



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN

JL. D. I. Panjaitan No. 40 KETAPANG Kode Pos 78851 Telp. (0534) 32253
E-mail : dinkes@ketapangkab.go.id Website : <https://dinkes.ketapangkab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KETAPANG
NOMOR : 8/DINKES-A.100.3.3/2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN NOMOR
P/37/DINKES-A.100.3.3/VIII/2023 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KETAPANG

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KETAPANG,

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 lebih menjamin konsistensi pelayanan, baik dari segi mutu, waktu dan tahapan kegiatan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor P/37/DINKES-A.100.3.3/VIII/2023 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

Mengingat : 1. 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 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);
7. Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2020 Nomor 15);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Mengubah Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor P/37/DINKES-A.100.3.3/VIII/2023 Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan:

a. Sekretariat/Subbag Umum dan Kepegawaian

1. Usulan Kenaikan Pangkat
2. Usulan Pengangkatan Pertama Kali Jabatan Fungsional
3. Usulan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional, Alih Kategori Jabatan Fungsional dan Perpindahan Jabatan Fungsional
4. Usulan Peningkatan Pendidikan/Pencantuman Gelar
5. Pengajuan Cuti ASN
6. Pengajuan Pensiun Pegawai
7. Usulan Karis/Karsu
8. Usulan Kenaikan Gaji Berkala
9. Usulan Tanda Kehormatan Satya Lencana Bagi ASN
10. Usulan Ujian Dinas ASN
11. Usulan Mutasi Pegawai
12. Kasus Perceraian PNS
13. Usulan Tunjangan Keluarga

14. Usulan Taspen
15. Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional
16. Pengaduan Masyarakat

b. Bidang Pelayanan Kesehatan

1. Surat Pengantar Izin Unit Transfusi Darah
2. Surat Rekomendasi Izin Operasional SPA
3. Surat Rekomendasi Izin Pengobatan Tradisional
4. Surat Rekomendasi Izin Operasional Tukang Gigi
5. Surat Pengantar Izin Hemodialisa
6. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum
7. Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Umum
8. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus
9. Surat rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Khusus
10. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Puskesmas
11. Surat Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas
12. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Klinik
13. Surat Rekomendasi Izin Operasional Klinik

c. Bidang Kesehatan Masyarakat

1. Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS) Depot Air Minum Isi Ulang dan Rumah Makan/Jasa Boga

d. Bidang Sumber Daya Kesehatan

Tim Kefarmasian

1. Penerbitan Sertifikat Standar Apotek
2. Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat
3. Validasi SPPIRT

Tim SDM

4. Rekomendasi Tugas Belajar

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KE DUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Ketapang
Pada tanggal : 29 April 2024

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten
Ketapang Prov Kalbar,



dr. FERIA KOWIRA, M.M.
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 197305072002122005

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAPANG
NOMOR :
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA
DINAS KESEHATAN NOMOR P/37/DINKES-
A.100.3.3/VIII/2023 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KETAPANG

A. JENIS PELAYANAN

- a. Sekretariat/Subbag Umum dan Kepegawaian
 1. Usulan Kenaikan Pangkat
 2. Usulan Pengangkatan Pertama Kali Jabatan Fungsional
 3. Usulan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional, Alih Kategori Jabatan Fungsional dan Perpindahan Jabatan Fungsional
 4. Usulan Peningkatan Pendidikan/Pencantuman Gelar
 5. Pengajuan Cuti ASN
 6. Pengajuan Pensiun Pegawai
 7. Usulan Karis/Karsu
 8. Usulan Kenaikan Gaji Berkala
 9. Usulan Tanda Kehormatan Satya Lencana Bagi ASN
 10. Usulan Ujian Dinas ASN
 11. Usulan Mutasi Pegawai
 12. Kasus Perceraian PNS
 13. Usulan Tunjangan Keluarga
 14. Usulan Taspen
 15. Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional
 16. Pengaduan Masyarakat

- b. Bidang Pelayanan Kesehatan
 1. Surat Pengantar Izin Unit Transfusi Darah
 2. Surat Rekomendasi Izin Operasional SPA
 3. Surat Rekomendasi Izin Pengobatan Tradisional
 4. Surat Rekomendasi Izin Operasional Tukang Gigi
 5. Surat Pengantar Izin Hemodialisa
 6. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum
 7. Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Umum
 8. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus
 9. Surat rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Khusus
 10. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Puskesmas
 11. Surat Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas
 12. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Klinik
 13. Surat Rekomendasi Izin Operasional Klinik

- c. Bidang Kesehatan Masyarakat
 1. Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS) Depot Air Minum Isi Ulang dan Rumah Makan/Jasa Boga

