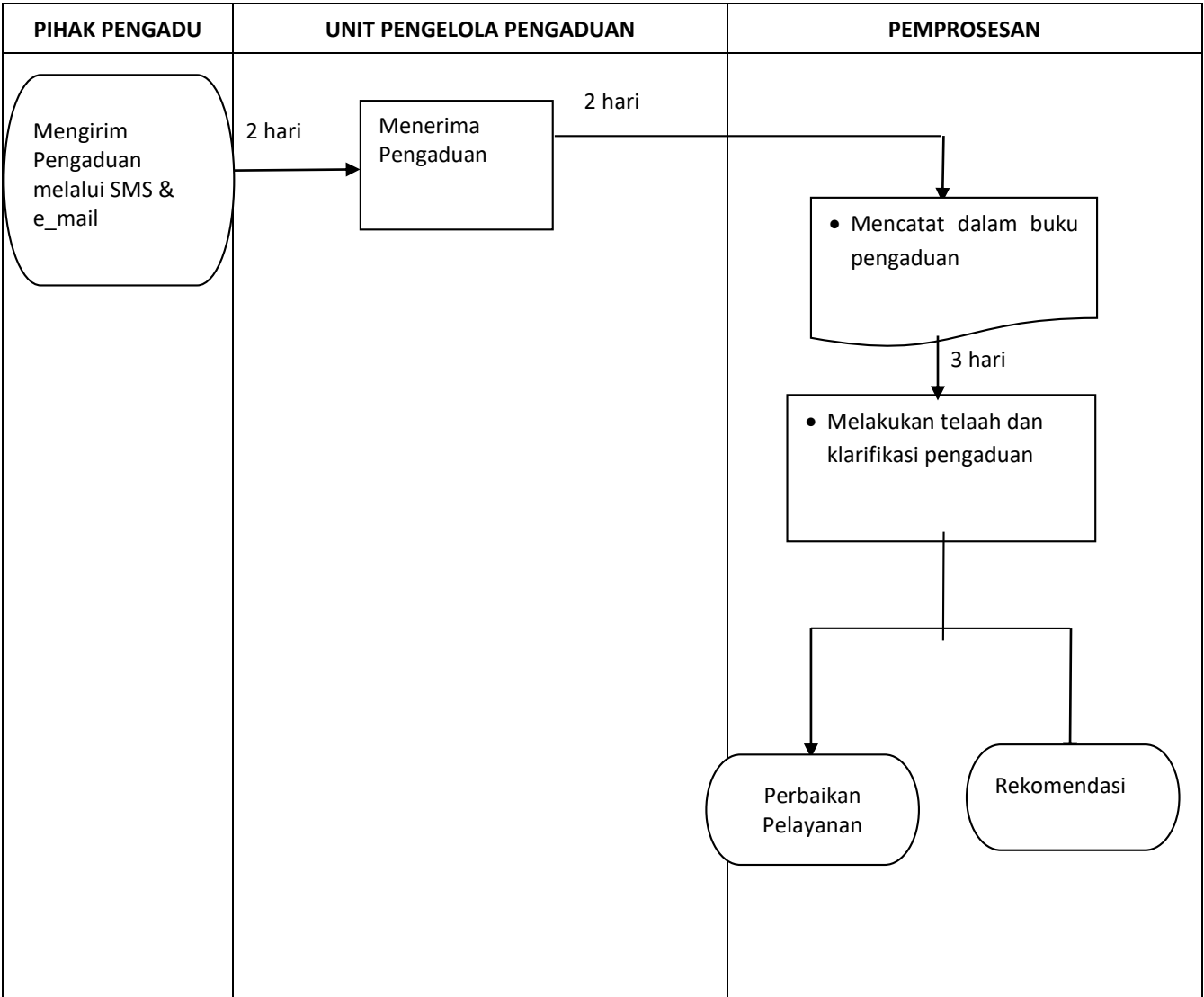
No	Komponen	Uraian	
		6	Jika tidak memenuhi syarat (TMS) Pemohon melakukan perbaikan sesuai dengan petunjuk Tim Teknis Perizinan
		7	Menerima tinjau ulang ke lokasi oleh Tim Teknis Perizinan (jika diperlukan)/Mengirim bukti perbaikan dengan Dokumentasi Berupa Photo/Video
		8	Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis Perijinan untuk menerbitkan Berita Acara dan Rekomendasi Penerbitan Izin Operasional Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap untuk selanjutnya Rekomendasi tersebut di upload di OSS
		9	Menerima Izin Oprasional Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan/Rawat Inap dari OSS dalam bentuk Sertifikat Standar untuk kemudahan di cetak sebagai bukti kepemilikan Izin Oprasional Fasyankes
3	Jangka waktu pelayanan	- 10 (sepuluh) hari kerja	
4	Biaya/tarif	- Rp. 0,- (GRATIS)	
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Penerbitan Izin Klinik Pratama/ Utama Rawat Jalan/Rawat Inap	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-	SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
		-	Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
		-	Website : http://dinkes.pontianak.go.id
		-	Kotak Pengaduan
		-	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		-	Alur Penanganan Pengaduan terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		6.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		7.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
		8.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
		9.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		10.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS RBA
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Pelayanan Publik



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

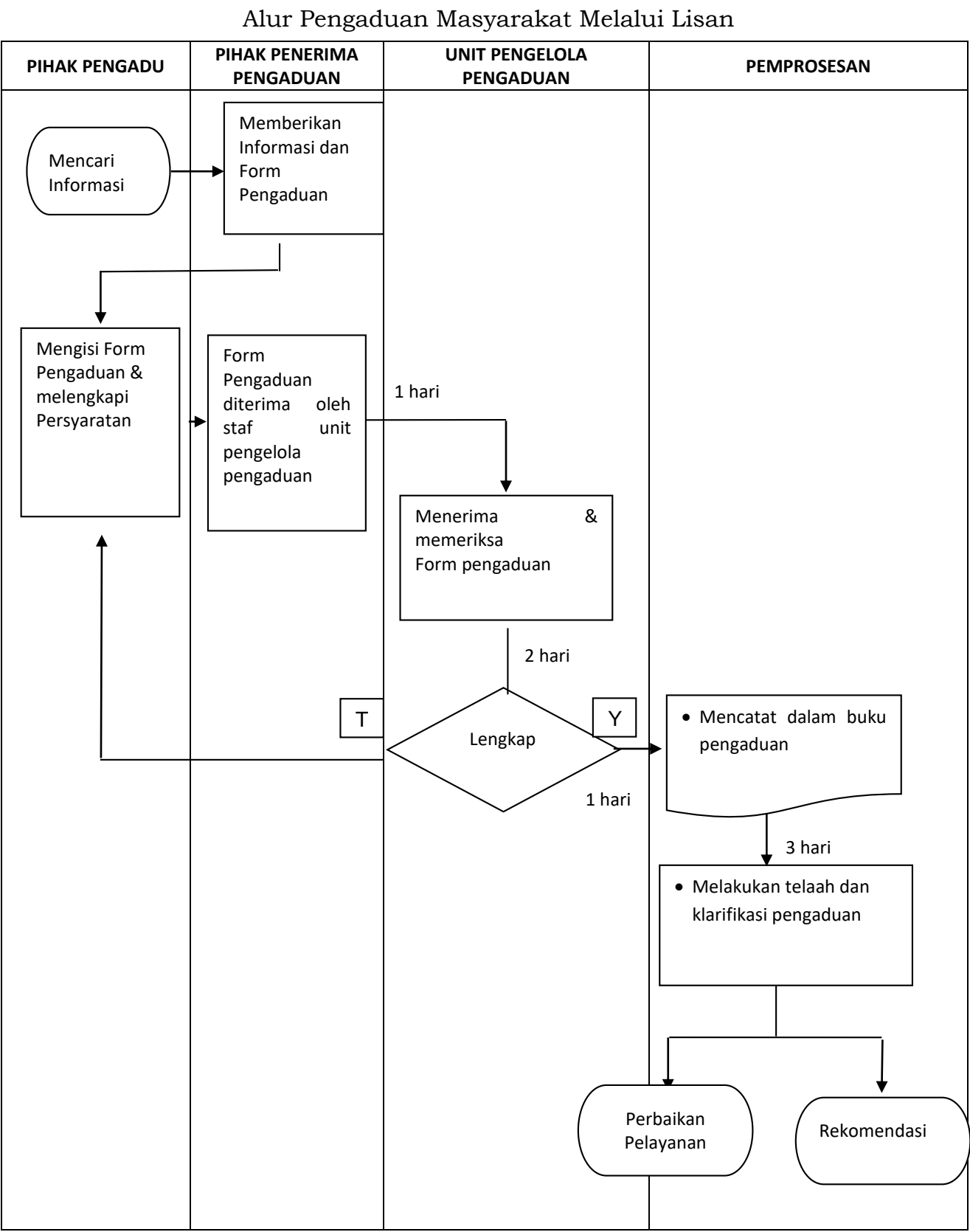
Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat permohonan Direktur Rumah Sakit
		2 Foto copy izin Mendirikan rumah Sakit
		3 Fotocopy Dokumen Izin OSS
		4 Data Kepegawaian direktur RS (FC Ijasah, FC STR, FC SIP Dokter)
		5 Surat pernyataan tidak keberatan sebagai direktur dan penanggung jawab RS (asli bermaterai)
		6 Profil Rumah sakit
		7 Struktur organisasi Rumah Sakit
		8 Daftar inventaris medis, penunjang medis dan non medis
		9 daftar ketenagaan medis, paramedis non medis
		10 Foto copy SIP Dokter dan SIK Tenaga Kesehatan
		11 Foto copy Prosedur tetap (protap) / Standar Operasional Prosedur (SOP)
		12 Daftar tarif pelayanan medik
		13 Surat pernyataan bersedia akreditasi (asli bermaterai)
		14 Self Assesment sesuai dengan Klasifikasi Rs
		15 Gambar desain (blue print) dan foto bangunan serta sarana dan prasarana pendukung
		16 Izin penggunaan bangunan (IPB) dan sertifikat laik fungsi
		17 Dokumen pengelolaan lingkungan berkelanjutan
		18 Daftar sumber daya manusia
		19 Daftar peralatan medis dan nonmedis
		20 Daftar sediaan farmasi dan alat kesehatan
		21 Berita acara hasil uji fungsi peralatan kesehatan
		22 Dokumen administrasi dan manajemen.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Berkas permohonan dari Pemohon diterima oleh petugas registrasi Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		2 Berkas kelengkapan izin operasional Rumah Sakit diperiksa oleh petugas registrasi, jika lengkap diagendakan di buku pelayanan perizinan dan diteruskan ke Tim Teknis Perizinan, jika tidak lengkap dikembalikan ke Pemohon
		3 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis Perizinan, Menerima konfirmasi untuk dilakukan peninjauan lokasi Rumah Sakit, kemudian dibuat surat tugas Tim oleh sekretaris Tim yang ditandatangani oleh Kepala Dinas
		4 Menerima peninjauan lokasi Rumah Sakit oleh Tim Teknis Perizinan
		5 Menerima berita acara dan hasil bahasan pemeriksaan lokasi Rumah Sakit ke Tim Teknis Perizinan

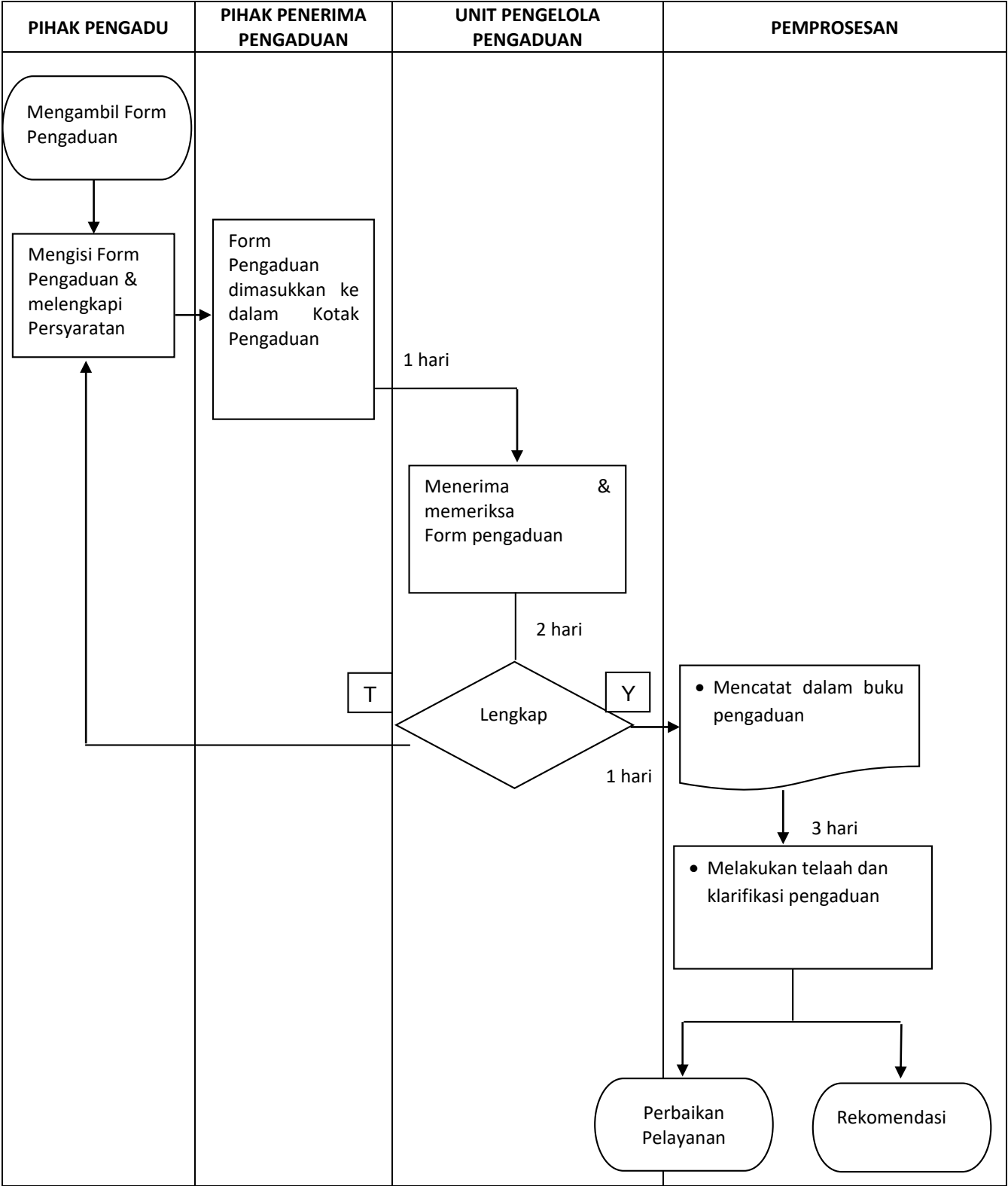
No	Komponen	Uraian	
		6	Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan praktik sesuai dengan petunjuk Tim Teknis Perizinan
		7	Menerima tinjau ulang ke lokasi oleh Tim Teknis Perizinan
		8	Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis Perijinan untuk pemoresan berkas Surat Izin Operasional Rumah Sakit untuk diproses menjadi Draft Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit
		9	Draft Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit di koreksi oleh Ketua Tim Teknis Perijinan dengan bukti paraf dan diteruskan ke Sekretaris Dinas untuk dikoreksi dengan bukti paraf
		10	Kepala Dinas Kesehatan menandatangani draft Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit yang telah diparaf oleh Ketua Tim Teknis Perizinan dan Sekretaris Dinas
		11	Rekomendasi izin operasional Rumah Sakit yang telah ditandatangani, diagendakan oleh petugas registrasi perizinan dan diberikan kepada Pemohon setelah mengisi buku tanda terima Rekomendasi izin operasional Rumah Sakit
12	Salinan Rekomendasi Izin operasional Rumah Sakit diarsipkan oleh Tim Teknis Perizinan		
3	Jangka waktu pelayanan	- 10 (sepuluh) hari kerja	
4	Biaya/tarif	- Rp. 0,-	
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-	SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
		-	Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
		-	Website : http:// dinkes.pontianak.go.id
		-	Kotak Pengaduan
		-	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		-	Alur Penanganan Pengad terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Pelayanan Publik terkait Perizinan Pelayanan