d. Bidang Sumber Daya Kesehatan

Tim Kefarmasian

1. Penerbitan Sertifikat Standar Apotek
2. Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat
3. Validasi SPPIRT

Tim SDM

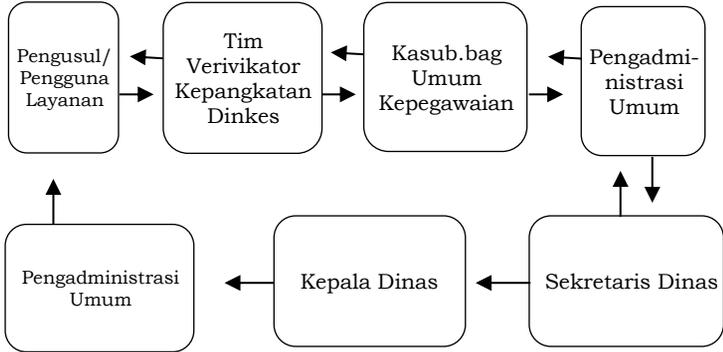
4. Rekomendasi Tugas Belajar

B. STANDAR PELAYANAN

a. Sekretariat/Subbag Umum dan Kepegawaian

1. Usulan Kenaikan Pangkat

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Melengkapi persyaratan administrasi untuk : a. Usulan Kenaikan Pangkat Reguler, adapun persyaratannya sebagai berikut : 1. Surat pengantar dari unit kerja masing-masing; 2. Fotokopi legalisir SK CPNS (bagi yang pertama kali naik pangkat); 3. Fotokopi legalisir SK PNS (bagi yang pertama kali naik pangkat); 4. Fotokopi legalisir SK Kenaikan Pangkat terakhir; 5. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dua tahun terakhir; 6. Fotokopi legalisir SK Penyesuaian Jabatan Fungsional Umum Tahun 2022-2023; 7. Fotokopi legalisir Surat Tanda Lulus Ujian Dinas (STLUD) Tingkat I Bagi PNS yang pindah golongan dari II/d ke III/a; 8. Fotokopi legalisir SK mutasi bagi PNS yang mutasi; 9. Fotokopi legalisir SK Penyesuaian Masa Kerja (PMK) bagi PNS yang telah disesuaikan masa kerjanya; 10. SK Pemberhentian dari Jabatan Fungsional Tertentu. b. Usulan Kenaikan Pangkat Struktural, adapun persyaratannya sebagai berikut : 1. Surat pengantar dari unit kerja masing-masing; 2. Fotokopi legalisir SK Kenaikan Pangkat terakhir; 3. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dua tahun terakhir; 4. Fotokopi legalisir SK Jabatan dan surat Pernyataan Pelantikan lama (mulai dari jabatan yang tertera pada SK Kenaikan Pangkat terakhir); 5. Fotokopi legalisir SK Jabatan dan surat Pernyataan Pelantikan terbaru; 6. Daftar Riwayat Jabatan; 7. Fotokopi legalisir SK Penyesuaian Jabatan Pelaksana/SK Mutasi bagi yang pertama kali menduduki jabatan struktural; 8. Fotokopi legalisir SK Pemberhentian dari Jabatan Fungsional Tertentu; 9. Fotokopi legalisir Surat Tanda Lulus Ujian Dinas (STLUD) Tingkat II atau Sertifikat Diklat PIM III bagi PNS yang pindah golongan dari III/d ke IV/a; 10. Berita Acara Pelantikan Jabatan terbaru bagi PNS golongan IV/c ke atas; 11. Fotokopi legalisir SK Penyesuaian Masa Kerja (PMK) bagi PNS yang telah disesuaikan masa kerjanya. c. Usulan Kenaikan Pangkat Fungsional, adapun persyaratannya sebagai berikut : 1. Surat pengantar dari unit kerja masing-masing; 2. Bagi PNS dalam jabatan fungsional yang pertama kali naik pangkat: a. Fotokopi legalisir SK CPNS; b. Fotokopi legalisir SK PNS;

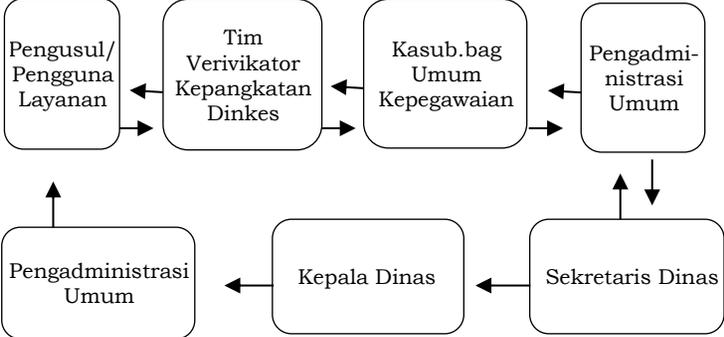
		<p>c. Fotokopi legalisir SK Pengangkatan Pertama kali dalam jabatan Fungsional Tertentu;</p> <p>d. Fotokopi legalisir Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT) CPNS;</p> <p>3. Fotokopi legalisir SK Kenaikan Pangkat terakhir;</p> <p>4. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dua tahun terakhir</p> <p>5. Fotokopi legalisir Penilaian Angka Kredit (PAK) lama;</p> <p>6. Berkas asli Penilaian Angka Kredit (PAK) terbaru berupa PAK konversi berdasarkan SKP terakhir;</p> <p>7. Fotokopi legalisir SK Jabatan Fungsional lama;</p> <p>8. Fotokopi legalisir SK Alih Jenjang Jabatan Fungsional (bagi yang telah alih jenjang/kategori);</p> <p>9. Sertifikat lulus Uji Kompetensi (bagi yang akan alih jenjang/kategori);</p> <p>10. Fotokopi legalisir SK mutasi (bagi PNS yang mutasi);</p> <p>11. Fotokopi legalisir SK Penyesuaian Masa Kerja (PMK) bagi PNS yang telah disesuaikan masa kerjanya;</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur :	 <pre> graph TD A[Pengusul/Pengguna Layanan] --> B[Tim Verivikator Kepangkatan Dinkes] B --> C[Kasub.bag Umum Kepegawaian] C --> D[Pengadmi-nistrasi Umum] D --> E[Sekretaris Dinas] E --> F[Kepala Dinas] F --> G[Pengadministrasi Umum] G --> A D <--> E </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusul menyerahkan dokumen usulan kenaikan pangkat fungsional, reguler dan struktural ke Verifikator Kepangkatan Dinas Kesehatan, 2. Tim Verivikator Kepangkatan Dinkes melakukan verifikasi dokumen usulan kenaikan pangkat sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh BKN. Jika dokumen usulan tidak lengkap maka dokumen dikembalikan ke Pengusul. Jika dokumen usulan lengkap, maka diteruskan ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 3. Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi kembali kelengkapan dokumen usulan kenaikan pangkat. Jika dokumen usulan kenaikan pangkat tidak sesuai ketentuan yang berlaku, maka dokumen dikembalikan ke Verifikator Kepangkatan. Jika dokumen usulan lengkap, maka dokumen usulan akan dilegalisir dan diteruskan ke Pengadministrasi Umum untuk dibuatkan surat pengantar ke BKPSDM, 4. Pengadministrasi Umum membuat draft surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat dan disampaikan ke Kasub.bag Umum Kepegawaian, 5. Sekretaris Dinas melakukan verifikasi surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat, untuk diteruskan ke Sekretaris Dinas Kesehatan. Jika tidak sesuai dengan dokumen usulan kenaikan pangkat, maka dikembalikan ke Pengadministrasi Umum. Jika iya, maka dilanjutkan ke Sekretaris Dinas, 6. Kepala Dinas menandatangani surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat.

			<p>7. Pengadministrasi Umum, mengantarkan berkas usulan kenaikan pangkat ke BKPSDM, dan menyampaikan / menginformasikan kepada pengusul bukti penerimaan dokumen Kenaikan Pangkat,</p> <p>8. Pengusul menerima bukti/informasi penerimaan Dokumen Usulan Kenaikan Pangkat.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 Jam 40 Menit (Proses layanan bisa tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, tergantung dari kondisi dan situasi pada saat pelayanan diberlangsungkan)
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Berkas Usulan Kenaikan Pangkat
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen	:	Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional, 3. Peraturan BKN No. 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional, 4. Peraturan BKN No. 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.

9	Jumlah Pelaksana	:	4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami peraturan yang terkait dengan Kenaikan Pangkat; b. Memahami pedoman /juknis tentang Kenaikan Pangkat; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel); e. Mampu berkomunikasi dengan baik.
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Usulan Pengangkatan Pertama Kali Jabatan Fungsional

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	Melengkapi persyaratan administrasi untuk : a. Usulan Pengangkatan Pertama Kali Jabatan Fungsional, adapun persyaratannya sebagai berikut: 1. Surat Pengantar dari Kepala PD, 2. Fotocopy SK CPNS dilegalisir, 3. Fotocopy SK PNS dilegalisir, 4. Fotocopy Ijazah Terakhir dilegalisir, 5. Fotocopy Transkrip Nilai dilegalisir, 6. SKP 1 Tahun Terakhir dilegalisir, 7. Fotocopy Penilaian Angka Kredit (PAK) dilegalisir, 8. Fotocopy STR dilegalisir.

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;">:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusul menyerahkan dokumen usulan kenaikan pangkat fungsional, reguler dan struktural ke Verifikator Kepangkatan Dinas Kesehatan, 2. Tim Verivikator Kepangkatan Dinkes melakukan verifikasi dokumen usulan kenaikan pangkat sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh BKN. Jika dokumen usulan tidak lengkap maka dokumen dikembalikan ke Pengusul. Jika dokumen usulan lengkap, maka diteruskan ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 3. Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi kembali kelengkapan dokumen usulan kenaikan pangkat. Jika dokumen usulan kenaikan pangkat tidak sesuai ketentuan yang berlaku, maka dokumen dikembalikan ke Verifikator Kepangkatan. Jika dokumen usulan lengkap, maka dokumen usulan akan dilegalisir dan diteruskan ke Pengadministrasi Umum untuk dibuatkan surat pengantar ke BKPSDM, 4. Pengadministrasi Umum membuat draft surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat dan disampaikan ke Kasub.bag Umum Kepegawaian, 5. Sekretaris Dinas melakukan verifikasi surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat, untuk diteruskan ke Sekretaris Dinas Kesehatan. Jika tidak sesuai dengan dokumen usulan kenaikan pangkat, maka dikembalikan ke Pengadministrasi Umum. Jika iya, maka dilanjutkan ke Sekretaris Dinas, 6. Kepala Dinas menandatangani surat pengantar dokumen usulan kenaikan pangkat, 7. Pengadministrasi Umum, mengantarkan berkas usulan kenaikan pangkat ke BKPSDM, dan menyampaikan / menginformasikan kepada pengusul bukti penerimaan dokumen Kenaikan Pangkat, 8. Pengusul menerima bukti/informasi penerimaan Dokumen Usulan Kenaikan Pangkat.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 2 Jam 40 Menit (Proses layanan bisa tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, tergantung dari kondisi dan situasi pada saat pelayanan diberlangsungkan)
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Berkas Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851

		<p>3. SMS/WA : 081385062071</p> <p>4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id</p> <p>5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id</p> <p>6. SP4N Lapor</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional, 3. Peraturan BKN No. 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional, 4. Peraturan BKN No. 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami peraturan yang terkait dengan Kenaikan Pangkat, b. Memahami pedoman /juknis tentang Kenaikan Pangkat c. Pendidikan Minimal SMA d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel) e. Mampu berkomunikasi dengan baik
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
----	----------------------------	---	--

3. Usulan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional, Alih Kategori Jabatan Fungsional dan Perpindahan Jabatan Fungsional

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Melengkapi persyaratan administrasi untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Usulan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional, adapun persyaratannya sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Kepala PD 2. Fotocopy SK CPNS, dilegalisir Fotocopy SK PNS, dilegalisir 3. Fotocopy SK Jabatan Terakhir, dilegalisir 4. Fotocopy SK Pangkat Terakhir, dilegalisir 5. Fotocopy Penilaian Angka Kredit (PAK) Baru, dilegalisir 6. Fotocopy Sertifikat Diklat / Uji Kompetensi, dilegalisir b. Usulan Alih Kategori Jabatan Fungsional <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Kepala PD 2. Fotocopy SK CPNS, dilegalisir Fotocopy SK PNS, dilegalisir Fotocopy SK Jabatan Terakhir, dilegalisir 3. Fotocopy SK Pangkat Terakhir, dilegalisir 4. Fotocopy Penilaian Angka Kredit (PAK) Baru, dilegalisir 5. Fotocopy Sertifikat Diklat / Uji Kompetensi, dilegalisir 6. Fotocopy Ijasah dan Transkrip Nilai, dilegalisir c. Usulan Perpindahan Jabatan Fungsional <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Kepala PD 2. Fotocopy SK CPNS, dilegalisir Fotocopy SK PNS, dilegalisir 3. Fotocopy SK Jabatan Terakhir, dilegalisir 4. Fotocopy SK Pangkat Terakhir, dilegalisir 5. Fotocopy Penilaian Angka Kredit (PAK) Baru, dilegalisir 6. Fotocopy Sertifikat Diklat / Uji Kompetensi, dilegalisir
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD subgraph TopRow A[Pengusul/Pengguna Layanan] --> B[Tim Verivikator Kepangkatan Dinkes] B --> C[Kasub.bag Umum Kepegawaian] C --> D[Pengadmini-strasi Umum] end subgraph BottomRow E[Pengadministrasi Umum] --> B F[Kepala Dinas] --> E G[Sekretaris Dinas] --> F end D <--> G </pre>