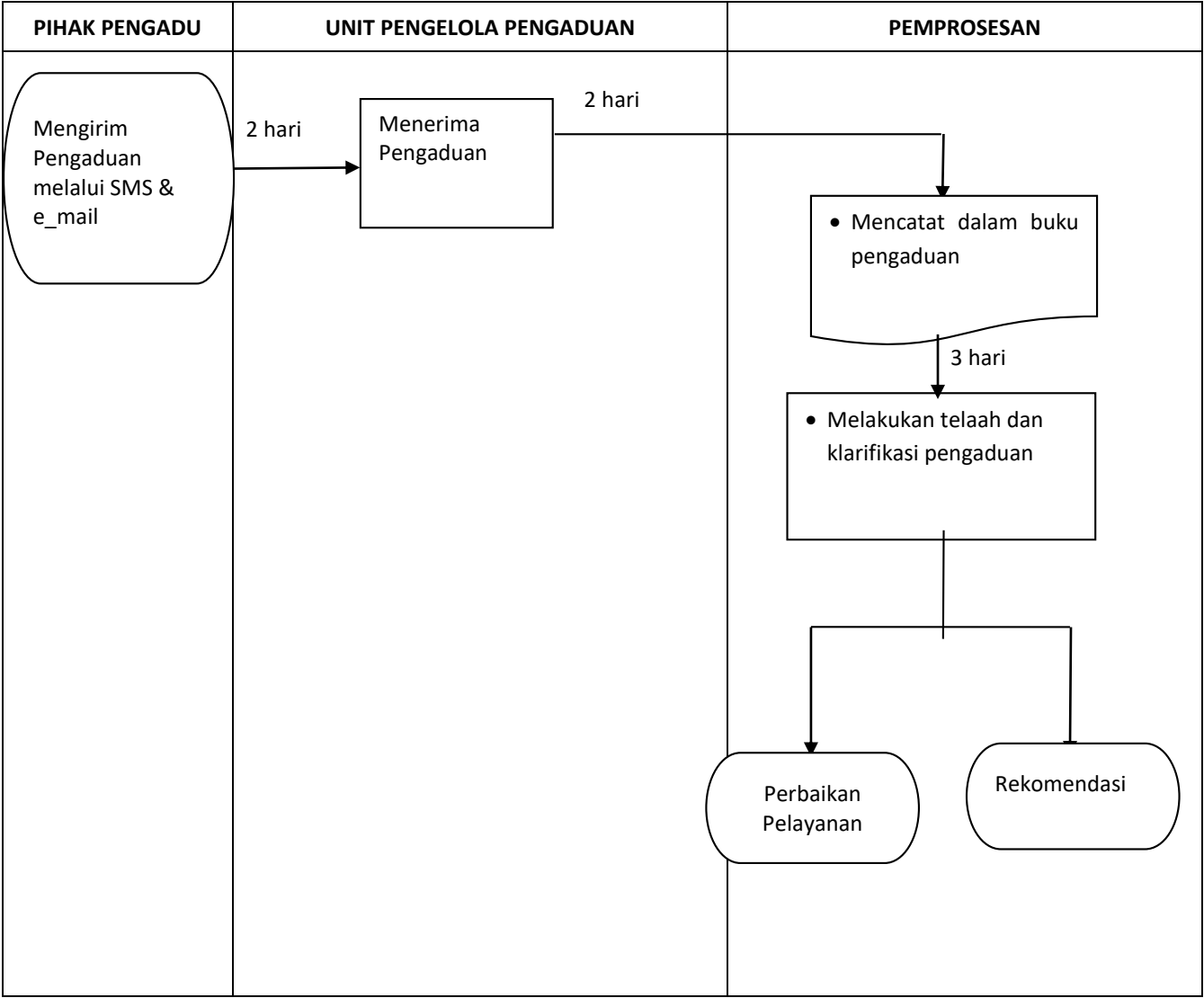
Lampiran : Alur Penanganan Pengaduan:



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



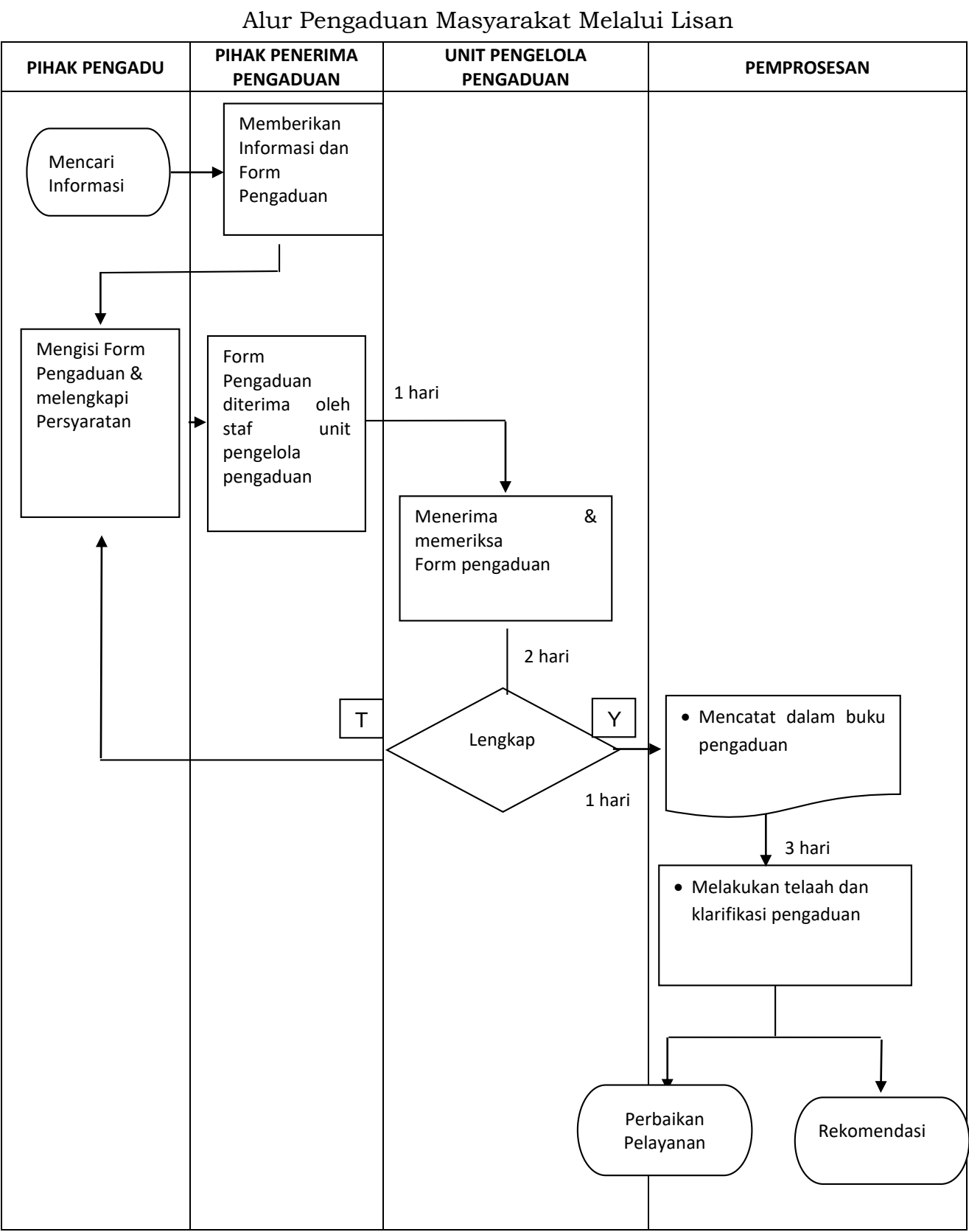
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Surat Izin Operasional Puskesmas

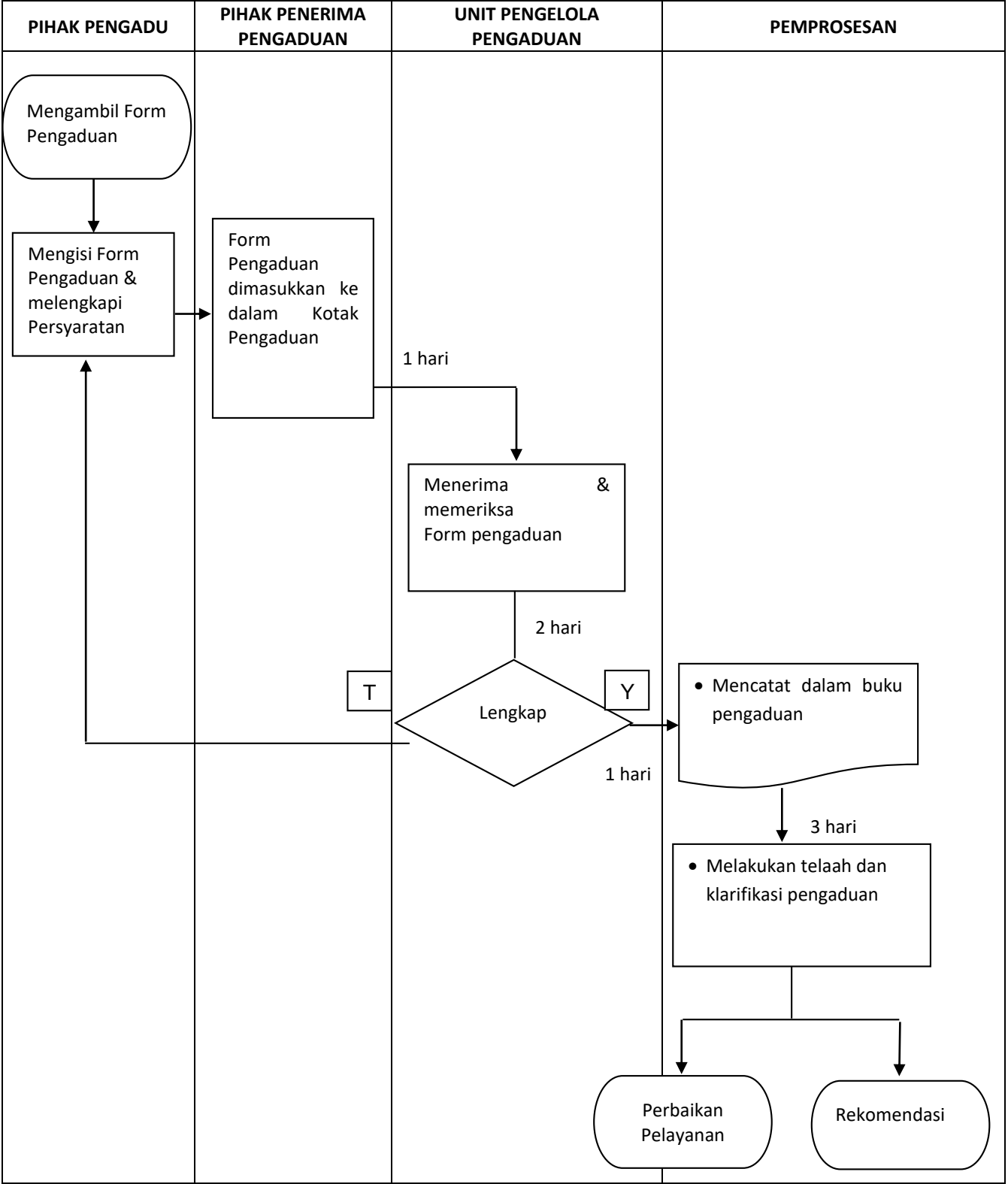
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat permohonan pimpinan sarana kesehatan
		2 Fotocopy KTP dari pemohon yang masih berlaku
		3 Fotokopi sertifikat tanah atau bukti lain kepemilikan tanah yang sah
		4 Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
		5 Fotokopi Izin OSS
		6 Surat keputusan dari Walikota terkait kategori Puskesmas
		7 Studi kelayakan untuk Puskesmas yang baru akan didirikan atau akan dikembangkan
		8 Profil Puskesmas yang meliputi aspek lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan, ketenagaan, dan pengorganisasian untuk Puskesmas yang mengajukan permohonan perpanjangan izin;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Berkas permohonan dari Pemohon di upload di website OSS http://oss.go.id
		1
		Berkas kelengkapan Rekomendasi Penerbitan Izin Puskesmas diperiksa oleh
		2 petugas verifikasi, jika lengkap akan diteruskan ke Tim Teknis, jika tidak lengkap berkas dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi
		Berkas ditelaah oleh Tim Teknis Perizinan, Pemohon akan menerima
		3 konfirmasi untuk dilakukan visitasi ke lokasi Puskesmas, kemudian Tim Visitasi akan melakukan visitasi dengan membawa Surat Tugas yang ditandatangani Pejabat yang Berwenang
		4 Menerima peninjauan lokasi Puseksmas oleh Tim Teknis Perizinan
		Menerima berita acara dan hasil bahasan pemeriksaan lokasi Puskesmas dari
		5 TimTeknis
3	Jangka waktu pelayanan	Jika tidak memenuhi syarat (TMS) Pemohon melakukan perbaikan sesuai
		6 dengan petunjuk Tim Teknis
		Menerima tinjau ulang ke lokasi oleh Tim Teknis Perizinan (jika
		7 diperlukan)/Mengirim bukti perbaikan dengan Dokumentasi Berupa Photo/Video
		Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis Perijinan untuk
4	Biaya/tarif	menerbitkan Berita Acara dan Rekomendasi Penerbitan Izin Operasional
		Puskesmas untuk selanjutnya Rekomendasi tersebut di upload di OSS
5	Produk pelayanan	Menerima Izin Oprasional Puskesmas dari OSS dalam bentuk Sertifikat Standar
		9 untuk kemudahan di cetak sebagai bukti kepemilikan Izin Oprasional Fasyankes
4	Biaya/tarif	- 7 hari kerja
		- Rp. 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
		2.	- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
		3.	- Website : http://dinkes.pontianak.go.id
		4.	- Kotak Pengaduan
		5.	- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6.	- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Pelayanan Publik terkait Perizinan Pelayanan

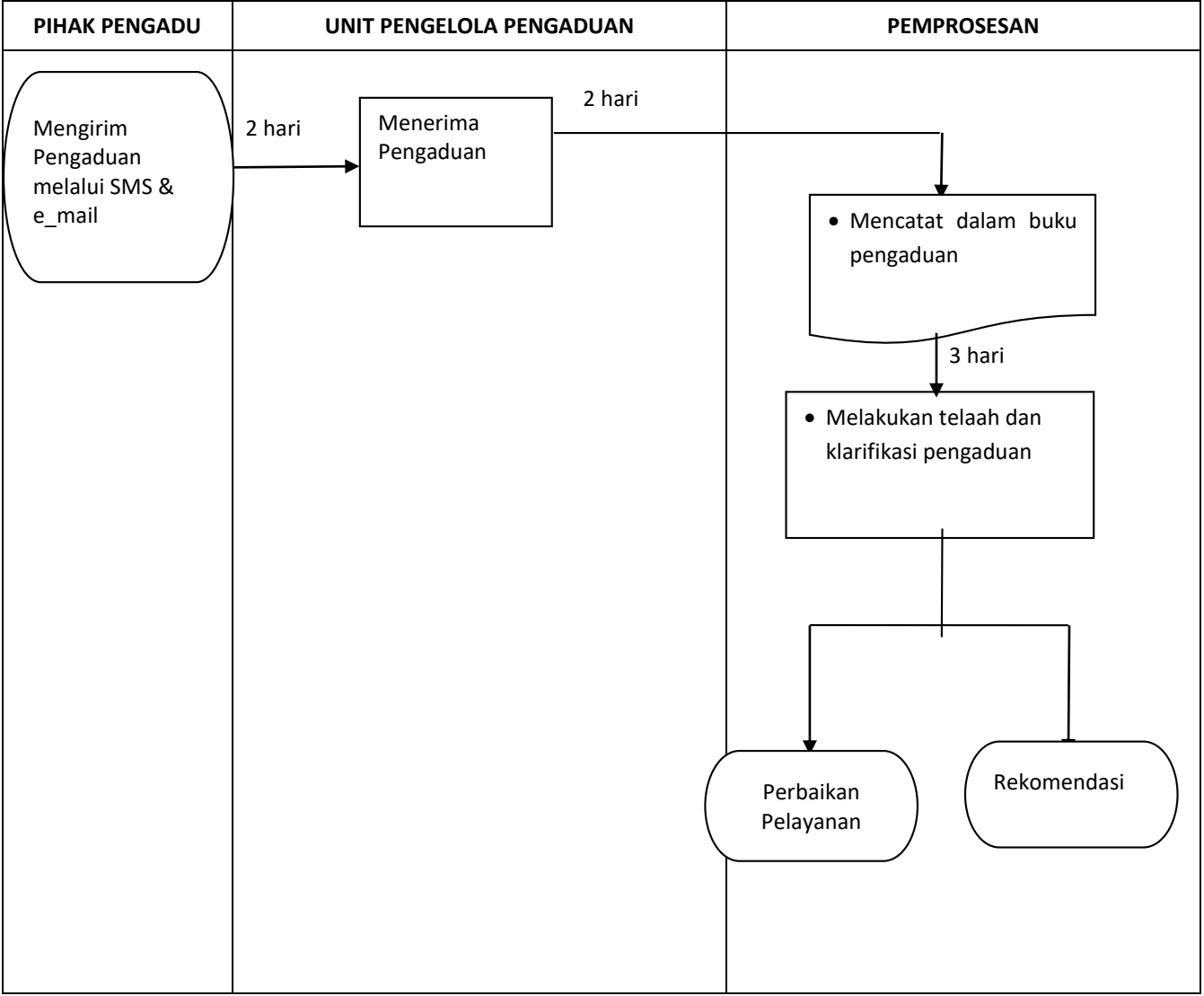
Lampiran : Alur Penanganan Pengaduan:



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



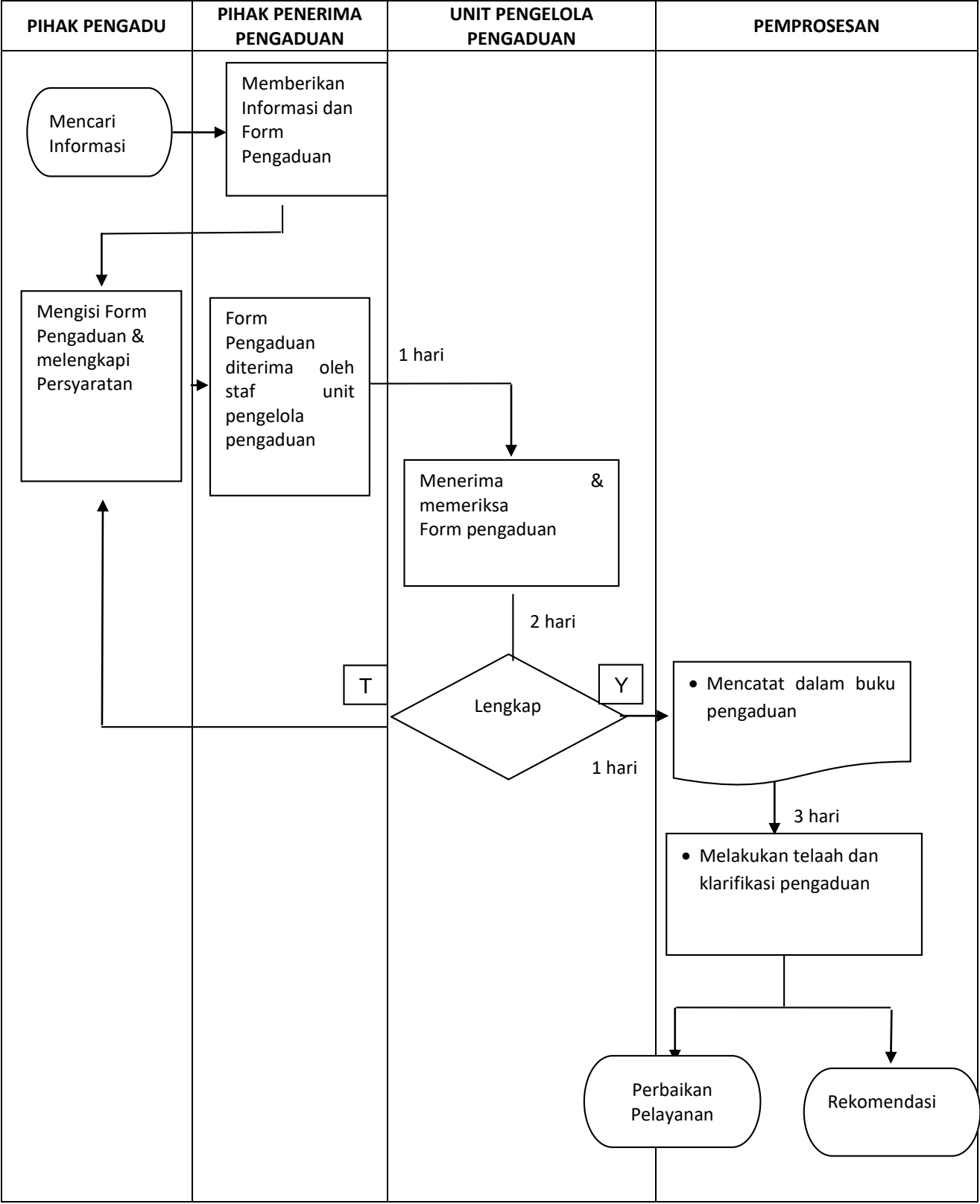
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Apotek

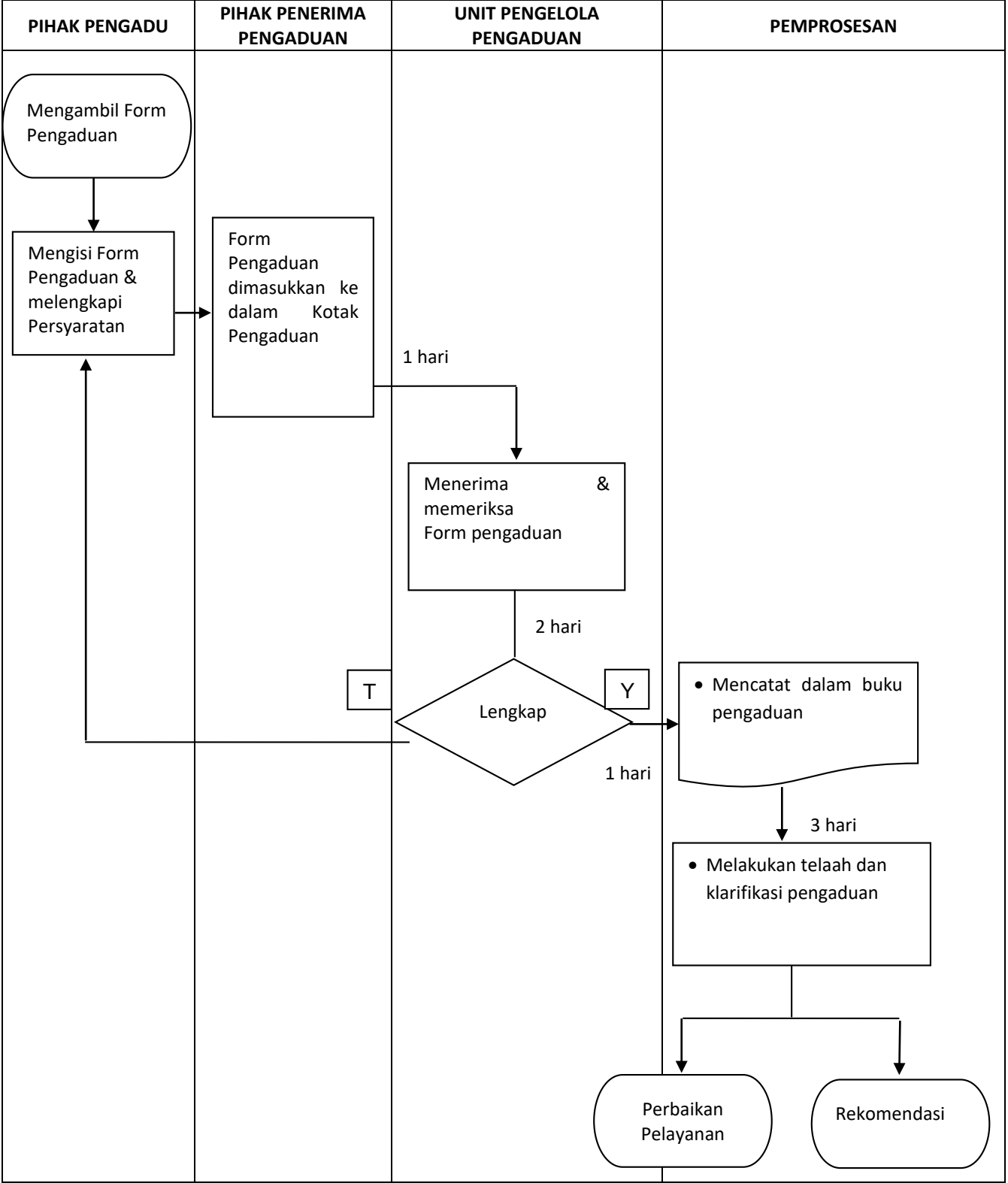
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat (formulir) permohonan Bermaterai Surat lizin Apotek dari Apoteker Penanggung Jawab
		2 Fotocopy KTP Apoteker dan Pemilik Sarana Apotek
		3 Fotocopy STRA dan Ijazah Apoteker
		4 Surat yang menyatakan status bangunan dalam bentuk akte hak milik sewa/kontrak
		5 Fotocopy Izin OSS
		6 Daftar Asisten Apoteker /Tenaga teknis kefarmasian
		7 Fotocopy Ijazah Asisten Apoteker/Tenaga Teknis Kefarmasian dan STRTTK
		8 Akte Notaris perjanjian Kerjasama antara Apoteker Penanggungjawab Apotik (APA) dengan Pemilik Sarana Apotik (PSA).
		9 Surat pernyataan dari Apoteker dan PSA tidak terlibat pelanggaran per UU dibidang obat
		10 Surat Pernyataan dari Apoteker bahwa Tidak Sebagai Apoteker Penanggung Jawab di Apotek Lain atau Perusahaan Farmasi Lain
		11 Asli Surat Izin Atasan bagi Pegawai Negeri/Anggota TNI/PegawaiInstansi Pemerintah Lainnya
		12 Asli daftar terperinci alat perlengkapan apotik
		13 Asli surat keterangan keanggotaan dari pengurus Cabang Organisasi Profesi(IAI)
		14 Sket bangunan Apotek dan sket lokasi apotik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Berkas di upload di website http://oss.go.id
		2 Berkas kelengkapan Rekomendasi Oprasional Apotek diperiksa oleh Petugas Verifikasi.
		3 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, Menerima konfirmasi untuk dilakukan peninjauan lokasi Apotek dengan membawa Surat Tugas yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang
		4 Menerima peninjauan lokasi Apotek oleh Tim Teknis
		5 Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan toko obat
		6 Apabila sudah diperbaiki, mengirim bukti dokumentasi berupa Photo/Video
		7 Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis untuk pemrosesan berkas Rekomendasi Operasional Apotek untuk diprosesmenjadi Draft Rekoemndasi Oprasional Apotek
		8 Draft Rekomendasi Operasional Apotek di koreksi oleh Tim Teknis dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani oleh Kepala Dinas
		9 Menerima Rekomendasi Oprasional Apotek
3	Jangka waktu pelayanan	- 10 hari kerja (diluar perbaikan)
4	Biaya/tarif	- Rp.0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Operasional Apotik

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
		2.	- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
		3.	- Website : http:// dinkes.pontianak.go.id
		4.	- Kotak Pengaduan
		5.	- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6.	- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Pelayanan Publik