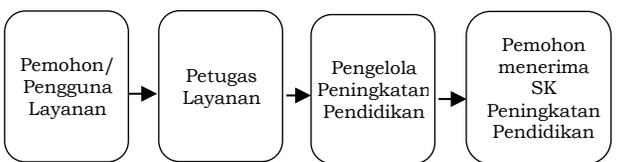
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusul menyerahkan dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional ke Verifikator Kepangkatan Dinas Kesehatan, 2. Tim Verivikator Kepangkatan Dinkes melakukan verifikasi dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh BKN. Jika dokumen usulan tidak lengkap maka dokumen dikembalikan ke Pengusul. Jika dokumen usulan lengkap, maka diteruskan ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 3. Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi kembali kelengkapan dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional. Jika dokumen usulan tidak sesuai ketentuan yang berlaku, maka dokumen dikembalikan ke Verifikator Kepangkatan. Jika dokumen usulan lengkap, maka dokumen usulan akan dilegalisir dan diteruskan ke Pengadministrasi Umum untuk dibuatkan surat pengantar ke BKPSDM, 4. Pengadministrasi Umum membuat draft surat pengantar dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional dan disampaikan ke Kasub.bag Umum Kepegawaian, 5. Sekretaris Dinas melakukan verifikasi surat pengantar dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional, untuk diteruskan ke Sekretaris Dinas Kesehatan. Jika tidak sesuai dengan dokumen usulan, maka dikembalikan ke Pengadministrasi Umum. Jika iya, maka dilanjutkan ke Sekretaris Dinas, 6. Kepala Dinas menandatangani surat pengantar dokumen usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional, 7. Pengadministrasi Umum, mengantarkan berkas usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional ke BKPSDM, dan menyampaikan /menginformasikan kepada pengusul bukti penerimaan dokumen, 8. Pengusul menerima bukti/informasi penerimaan Dokumen Usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 Jam 40 Menit (Proses layanan bisa tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, tergantung dari kondisi dan situasi pada saat pelayanan diberlangsungkan)
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Berkas Usulan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atu perpindahan jabatan fungsional

6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
---	-----------------------	--

<i>Manufacturing</i>		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara,</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional,</p> <p>c. Peraturan BKN No. 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional,</p> <p>d. Peraturan BKN No. 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi;</p> <p>b. Tempat Parkir, mushola;</p> <p>c. Komputer, Wifi Publik.</p>
9	Jumlah Pelaksana	2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami peraturan yang terkait dengan kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional</p> <p>b. Memahami pedoman /juknis tentang kenaikan jenjang jabatan fungsional. alih kategori jabatan fungsional dan atau perpindahan jabatan fungsional</p> <p>c. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel)</p> <p>e. Mampu berkomunikasi dengan baik</p>
11	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umun dan Kepegawaian, Sekertaris Dinas dan Kepala Dinas

12	Jaminan Pelayanan	:	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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Usulan Peningkatan Pendidikan/Pencantuman Gelar

Service Delivery			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> Bukti Ijazah tercatat pada Data Base Pangkalan Data Dikti Kementerian Menristek Dikti di https://forlapristekdikti.go.id Ijin Belajar/ SK Tugas Belajar Ijazah/ Akta/ Transkrip Nilai (Legalisir Cap Basah dari Universitas) SK Pangkat terakhir (Dilegalisir) SKP 1 Tahun Terakhir (Dilegalisir) PAK lama (Dilegalisir) Bagi PNS yang JFU lampirkan Surat Keterangan Uraian Tugas yang Relevan dengan Ijazah ttd Eselon II Surat Keterangan Menyelesaikan Pendidikan Surat Penanggung Jawaban Peningkatan Pendidikan Dari Kepala SKPD Sertifikat Akreditasi Prodi dan Kampus.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <pre> graph LR A[Pemohon/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Peningkatan Pendidikan] C --> D[Pemohon menerima SK Peningkatan Pendidikan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengantarkan berkas pengajuan peningkatan pendidikan sesuai persyaratan yang telah ditetapkan ke UPTD / OPD / RS, Petugas layanan menerima berkas pengajuan peningkatan Pendidikan ke Pengelola Peningkatan Pendidikan, Pengelola Peningkatan Pendidikan memverifikasi berkas dari pengusul, jika sudah sesuai dengan persyaratan, berkas langsung di antarkan ke BKPSDM bagian Peningkatan Pendidikan untuk diproses lebih lanjut, Pemohon menerima SK Peningkatan Pendidikan
3	Jangka waktu penyelesaian	:	Lebih dari sebulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	SK Peningkatan Pendidikan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung

		<p>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851</p> <p>3. SMS/WA : 081385062071</p> <p>4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id</p> <p>5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id</p> <p>6. SP4N Lapor</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> A B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 3. Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tugas Belajar Dan Izin Belajar 4. Surat Edaran Kakanreg I BKN Nomor K.REG.I/888/2017 Tanggal 29 Mei 2017 Tentang Proses Pencantuman Gelar pada Database SAPK
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 4 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami peraturan yang terkait dengan Peningkatan Pendidikan; b. Memahami pedoman/juknis tentang Peningkatan Pendidikan; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Kasubbag Umun dan Kepegawaian, Sekertaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban; b. 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.

13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5. Pengajuan Cuti ASN

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Cuti Tahunan <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Puskesmas 2. Formulir Permohonan Cuti b. Cuti Besar (Umroh/Haji) <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Puskesmas 2. Formulir Permohonan Cuti 3. Surat Keterangan Cuti Besar c. Cuti Sakit <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Puskesmas 2. Formulir Permohonan Cuti 3. Surat Keterangan Dokter d. Cuti Melahirkan <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Puskesmas 2. Formulir Permohonan Cuti 3. Surat Keterangan Hamil/Bersalin e. Cuti Karena Alasan Penting <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Puskesmas 2. Formulir Permohonan Cuti 3. Surat Keterangan Cuti Alasan Penting f. Cuti diluar taggungan Negara <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Formulir Permohonan Cuti 3. Surat Permohonan 4. Surat Keterangan Alasan Cut 5. SK CPNS 6. SK PNS 7. SK Pangkat Terakhir 8. SK Berkala Terakhir
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Permohonan Cuti] C --> D[Pemohon menerima Surat Keterangan Cuti] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat pengantar permohonan cuti ditujukan kepada Kepala Dinas Kesehatan up. Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 2. Petugas Layanan menerima permohonan cuti dan menyampaikan ke Pengelola Permohonan Cuti 3. Pengelola Permohonan Cuti melakukan verifikasi dengan berpedoman pada Peraturan BKN No. 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil. 4. Pejabat Pelaksana menyampaikan Surat Keputusan cuti kepada yang bersangkutan.

3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Cuti
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penclalah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1861)
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan yang terkait dengan Pemberian Cuti ASN; b. Memahami pedoman/juknis tentang Pemberian Cuti ASN; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;

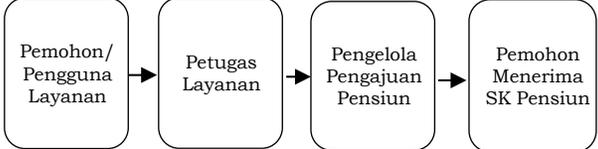
			b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6. Pengajuan Pensiun Pegawai

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<p>Memenuhi persyaratan kelengkapan berkas administrasi guna pengajuan proses Pensiun. Jenis Pensiun :</p> <p>a. Pengajuan Pensiun BUP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi blangko Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 2. Foto Copy SK CPNS dan SK PNS Legalisir Kepala SKPD 3. Foto Copy Berkala Terakhir 4. Foto Copy SK Pangkat terakhir dan SK jabatan terakhir legalisir Kepala SKPD 5. Penilaian SKP PNS Tahun terakhir legalisir Kepala SKPD 6. Surat Keterangan Tidak pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin 7. Daftar Susunan Keluarga disahkan oleh Camat Domisili 8. Foto Copy Akta Kelahiran Anak yang masih bertanggung legalisir DISDUKCAPIL 9. Foto Copy Kartu Keluarga legalisir DISDUKCAPIL 10. Foto Copy Surat Nikah/Akta Nikah legalisir KUA/Capil 11. Asli Surat Keterangan Masih Kuliah 12. Foto Copy NPWP/KTP 13. Daftar Riwayat Kepangkatan di Syahkan oleh SKPD 14. SK Peninjauan Masa Kerja PNS (Apabila kl ada) 15. Foto Copy Kartu Taspen 16. Pasphoto pemohon terbaru ukuran 3x4cm= 9 lembar, suami/istri 3x4 cm 2 lembar 17. Foto Copy Karpeg 18. Foto Copy Buku Rekening Bank calon penerima Pensiun 19. Foto Copy SK Konversi NIP baru 20. Formulir Pengajuan Permintaan Pembayaran (FPP) matrai 10000 21. Surat Pernyataan Tidak Pernah dijatuhi Hukum Pidana oleh PENGADILAN <p>b. Pengajuan Pensiun Dini</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan

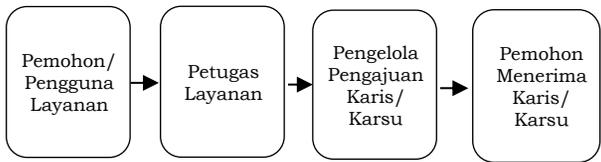
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mengisi blangko Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 3. Foto Copy SK CPNS dan SK PNS Legalisir Kepala SKPD 4. Foto Copy Berkala Terakhir 5. Foto Copy SK Pangkat terakhir dan SK jabatan terakhir legalisir Kepala SKPD 6. Penilaian SKP PNS Tahun terakhir legalisir Kepala SKPD 7. Surat Keterangan Tidak pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin dari SKPD 8. Daftar Susunan Keluarga disahkan oleh Camat Domisili 9. Foto Copy Akta Kelahiran Anak yang masih bertanggung legalisir DISDUKCAPIL 10. Foto Copy Kartu Keluarga legalisir DISDUKCAPIL 11. Foto Copy Surat Nikah legalisir KUA 12. Foto Copy NPWP/KTP 13. Foto Copy Kartu Taspen 14. Daftar Riwayat Kepangkatan di syahkan oleh SKPD 15. SK Peninjauan Masa Kerja PNS (Apabila kl ada) 16. Pasphoto pemohon terbaru ukuran 3x4cm= 9 lembar,suami/istri 3x4 cm 2 lembar 17. Foto Copy Karpeg 18. Foto Copy Buku Rekening Bank calon penerima Pensiun 19. Foto Copy SK Konversi NIP baru 20. Formulir Pengajuan Permintaan Pembayaran (FPP) matrai 10000 21. Surat Pernyataan Tidak Pernah dijatuhi Hukum Pidana oleh PENGADILAN 22. Surat bebas temuan dari Inspektorat. 23. Asli Surat permohonan berhenti sebagai PNS disahkan oleh SKPD <p>c. Pengajuan Pensiun Karena Udzur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Suarat Keterangan Sakit yang diterbitkan TIM Pemeriksa Kesehatan (RSUD.agoesdjam) 3. Mengisi blangko Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 4. Foto Copy SK CPNS dan SK PNS Legalisir Kepala SKPD 5. Foto Copy Berkala Terakhir 6. Foto Copy SK Pangkat terakhir dan SK jabatan terakhir legalisir Kepala SKPD 7. Penilaian SKP PNS Tahun terakhir legalisir Kepala SKPD 8. Surat Keterangan Tidak pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin dari SKPD 9. Daftar Susunan Keluarga disahkan oleh Camat Domisili 10. Foto Copy Akta Kelahiran Anak yang masih bertanggung legalisir DISDUKCAPIL 11. Foto Copy Kartu Keluarga legalisir DISDUKCAPIL 12. Foto Copy Surat Nikah legalisir KUA 13. Foto Copy NPWP/KTP 14. Foto Copy Kartu Taspen 15. Daftar Riwayat Kepangkatan di syahkan oleh SKPD
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 16. SK Peninjauan Masa Kerja PNS (Apabila kl ada) 17. Pasphoto pemohon terbaru ukuran 3x4cm= 9 lembar,suami/istri 3x4 cm 2 lembar 18. Foto Copy Karpeg 19. Foto Copy Buku Rekening Bank calon penerima Pensiun 20. Foto Copy SK Konversi NIP baru 21. Formulir Pengajuan Permintaan Pembayaran (FPP) matrai 10000 22. Surat Pernyataan Tidak Pernah dijatuhi Hukum Pidana oleh PENGADILAN 23. Surat bebas temuan dari Inspektorat. <p>d. Pengajuan Pensiun (Meninggal Dunia)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Mengisi blangko Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 3. Foto Copy SK CPNS dan SK PNS Legalisir Kepala SKPD 4. Foto Copy Berkala Terakhir 5. Foto Copy SK Pangkat terakhir dan SK jabatan terakhir legalisir Kepala SKPD 6. Penilaian SKP PNS Tahun terakhir legalisir Kepala SKPD 7. Surat Keterangan Tidak pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin dari SKPD 8. Daftar Susunan Keluarga disahkan oleh Camat Domisili 9. Foto Copy Akta Kelahiran Anak yang masih bertanggung legalisir DISDUKCAPIL 10. Foto Copy Kartu Keluarga legalisir DISDUKCAPIL 11. Foto Copy Surat Nikah legalisir KUA 12. Foto Copy NPWP/KTP 13. Foto Copy Kartu Taspen 14. Daftar Riwayat Kepangkatan di syahkan oleh SKPD 15. SK Peninjauan Masa Kerja PNS (Apabila kl ada) 16. Pasphoto pemohon terbaru ukuran 3x4cm= 9 lembar,suami/istri 3x4 cm 2 lembar 17. Foto Copy Karpeg 18. Foto Copy Buku Rekening Bank calon penerima Pensiun 19. Foto Copy SK Konversi NIP baru 20. Formulir Pengajuan Permintaan Pembayaran (FPP) matrai 10000 21. Surat Pernyataan Tidak Pernah dijatuhi Hukum Pidana oleh PENGADILAN dari SKPD 22. Surat keterangan kematian dari Desa asli 23. Surat keterangan ahli waris dari desa dan disyahkan oleh Camat asli
--	--	--