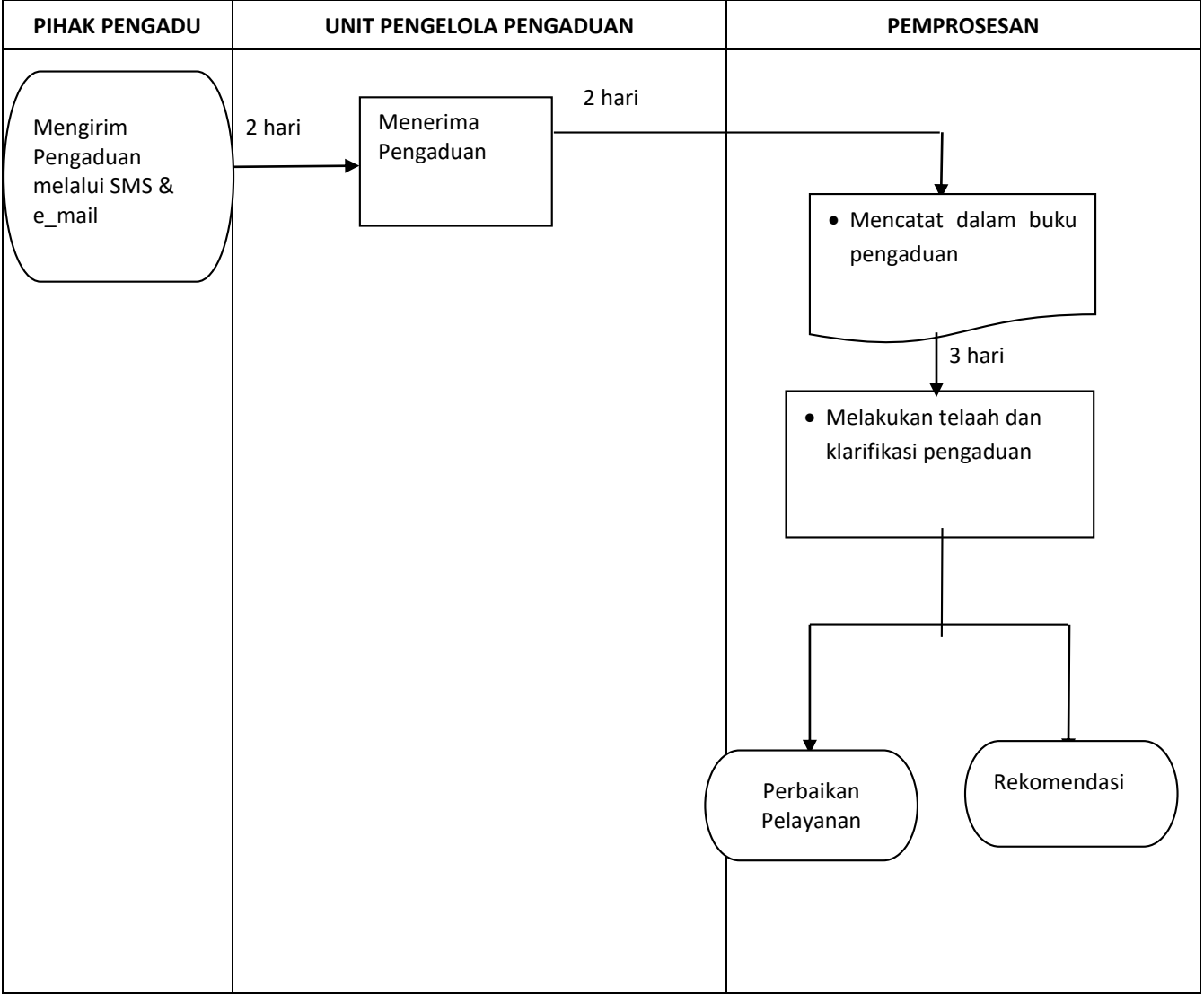
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



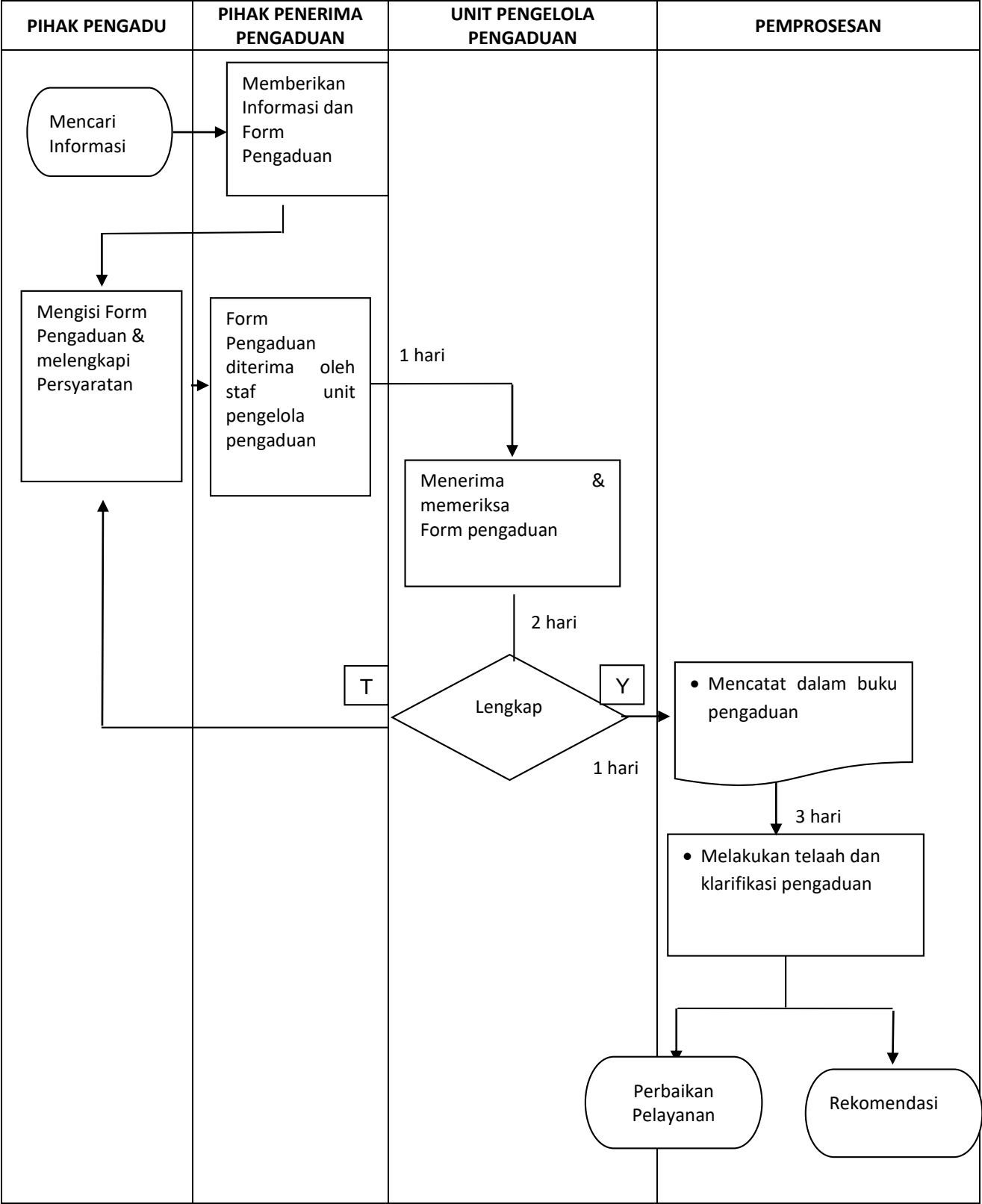
STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Toko Obat

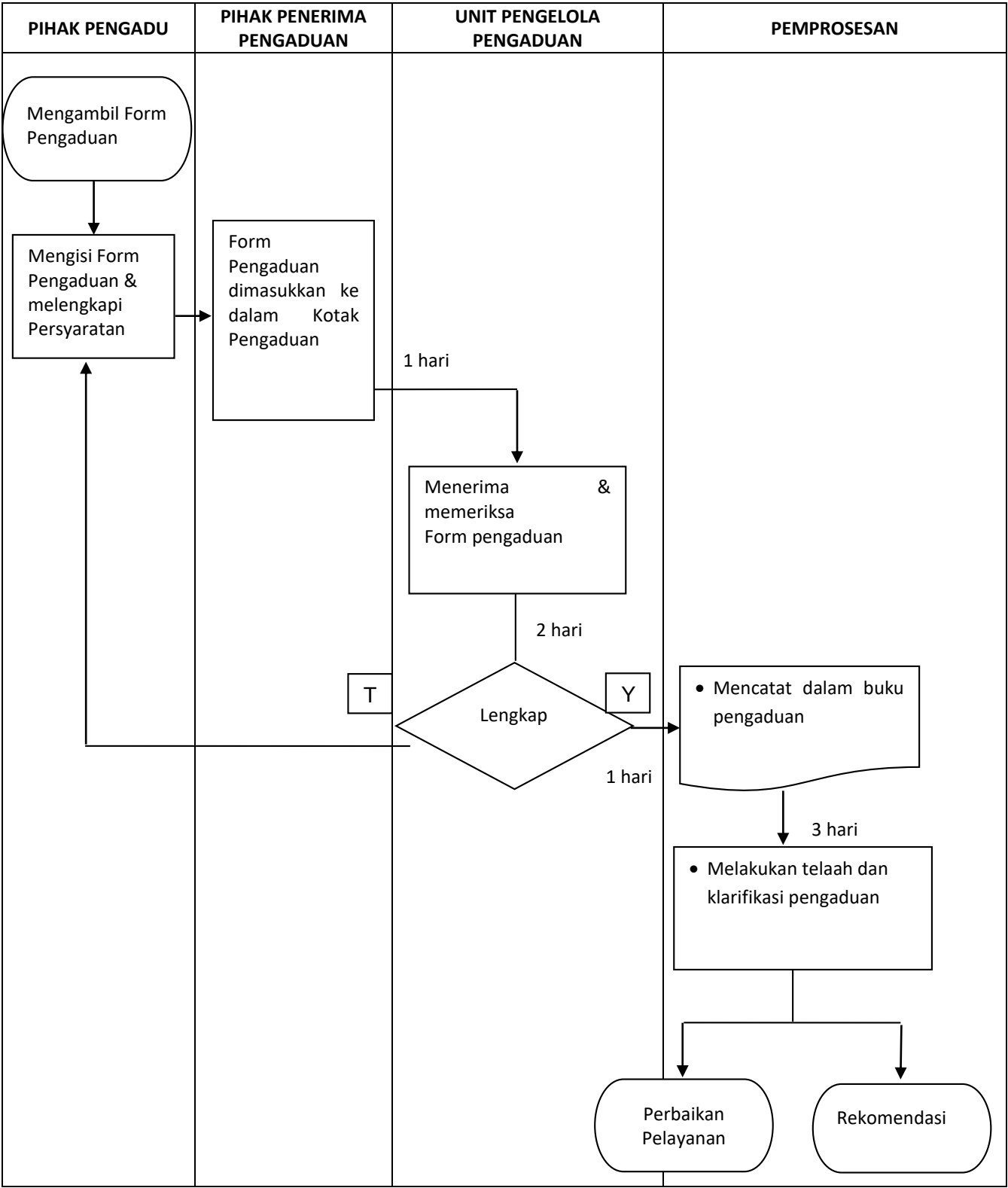
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat (formulir) permohonan Bermaterai Surat izin Toko Obat dari Tenaga Teknis Kefarmasian
		2 Fotocopy KTP Tenaga Teknis Kefarmasian dan pemilik toko obat
		3 Fotocopy Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)
		4 Denah Bangunan Toko Obat
		5 Fotocopy Dokumen Lingkungan (SPPL)
		6 Surat Status Bangunan (Akte/Surat Sewa Menyewa)
		7 Asli dan Fotocopy Surat Izin atasan bagi PNS, ABRI dan Pegawai Instansi Pemerintah lainnya
		8 Surat pernyataan Bermaterai Tenaga teknis kefarmasian bahwa bersedia menjadi penanggung jawab di toko obat
		9 Izin OSS RBA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Berkas di upload di website http://oss.go.id
		2 Berkas kelengkapan Rekomendasi operasional Toko Obat diperiksa oleh Petugas Verifikasi.
		3 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, Menerima konfirmasi untuk dilakukan peninjauan lokasi Apotek dengan membawa Surat Tugas yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang
		4 Menerima peninjauan lokasi Toko Obat oleh Tim Teknis
		5 Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan toko obat
		7 Apabila sudah diperbaiki, mengirim bukti dokumentasi berupa Photo/Video
		8 Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis untuk pemrosesan berkas Rekomendasi Operasional Toko Obat untuk diproses menjadi Draft Rekoemndasi Oprasional Toko Obat
		9 Draft Rekomendasi Operasional toko obat di koreksi oleh Tim Teknis dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani oleh Kepala Dinas
		10 Menerima Rekomendasi operasional toko obat
3	Jangka waktu pelayanan	- 10 hari kerja (diluar perbaikan)
4	Biaya/tarif	- Rp 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Operasional Toko Obat

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
		2.	- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
		3.	- Website : http:// dinkes.pontianak .go.id
		4.	- Kotak Pengaduan
		5.	- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6.	- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	PMK OSS
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat semesteran Rekomendasi Oprasional Toko Obat