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan ke Subbag Umum dan Kepegawaian, 2. Petugas Layanan merima berkas permohonan pension dan meneruskan ke Pengelola Pengajuan Pensiun. 3. Pengelola Pengajuan Pensiun melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, dan membuat surat pengantar Usulan Pensiun yang diparaf oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian dan Sekretaris dan ditandatangani oleh Kepala Dinas kemudian disampaikan ke BKPSDM untuk diproses sesuai ketentuan. 4. Bagian Umum dan Kepegawaian: menginformasikan ke pemohon untuk mengambil Surat Keterangan Pensiun yang telah selesai.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Pensiun
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Dudanya PNS 2. Peraturan BKN RI Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/ Duda Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	:	a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami peraturan yang terkait dengan Pensiun; b. Memahami pedoman/juknis tentang Pensiun; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

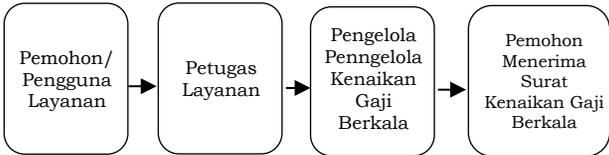
7. Usulan Karis/Karsu

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat pengantar dari Puskesmas 2. Formulir pemohon/ laporan perkawinan 3. Fotocopy SK CPNS (legalisir OPD) 4. Fotocopy SK PNS (legalisir OPD) 5. Fotocopy surat/ Akta nikah (legalisir KUA/Capil) 6. Foto suami (untuk karsu) 2x3 = 2 lembar 7. Foto istri (untuk karis) 2x3 = 2 lembar
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Karis/Karsu] C --> D[Pemohon Menerima Karis/Karsu] </pre> <p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengantar pemohon pembuatan Karis/Karsu di tunjukan kepada Kepala Dinas Kesehatan Up. Kasubag Umum dan Kepegawaian;</p>

		<p>2. Petugas Layanan Menerima Permohonan pembuatan Karis/Karsu dan meneruskan ke Pengelola Pengajuan Karis/Karsu</p> <p>3. Pengelola Pengajuan Karis/Karsu memverifikasi dengan pedoman pada peraturan BKN no. 007/Kep/1988; PP no.98 th 2000 Jo. PP no.11 th 2002 tentang tata cara pengajuan Karis/Karsu. Kemudian meneruskan Pengajuan Karis/Karsu ke BKPSDM, jika sudah sesuai dilanjutkan keproses selanjutnya dan akan menyampaikan Karis/Karsu ke bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan;</p> <p>4. Bagian Umum dan Kepegawaian: menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Karis/Karsu yang telah selesai.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 Hari
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Karis/Karsu
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan BKN no 007/Kep/1988; PP no.98 th 2000 Jo. PP no 11 tahun 2002 tentang tata cara pengajuan Karis/Karsu
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang

10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami peraturan yang terkait dengan Usulan KARIS/KARSU; b. Memahami pedoman/juknis tentang Usulan KARIS/KARSU; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umun dan Kepegawaian, Sekertaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8. Usulan Kenaikan Gaji Berkala

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: 1. Surat Pengantar 2. Fotocopy SK Kenaikan Pangkat Terakhir 3. Fotocopy Kenaikan Gaji Berkala Terakhir
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengelola Kenaikan Gaji Berkala] C --> D[Pemohon Menerima Surat Kenaikan Gaji Berkala] </pre> 1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan ke Subbag Umum dan Kepegawaian, 2. Petugas Layanan meneruskan berkas permohonan ke Pengelola Kenaikan Gaji Berkala, 3. Pengelola Kenaikan Gaji Berkala melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, membuat surat pengantar Usulan Kenaikan Gaji Berkala yang diparaf oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan ditandatangani oleh Kepala Dinas kemudian disampaikan ke BKPSDM untuk diproses sesuai ketentuan. 4. Menyampaikan SK Kenaikan Gaji Berkala ke Pemohon dan Bagian Keuangan Dinas Kesehatan
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 Bulan
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Keterangan Kenaikan Gaji Berkala
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka langsung

		<p>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851</p> <p>3. SMS/WA : 081385062071</p> <p>4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id</p> <p>5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id</p> <p>6. SP4N Laporan</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 tentang Perubahan Ketujuh Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 Tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami peraturan yang terkait dengan Kenaikan Gaji Berkala; b. Memahami pedoman/juknis tentang Kenaikan Gaji Berkala; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan	: a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

	Keselamatan Pelayanan		b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9. Usulan Tanda Kehormatan Satya Lencana Bagi ASN

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan tugasnya senantiasa menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran serta kedisiplinan yang dibuktikan dalam penilaian SKP PNS yang bersangkutan. 2. Telah memenuhi masa bekerja secara terus menerus dan tidak pernah terputus sejak terangkat sebagai CPNS hingga saat diusulkan : <ul style="list-style-type: none"> - Sekurang-kurangnya 10 tahun bagi PNS yang diusulkan untuk menerima Satyalancana Karya Satya 10 Tahun - Sekurang-kurangnya 20 tahun bagi PNS yang diusulkan untuk menerima Satyalancana Karya Satya 20 Tahun - Sekurang-kurangnya 30 tahun bagi PNS yang diusulkan untuk menerima Satyalancana Karya Satya 30 Tahun 3. Dalam masa bekerja tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau tingkat berat berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dibuktikan dengan Surat Pernyataan. 4. Syarat - Syarat Administrasi <ul style="list-style-type: none"> - Daftar Riwayat Hidup - Fotocopy SK CPNS dan SK PNS (legalisir) - Fotocopy SK Pangkat Terakhir (legalisir) - Fotocopy SK Jabatan Inpasing (legalisir) - Surat keterangan tidak pernah dihukum disiplin dari OPD Dinas Kesehatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Satya Lencana] C --> D[Pemohon Menerima Satya Lencana] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendata Pegawai Negeri Sipil Lingkup Dinas Kesehatan yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Satyalancana Karya Satya. 2. Melakukan Verifikasi berkas persyaratan usulan Satyalancana Karya Satya. 3. Membuat surat pengantar Usulan Satyalancana Karya Satya dan diparaf oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian dan Sekretaris dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas, selanjutnya disampaikan ke BKPSDM untuk diproses sesuai ketentuan dan Pegawai Negeri Sipil yang diusulkan diberikan arsip usulan tersebut. 4. Bagian Umum dan Kepegawaian: menginformasikan ke Puskesmas/RS/OPD untuk mengambil Tanda Kehormatan Satyalancana.

3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 Jam 50 Menit (Proses layanan bisa tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, tergantung dari kondisi dan situasi pada saat pelayanan diberlangsungkan)
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Sertifikat Penghargaan Tanda Kehormatan Satya Lencana
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan 2. PP No. 1 Tahun 2010 tentang Dewan Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan 3. PP No. 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Dewan Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan yang terkait dengan Penerimaan Tanda Kehormatan Satya Lencana; b. Memahami pedoman/juknis tentang Penerimaan Tanda Kehormatan Satya Lencana; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).

11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

10. Usulan Ujian Dinas ASN

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karpeg (di legalisir) 2. SK CPNS (di legalisir) 3. SK PNS (di legalisir) 4. SK Pangkat Terakhir (di legalisir) 5. SK Jabatan Terakhir (untuk jabatan eselon) di legalisir 6. SK Jabatan Fungsional Umum / Pelaksana Terakhir (di legalisir) 7. Fotocopy Izajah Pendidikan Terakhir (di legalisir) 8. Pas Photo berwarna ukuran 3x4 sebanyak 4 Lembar (PDH, Latar Belakang Merah) 9. SKP 1 Tahun Terakhir (di legalisir) 10. Makalah Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi / Jabatan (Ujian Dinas Tk.II)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Ujian Dinas] C --> D[Pemohon menerima daftar name ujian dinas] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat pengantar pengajuan usulan ujian dinas, ditujukan kepada Kepala Dinas Kesehatan up. Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 2. Petugas Layanan menerima berkas pengajuan usulan ujian dinas dan meneruskannya ke pengelola pengajuan usulan ujian dinas. 3. Pengelola pengajuan usulan ujian dinas Melakukan verifikasi kelengkapan data dan berkas persyaratan termohon, selanjutnya disampaikan ke BKPSDM untuk diproses sesuai ketentuan. 4. Bagian Umum dan Kepegawaian: menginformasikan ke Puskesmas/RS/OPD hasil usulan ujian dinas dan jadwal ujian dinas.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 Hari

4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Usulan Ujian Dinas
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laport <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Peguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat PNS . 2. Surat Edaran Bersama Badan Administrasi Kepegawaian Negara dan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12/SE/1981 dan Nomor 193/Sek.LAN/8/1981 tanggal 5 Agustus 1981 tentang Pelaksanaan Ujian Dinas Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan yang terkait dengan Ujian Dinas; b. Memahami pedoman/juknis tentang Ujian Dinas; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;

			b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

11. Usulan Mutasi Pegawai

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berstatus PNS 2. Analis Jabatan dan Analis Beban Kerja terhadap jabatan PNS yang akan mutasi 3. Surat Permohon Mutasi dari PNS yang bersangkutan 4. Surat usul mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan ditinggalkan 5. Surat persetujuan mutasi dari PPK instansi asal dengan menyebutkan jabatan yang akan ditinggalkan 6. Surat pernyataan dari instansi asal bahwa PNS yang bersangkutan tidak sedang dalam proses atau menjalani hukuman disiplin dan / atau proses peradilan yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian 7. Salinan / fotocopy sah keputusan dalam pangkat dan / atau jabatan terakhir 8. Salinan / fotocopy sah penilaian prestasi kerja bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir 9. Surat pernyataan tidak sedang menjalani tugas belajar atau ikatan dinas yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian 10. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat dimana PNS tersebut berasal
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Mutasi] C --> D[Pemohon menerima SK Mutasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat pengantar permohonan pengajuan mutasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kesehatan up. Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 2. Petugas Layanan menerima berkas permohonan pengajuan mutasi. 3. Pengelola Pengajuan Mutasi melakukan verifikasi sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 58 tahun 2019 tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi, kemudian meneruskan Berkas Permohonan Mutasi ke BKPSDM.

			4. Pemohon menerima SK Mutasi yang telah disetujui.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	Lebih dari sebulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	SK Mutasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 58 tahun 2019 tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	1 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan yang terkait dengan Tata Cara Pelaksanaan Mutasi; b. Memahami pedoman/juknis tentang Mutasi Pegawai; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban;

			b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

12. Pengajuan Perceraian PNS

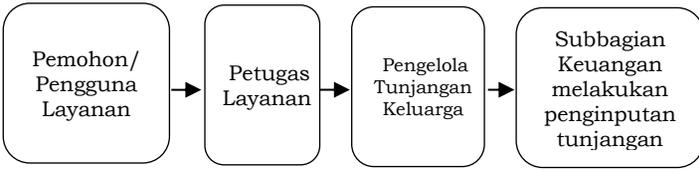
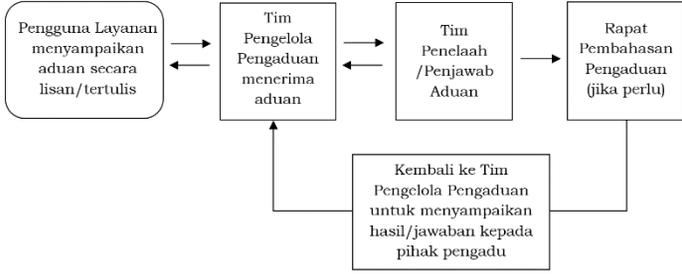
Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Selaku pihak penggugat : <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan ijin melakukan perceraian dari PNS yang bersangkutan kepada atasan langsungnya (Kepala Dinas Kesehatan, jika PNS yang bersangkutan bertugas pada Dinas Kesehatan dan Kepala Puskesmas, jika PNS yang bersangkutan bertugas di Puskesmas); - Berita Acara Pembinaan oleh Atasan Langsungnya; - Surat keterangan dari BP-4 Kantor KUA setempat; - Surat keterangan domisili dari Kepala Desa setempat; - Fotocopy Akte Nikah (legalisir); - Fotocopy Kartu Keluarga (KK); - Fotocopy SK Pangkat Terakhir; - Fotocopy SK CPNS dan SK PNS. 2. Selaku Pihak tergugat : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Gugatan Perceraian; - Fotocopy relas Panggilan dari pengadilan Agama; - Fotocopy Akte Nikah; - Fotocopy Kartu Keluarga (KK); - Fotocopy SK Pangkat Terakhir; - Fotocopy SK CPNS dan SK PNS.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Perceraian] C --> D[Pembinaan, dll] D --> E[Pemohon menerima Surat Ijin Melakukan Perceraian] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Mengantar berkas pengajuan perceraian ke Dinas Kesehatan; 2. Petugas menerima berkas pengajuan perceraian; 3. Pengelola Pengajuan Perceraian memeriksa permohonan ijin melakukan perceraian yang masuk ke Dinas Kesehatan dan mengelompokkan sesuai dengan jenisnya (Penggugat atau Tergugat); 4. Menindak lanjuti permohonan dari PNS yang mengajukan permohonan ijin melakukan perceraian dengan mengadakan pembinaan oleh pejabat yang berwenang melaksanakan pembinaan, lalu membuat Berita Acara Pembinaan terhadap PNS yang mengajukan permohonan ijin melakukan perceraian,