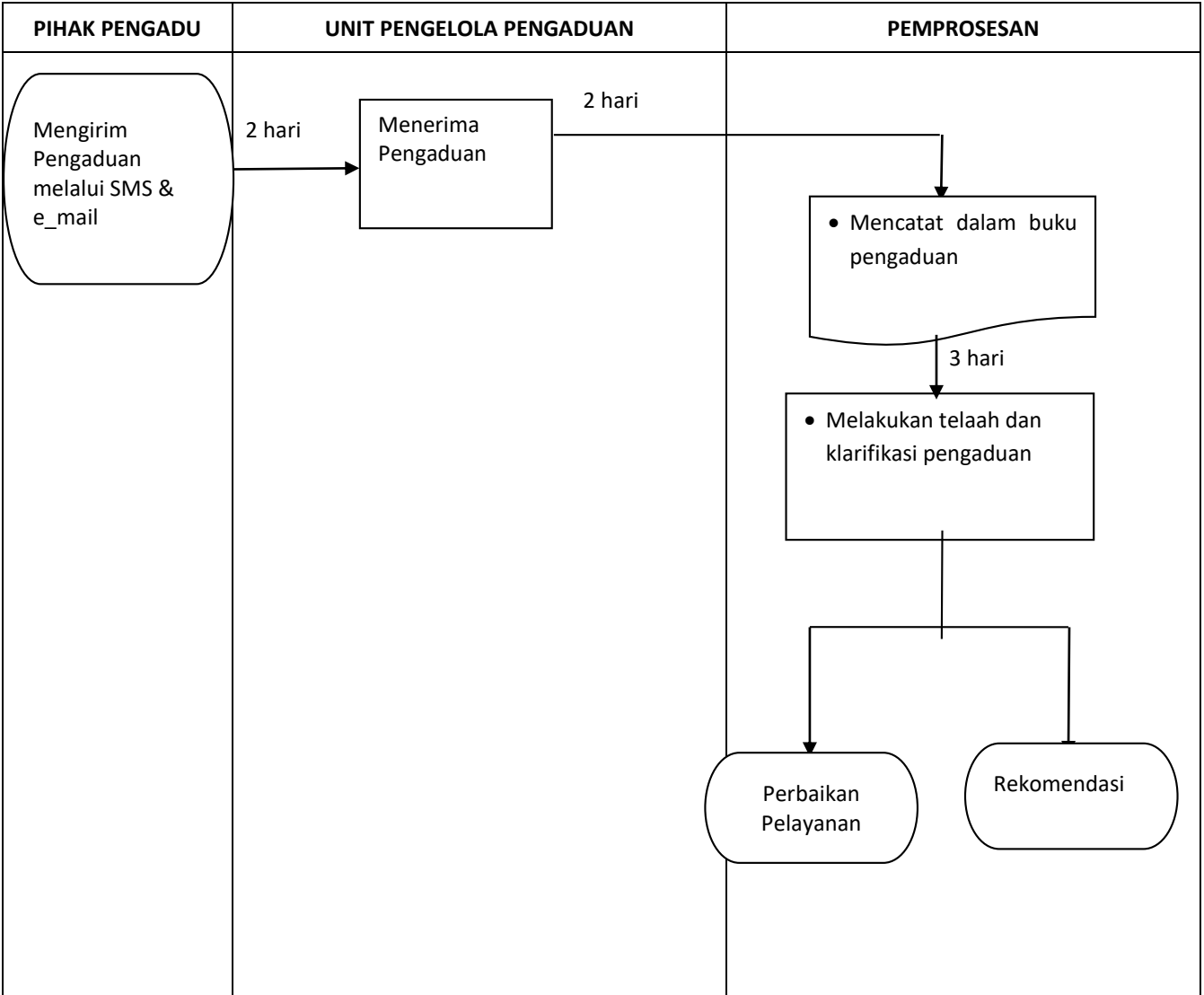
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



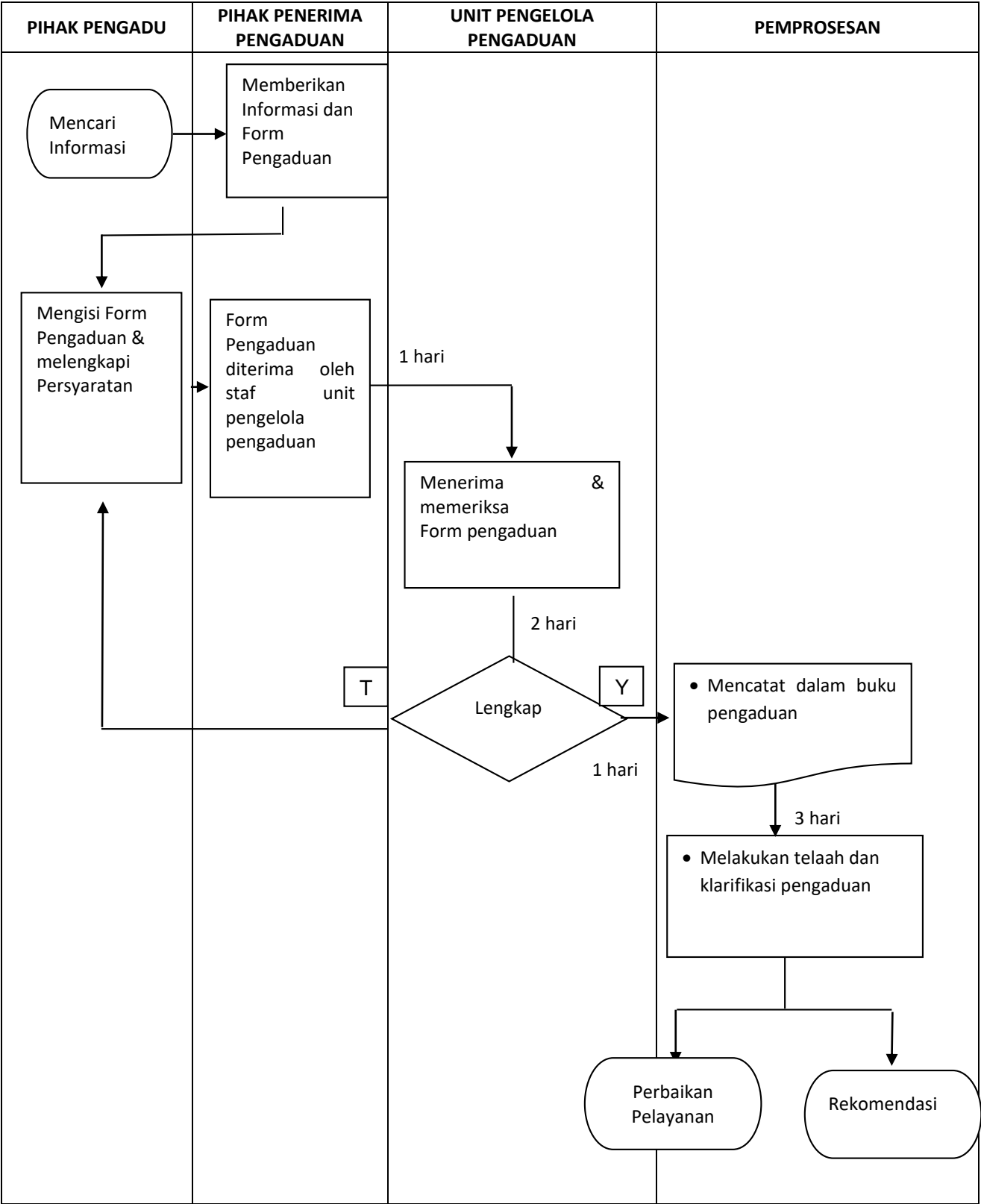
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Toko Alat Kesehatan

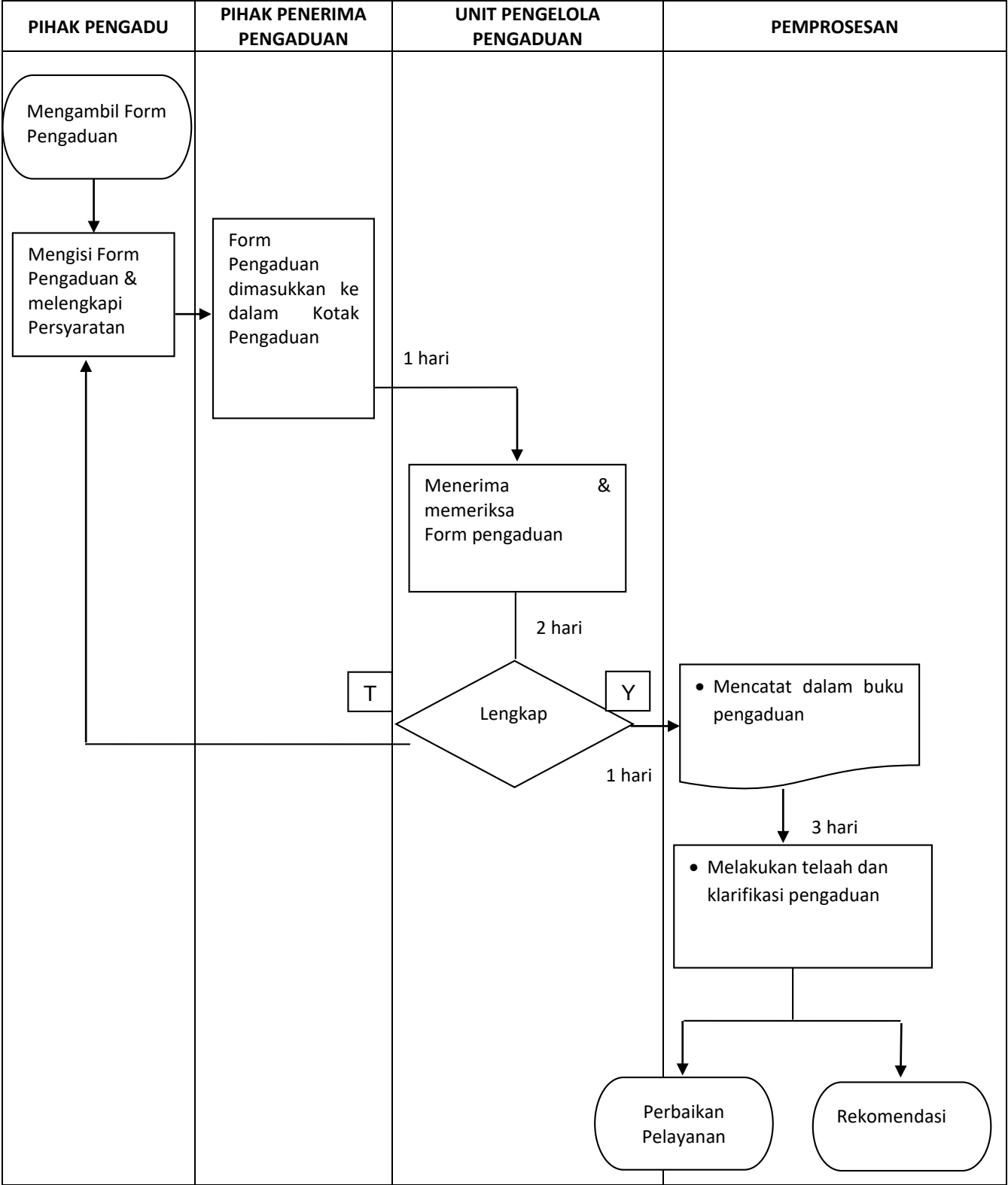
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat (formulir) permohonan Bermaterai Surat izin Toko Alat Kesehatan dari TenagaTeknis Kefarmasian
		2 Fotocopy KTP Tenaga Teknis Kefarmasian dan pemilik Toko Alat Kesehatan
		3 Fotocopy Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)
		4 Denah Bangunan Toko Alat Kesehatan
		5 Fotocopy Izin OSS
		6 Surat Status Bangunan
		7 Asli dan Fotocopy Surat Izin atasan bagi PNS, ABRI dan Pegawai Instansi Pemerintah lainnya
		8 Surat pernyataan Bermaterai Tenaga teknis kefarmasian bahwa bersedia menjadi penanggung jawab Toko Alat Kesehatan dan Bersedia melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku
		9 Surat Pernyataan dari Penanggungjawab tidak bekerja pada perusahaan Farmasi lain
		10 Perjanjian Kerja Sama Penanggung Jawab dengan Pemilik Sarana Toko Alkes
		11 Surat Pernyataan Pemilik Sarana tidak terlibat pelanggaran peraturan Perundang-Undangan di Bidang Alkes
		12 Daftar Peralatan yang di Jual
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Berkas di upload di website http://oss.go.id
		2 Berkas kelengkapan Rekomendasi Operasional Toko Alat Kesehatan diperiksa oleh Petugas Verifikasi.
		3 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, Menerima konfirmasi untuk dilakukan peninjauan lokasi Apotek dengan membawa Surat Tugas yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang
		4 Menerima peninjauan lokasi Toko Alat Kesehatan oleh Tim Teknis
		5 Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan Toko Alat Kesehatan
		6 Apabila sudah diperbaiki, mengirim bukti dokumentasi berupa Photo/Video
		7 Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis untuk pemrosesan berkas Rekomendasi Operasional Toko Alat Kesehatan untuk diprosesmenjadi Draft Rekomendasi Oprasional Toko Alat Kesehatan
		8 Draft Rekomendasi Operasional Alat Kesehatan di koreksi oleh Tim Teknis dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani oleh Kepala Dinas
		9 Menerima Rekomendasi operasional toko Alat Kesehatan
3	Jangka waktu pelayanan	- 10 hari kerja (diluar perbaikan)
4	Biaya/tarif	- Rp 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Operasional Toko Alat Kesehatan

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
			- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
			- Website : http:// dinkes.pontianak .go.id
			- Kotak Pengaduan
			- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
			- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	PMK OSS
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Pelayanan Publik

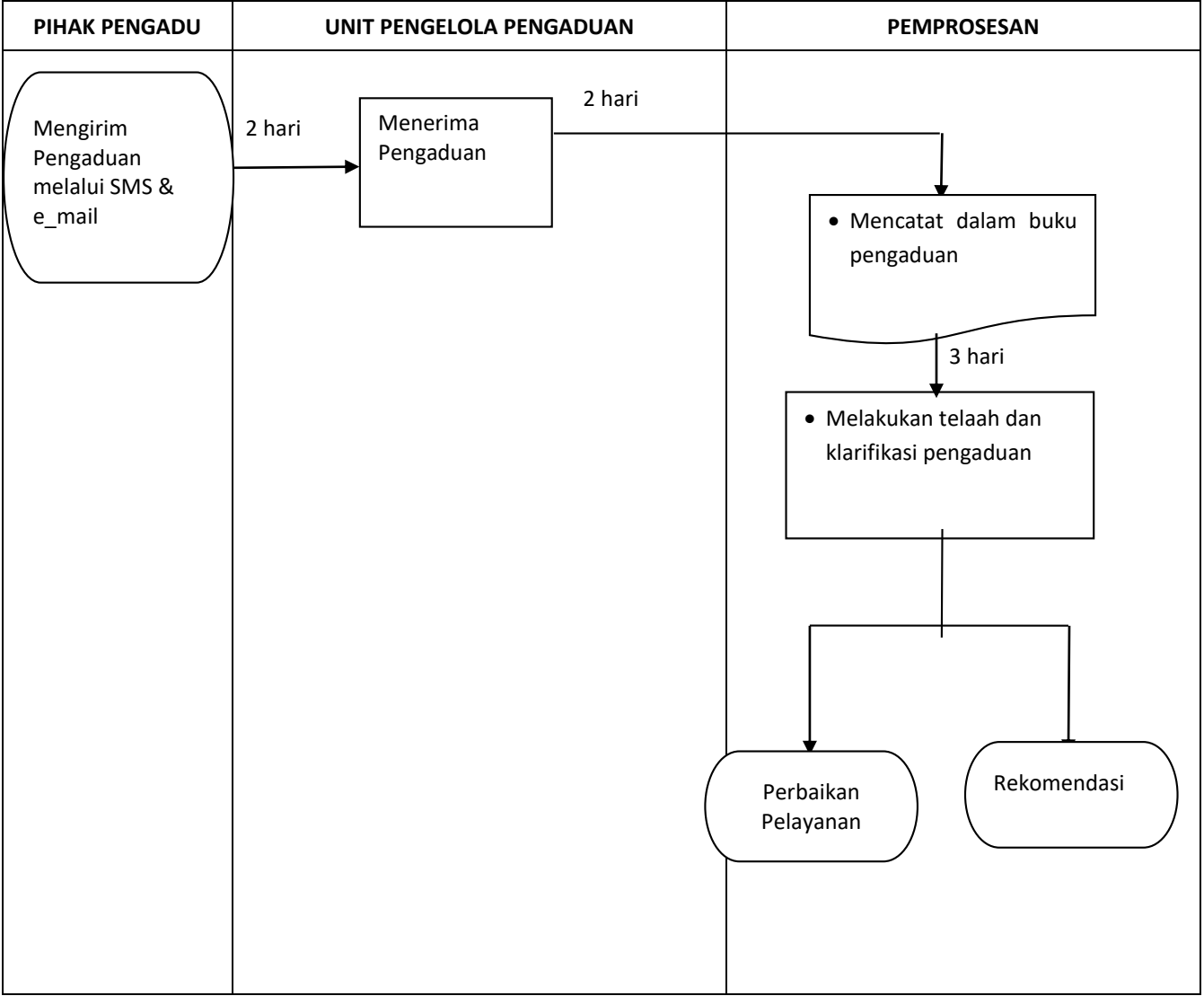
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



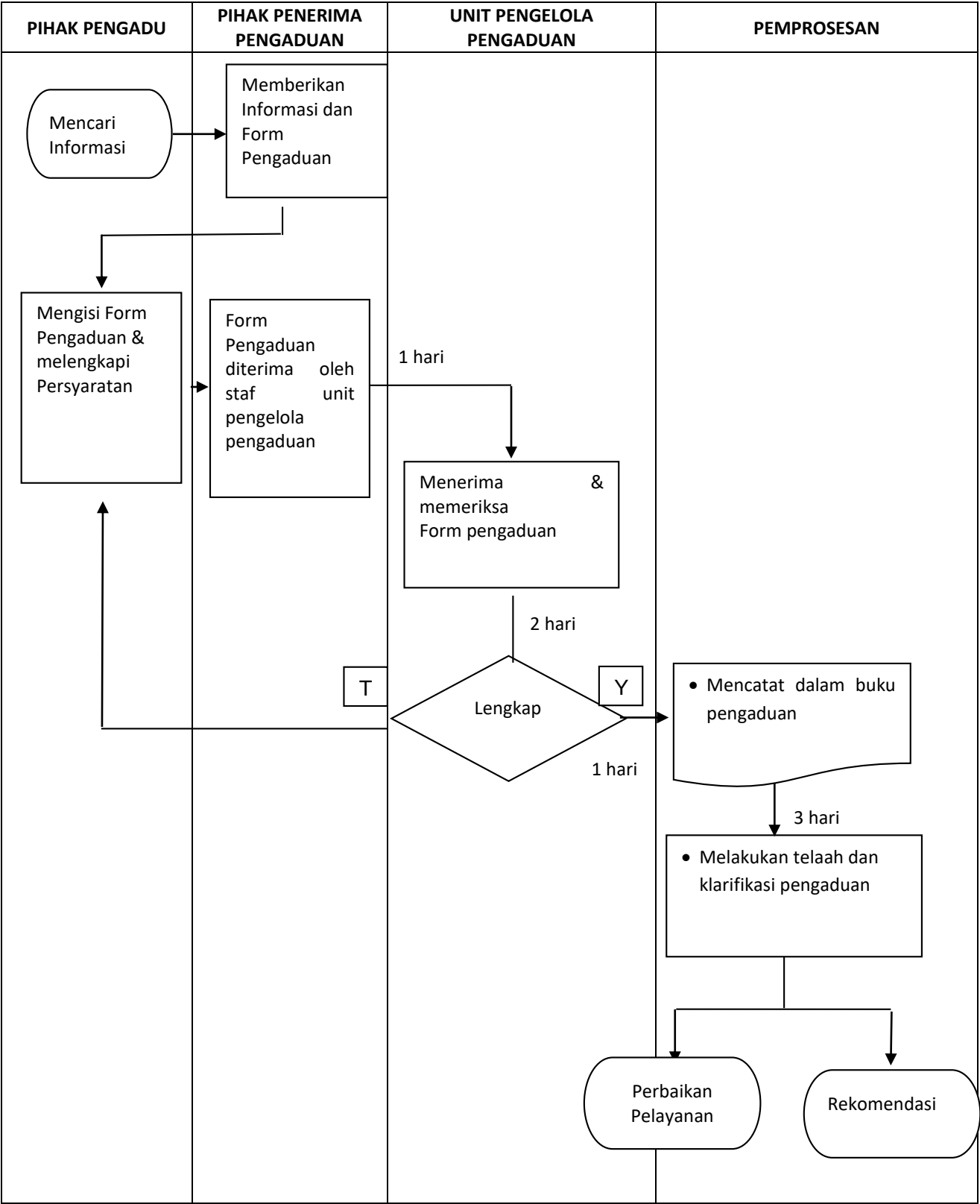
STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Tempat Fasilitas Umum (Hotel)

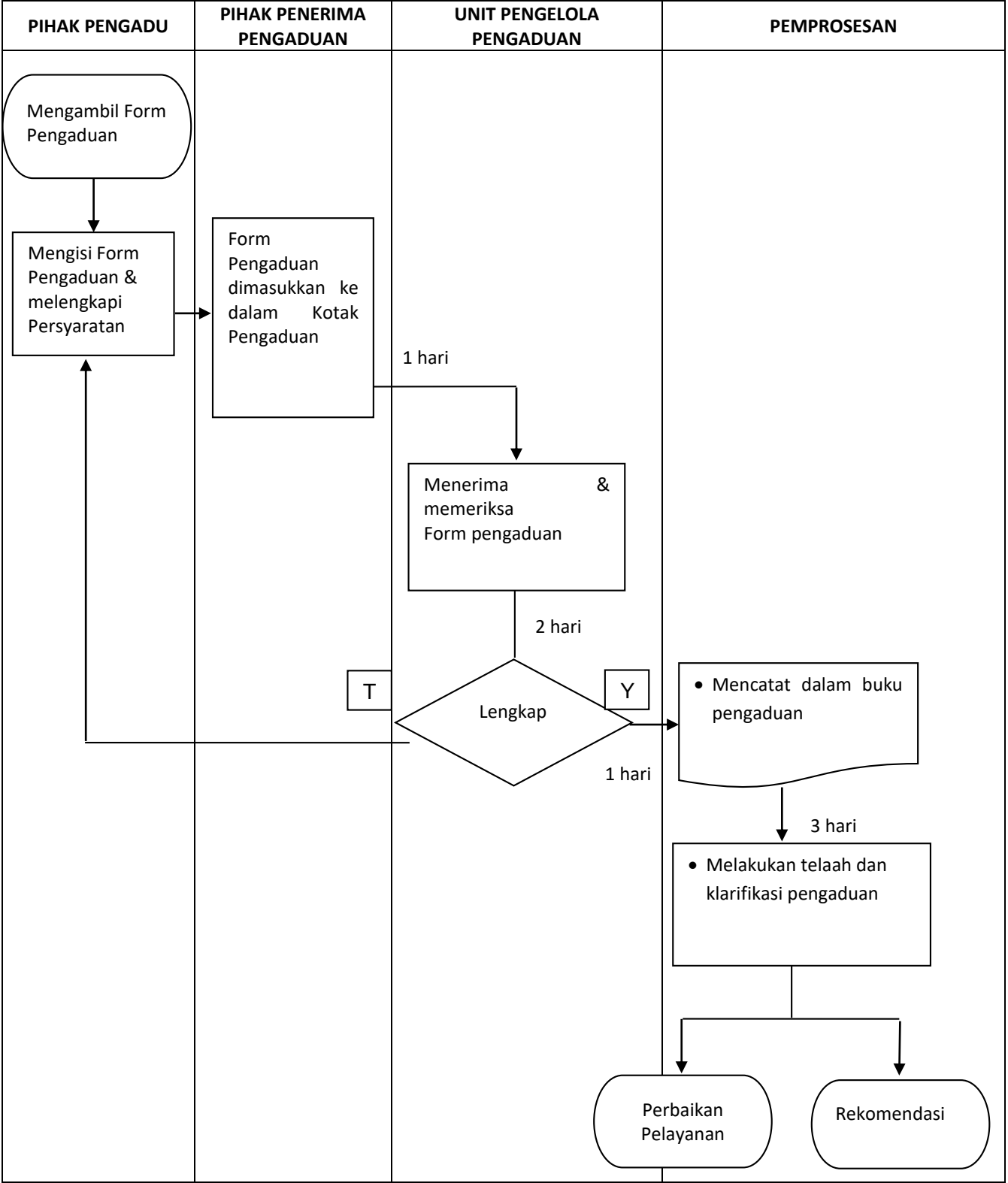
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat Permohonan dari Pemilik/Pimpinan Sarana (TFU)
		2 Fotocopy KTP pemohon
		3 Peta lokasi dan gambar denah bangunan
		4 Surat Penunjukan sebagai Penanggung Jawab dari Pemilik Sarana (TFU) untuk permohonan yang bukan pemilik Sarana
		5 Rekomendasi dari Asosiasi (untuk Hotel)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Petugas registrasi menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas, jika lengkap diagendakan di buku pelayanan perijinan dan diteruskan Tim Teknis Perijinan, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon
		Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, menerima konfirmasi untuk peninjauan dari Tim Teknis; Tim Teknis membawa surat tugas untuk tinjau lokasi Tempat Fasilitas Umum (TFU) yang ditanda tangani oleh Pejabat yang Berwenang
		3 Tim Teknis meninjau lokasi TFU untuk melakukan skoring inspeksi kesehatan lingkungan dan pengambilan sampel Air Kran (Kamar Mandi dan Dapur)
		4 Tim Teknis melakukan skoring hasil pemeriksaan inspeksi kesehatan lingkungan dan menyimpan hasil pemeriksaan dalam berita acara pemeriksaan
		5 Tim Teknis melakukan pengiriman sampel (setelah dilakukan pembayaran uji sampel) ke laboratorium dan menerima laporan hasil pemeriksaan sampel dari pemohon
		6 Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan sesuai dengan petunjuk Tim Teknis
		7 Apabila sudah diperbaiki, menerima tinjau ulang ke lokasi oleh Tim Teknis
		8 Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis untuk pemrosesan berkas Rekomendasi / Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi untuk diproses menjadi Draft Rekomendasi / Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi
		Draft Rekomendasi/SLHS di koreksi oleh Ketua Tim Teknis dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		Menerima Rekomendasi/Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi TFU
		10
		Tim Teknis Perizinan meninjau lokasi TFU untuk melakukan skoring inspeksi kesehatan lingkungan dan pengambilan sampel Air Kran (Kamar Mandi dan Dapur)
		11
		Tim Teknis melakukan skoring hasil pemeriksaan inspeksi kesehatan lingkungan dan menyimpan hasil pemeriksaan dalam berita acara pemeriksaan
		12
3	Jangka waktu pelayanan	- 5 Hari Kerja (diluar perbaikan dan diluar pemeriksaan Laboratorium)
4	Biaya/tarif	- Rp 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Sertifikat Laik Higiene Sanitasi TFU (Hotel)

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
			- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
			- Website : http:// dinkes.pontianak .go.id
			- Kotak Pengaduan
			- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
			- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	PMK 14
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran TFU (Hotel)

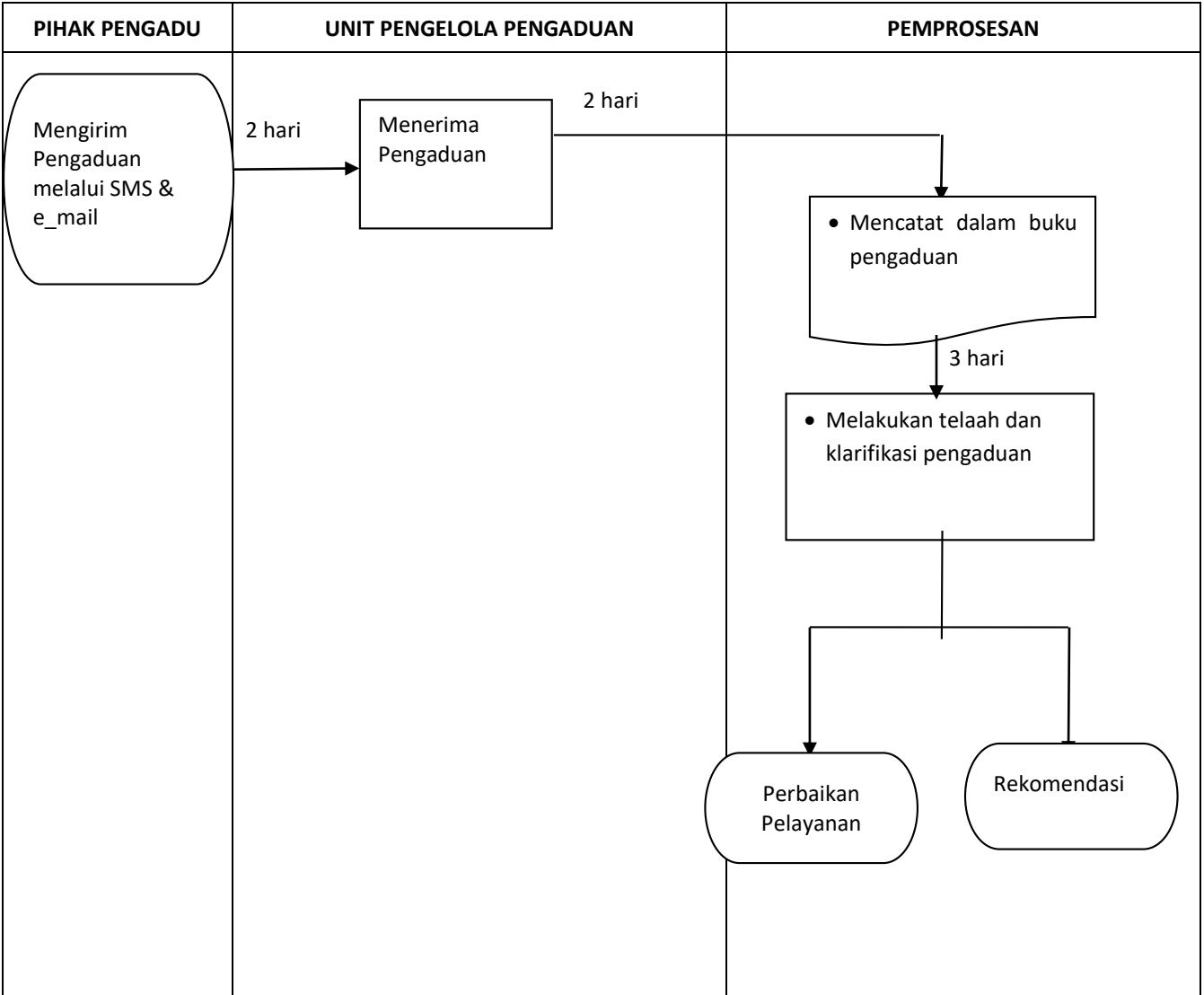
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



STANDAR PELAYANAN

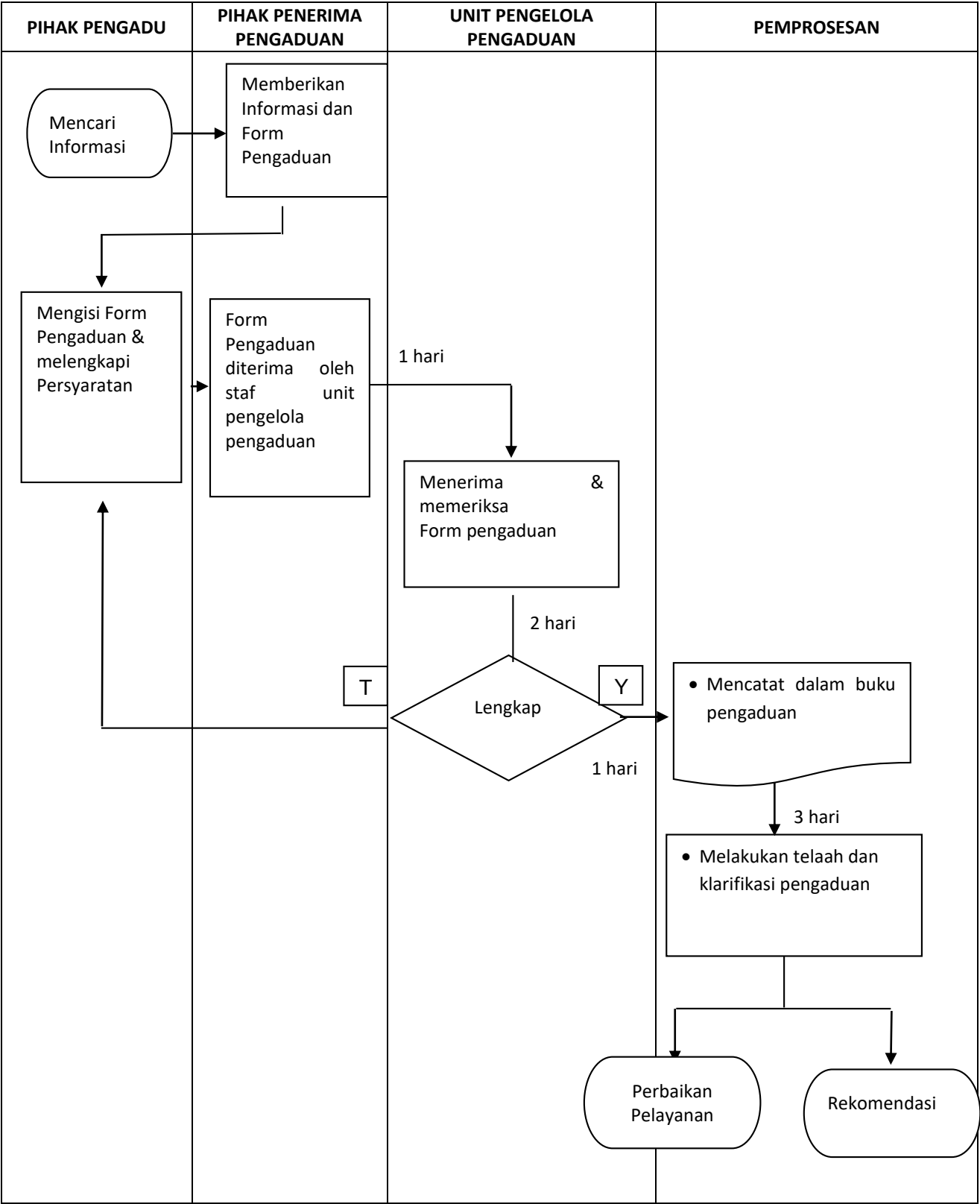
Jenis Pelayanan : Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Tempat Pengelolaan Pangan (TPP)
(Restoran, Jasa Boga, Depot Air Minum dan TPP Tertentu (Tahu dan Tempe))

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat Permohonan
		2 Fotocopy KTP pemohon
		3 Peta lokasi dan gambar denah bangunan
		4 Surat penunjukan penanggung jawab TPP (Restoran, Jasa Boga, Depot Air Minum dan TPP Tertentu <Tahu dan Tempe>)
		5 FC sertifikat kursus hygiene sanitasi makanan bagi pengusaha/penjamah makanan
		6 Pas Foto Ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar latar merah
		7 Surat Penunjukan Tenaga Sanitarian/Tenaga yang memiliki pengetahuan hygiene Sanitasi Makanan sebagai penanggung jawab Sarana (TPP)
		8 Fotocopy Ijazah/STR Tenaga Sanitarian /Sertifikat Pelatihan /Kursus Hygiene Sanitasi (Khusus Jasa Boga)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Petugas registrasi (Pelayanan Publik) menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapanberkas, jika lengkap diagendakan di buku pelayanan perijinan dan diteruskan Tim Teknis, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon
		Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, menerima konfirmasi untuk peninjauan dari Tim Teknis; Tim Teknis membawa surat tugas untuk tinjau lokasi Tempat Pengelolaan Pangan (TPP) yang ditanda tangani oleh Pejabat yang Berwenang
		Tim Teknis Perizinan meninjau lokasi TPP untuk melakukan skoring inspeksi kesehatan lingkungan dan pengambilan sampel Restoran dan Jasa Boga (makanan,air minum dan usap alat) untuk Pengambilan Sampel Depot Air Minum (kimia, fisika dan bakteriologis)
		Tim Teknis melakukan skoring hasil pemeriksaan inspeksi kesehatan lingkungan dan menyimpan hasil pemeriksaan dalam berita acara pemeriksaan
		Tim Teknis melakukan pengiriman sampel (setelah dilakukan pembayaran uji sampel) ke laboratorium dan menerima laporan hasil pemeriksaan sampel dari pemohon
		Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan sesuai dengan petunjuk Tim Teknis
		Apabila sudah diperbaiki, menerima tinjau ulang ke lokasi oleh Tim Teknis
		Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis untuk pemrosesan berkas Rekomendasi / Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi untuk diproses menjadi Draft Rekomendasi / Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi
		Draft Rekomendasi/SLHS di koreksi oleh Ketua Tim Teknis dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		Menerima Rekomendasi/Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi TPP
3	Jangka waktu pelayanan	- 7 Hari Kerja (diluar perbaikan dan diluar pemeriksaan Laboratorium)
4	Biaya/tarif	- Rp 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi/Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi TPP

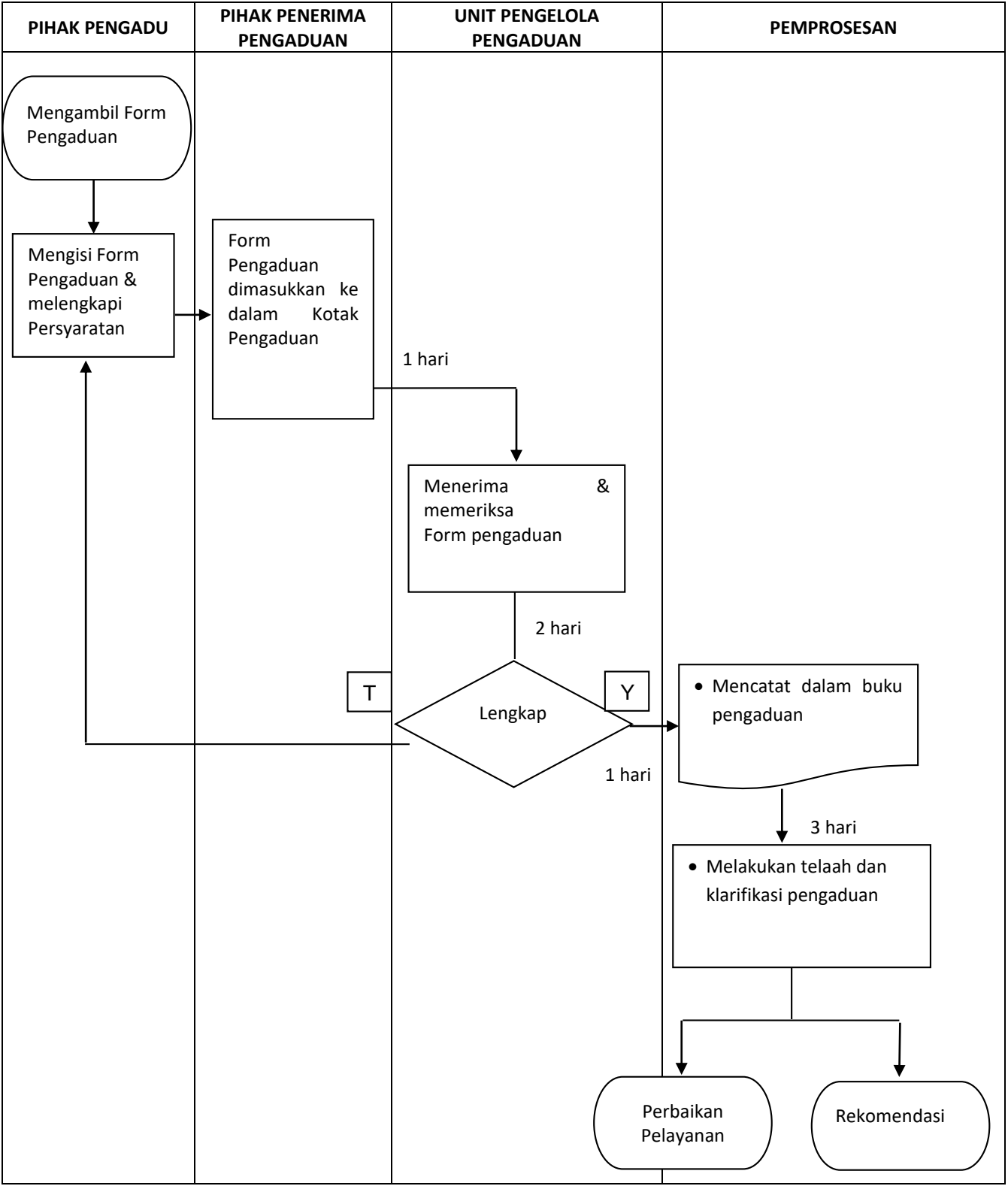
No	Komponen	Uraian
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799

			- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
			- Website : http://dinkes.pontianak.go.id
			- Kotak Pengaduan
			- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
			- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Laporan semesteran pelaksanaan pelayanan SLHS

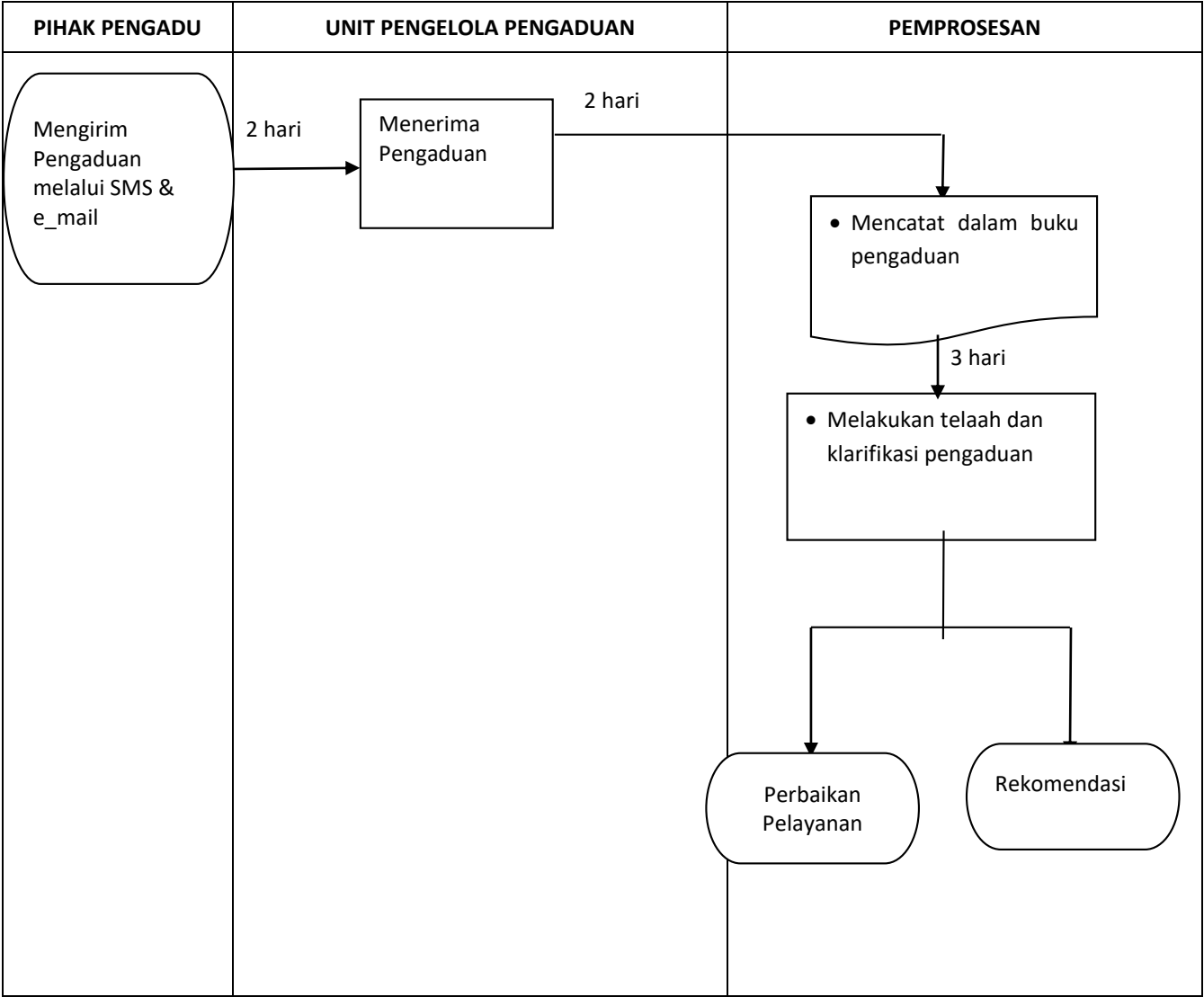
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



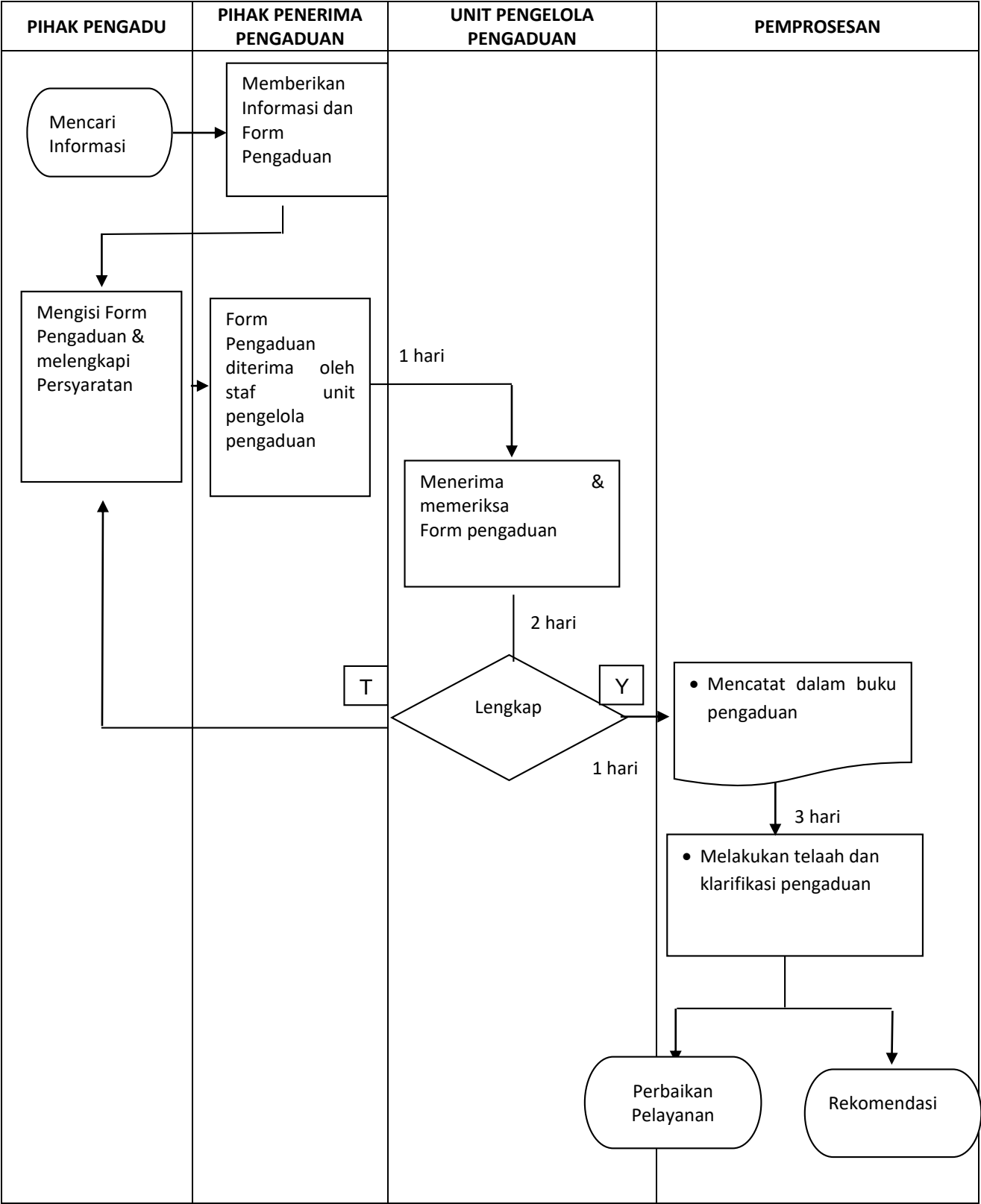
STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Rekomendasi Operasional Pest Control

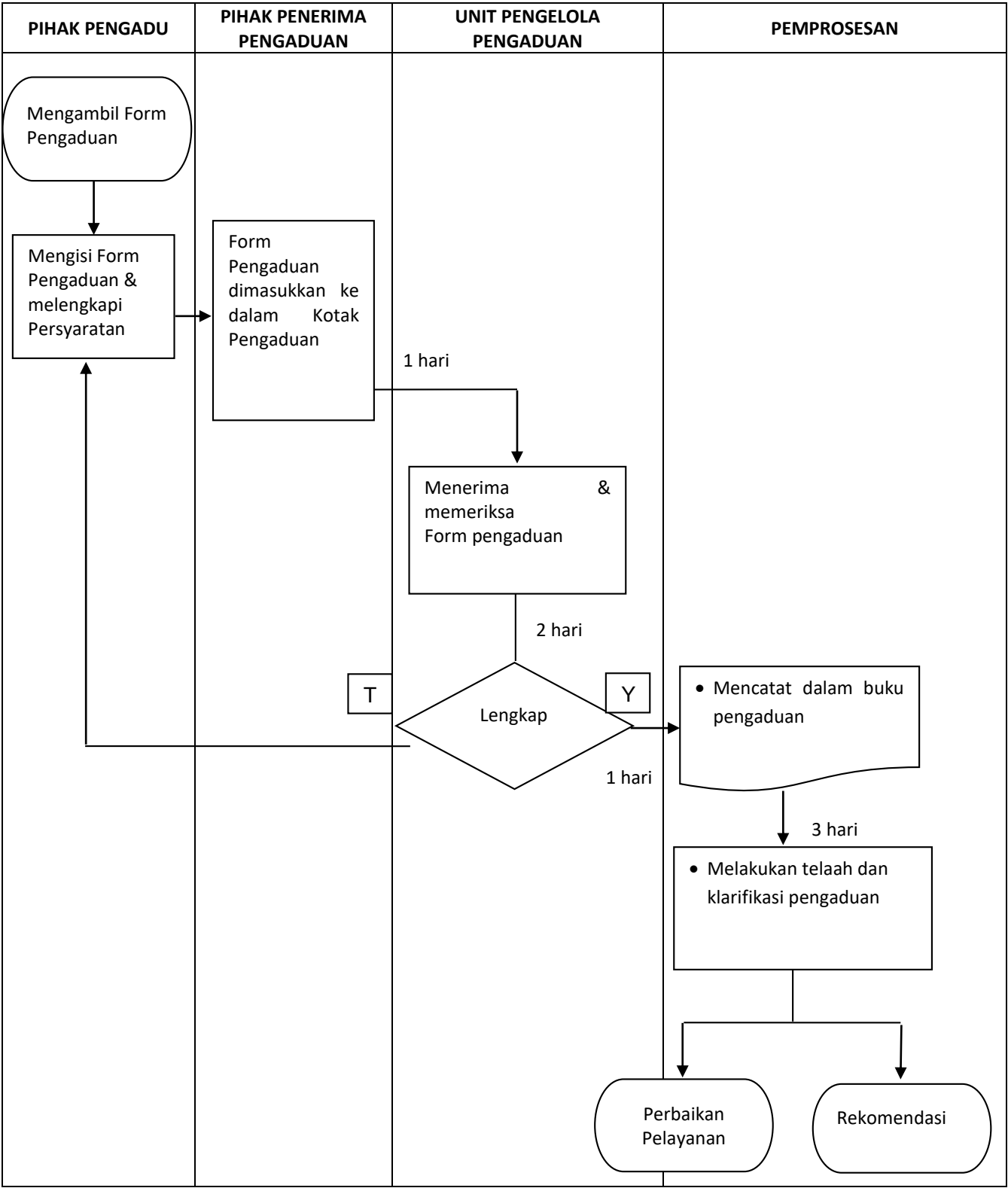
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Fotocopy KTP
		2 Fotocopy Sertifikat Supervisor
		3 Fotocopy Sertifikat Teknisi
		4 Daftar Petugas Teknis
		5 Daftar Pestisida yang digunakan
		6 Daftar Peralatan Teknis
		7 Surat Keterangan Dokter (SKD) yang telah memiliki SIP bagi Supervisor dan teknisi
		8 Peta/Gambar Denah Bangunan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Memberikan berkas permohonan kepada Petugas registrasi untuk diperiksa kelengkapan, jika lengkap diagendakan di buku pelayanan dan diteruskan ke Tim Teknis, jika tidak lengkap diambil kembali untukdiperbaiki
		2 Berkas ditelaah oleh Tim Teknis, menerima konfirmasi untuk peninjauan dari Tim Teknis; Tim Teknis membawa surat tugas untuk tinjau lokasi Pest Control yang ditanda tangani oleh Pejabat yang Berwenang
		3 Visitasi lokasi usaha pest control dan dilakukan Skoring Inspeksi Kesehatan Lingkungan
		4 Menerima berita acara Inspeksi Kesehatan Lingkungan dari Tim Teknis
		5 Jika tidak memenuhi syarat (TMS) melakukan perbaikan sesuai dengan petunjuk Tim Teknis
		6 Apabila sudah diperbaiki, mengirimkan bukti perbaikan (Photo/Video dan Argumen)
		7 Jika Memenuhi Syarat (MS) menunggu tindak lanjut Tim Teknis Perijinan untuk pemrosesan berkas Rekomendasi Oprasional Pest Control untuk diproses menjadi Draft Rekomendasi Oprasional Pest Control
		8 Draft Rekomendasi di koreksi oleh Ketua Tim Teknis Perizinan dengan bukti paraf hierarki dan selanjutnya di tandatangani oleh Kepala Dinas
		9 Menerima Rekomendasi Asli yang telah ditandatangani Kepala Dinas
3	Jangka waktu pelayanan	- 5 (lima) hari kerja
4	Biaya/tarif	- Rp 0,- (GRATIS)
5	Produk pelayanan	- Rekomendasi Oprasional Pest Control

No	Komponen	Uraian	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		- SMS Pengaduan : 0812 5607 3799
			- Email : pengaduan.dinkesptk@gmail.com
			- Website : http:// dinkes.pontianak .go.id
			- Kotak Pengaduan
			- Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
			- Alur Penanganan Pengaduan: terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 50 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Keseahtan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan untuk Vector dan Binatang Pembawa Penyakit serta Penedaliannya
		7.	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Aturan pendukung perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Petugas Pelayanan Publik : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Pengawasan dengan OSS
		2.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Semesteran Rekomendasi Oprasional Pest Control

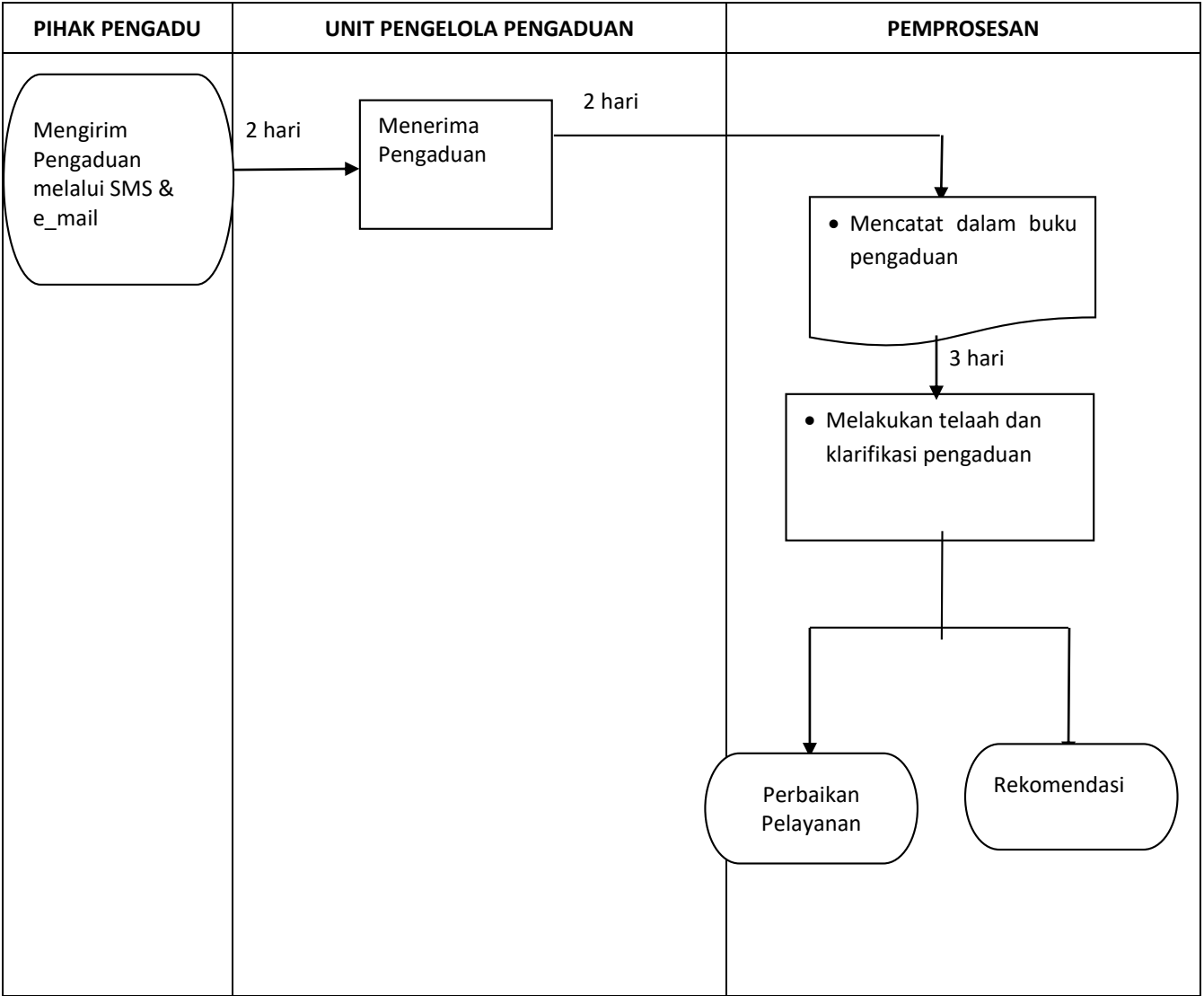
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



PENUTUP

Jenis Standar Pelayanan Perizinan yang ditetapkan Dinas Kesehatan Kota Pontianak berjumlah 15 (lima belas) yang mencakup persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Demikianlah Penyusunan Jenis Standar Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Pontianak. Semoga Standar Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Pontianak dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang memperoleh pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak. Standar Pelayanan ini akan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian kepada penerima pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak. Akhir kata, terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang membantu review penyusunan Standar Pelayanan perizinan ini



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK

NOMOR 14/D-KES/TAHUN 2023
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN STANDAR PELAYANAN PUSKEMAS
PADA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298)
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
12. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2019 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 175);
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 12);
14. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 119);

- 15. Peraturan Wali Kota Nomor 6 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 6);
- 16. Peraturan Walikota Nomor 127 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 127);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 dan lampiran 2 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas sebagaimana Diktum Kesatu disusun untuk menjamin kepastian pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PONTIANAK

SA YTIKO