		<p>sesuai dengan jenisnya; menghadiri proses pemeriksaan pada Inspektorat, terkait dengan permohonan izin melakukan perceraian bagi PNS yang telah disampaikan kepada Bupati. Kemudian Proses permohonan ijin melakukan perceraian pada BKPSDM Kabupaten Ketapang, sesuai dengan jenisnya.</p> <p>5. Penyampaian Surat ijin melakukan perceraian bagi PNS pihak penggugat dan surat keterangan melakukan perceraian bagi PNS tergugat.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	: 7 hari (Sejak penerimaan berkas sampai berkas ke BKPSDM)
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat izin melakukan perceraian bagi PNS
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami peraturan yang terkait dengan Perceraian PNS;

			<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami pedoman /juknis tentang Perceraian PNS; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

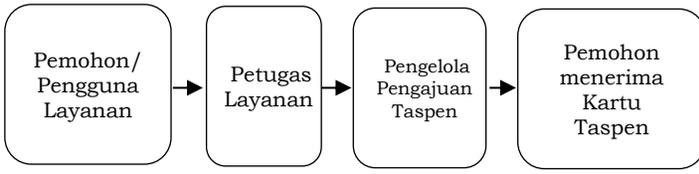
13. Usulan Tunjangan Keluarga

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengajuan pertama Tunjangan Keluarga <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Fotocopy SK CPNS 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy NPWP 5. Mengisi Formulir KP4 6. Fotocopy Surat Nikah (legalisir) 7. Fotocopy KK 8. Fotocopy Akte Kelahiran Anak 9. Fotocopy Bukur Rekening Bank Kalbar b. Pengajuan Penambahan Tunjangan Anak <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy Surat Nikah (legalisir) 4. Fotocopy Akte Kelahiran Anak 5. Mengisi Formulir KP4 c. Pengajuan Pengurangan/Pencabutan Tunjangan Suami / Istri <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Fotocopy Surat Kematian dari Kelurahan/Desa – Fotocopy Akte Cerai 3. Fotocopy KK 4. Fotocopy Surat Nikah 5. Mengisi Formulir KP4 d. Pengajuan Pengurangan/Pencabutan Tunjangan Anak <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Fotocopy Surat Kematian dari Kelurahan/Desa (legalisir) 3. Fotocopy KK 4. Fotocopy Akte Kelahiran Anak 5. Mengisi Formulir KP4

			Semua berkas dibuat 2 (dua) rangkap.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Tunjangan Keluarga] C --> D[Subbagian Keuangan melakukan penginputan tunjangan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan tunjangan keluarga ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; 2. Petugas Layanan menerima berkas usulan tunjangan keluarga; 3. Pengelola Tunjangan Keluarga melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan; 4. Pengelola Tunjangan Keluarga membuat surat pengantar yang ditujukan kepada Sub Bagian Keuangan untuk diproses lebih lanjut.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	1 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Penambahan / Pencabutan / Pengalihan Tunjangan Keluarga
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1977 tentang Penggajian PNS

8	Sarana dan Prasarana	:	a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami peraturan yang terkait dengan Tunjangan Keluarga; b. Memahami pedoman/juknis tentang Tunjangan Keluarga; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel).
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

14. Usulan Taspen

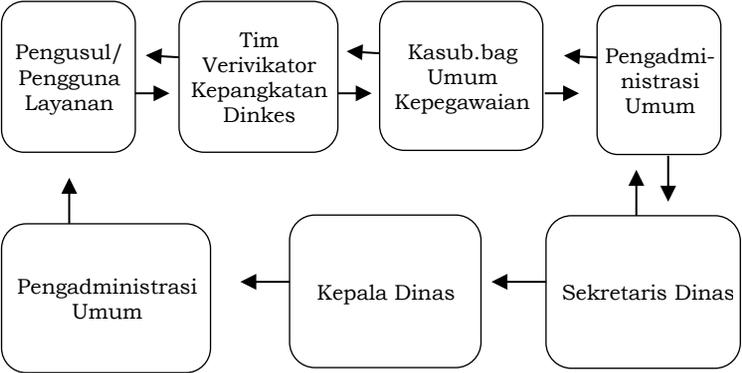
Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: 1. Surat pengantar dari Unit kerja 2. SK CP 3. SPMT (surat pernyataan melaksanakan tugas) 4. Fotocopy KP 4 5. Fotocopy KTP 6. Fotocopy NPWP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <pre> graph LR A[Pemohon/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pengelola Pengajuan Taspen] C --> D[Pemohon menerima Kartu Taspen] </pre> 1. Yang bersangkutan mengantar berkas ke Dinas Kesehatan; 2. Petugas Layanan menerima berkas pengajuan taspen; 3. Pengelola Pengajuan Taspen melakukan verifikasi berkas dan meneruskan ke BKPSDM untuk proses selanjutnya; 4. Pemohon menerima Kartu Taspen
3	Jangka waktu penyelesaian	: Lebih dari sebulan
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Kartu Taspen

6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penclalah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
---	-----------------------	---

<i>Manufacturing</i>		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 tahun 1981 tentang Peserta Asuransi Sosial PNS pada PT. Taspen (persero);</p> <p>3. SK Direksi PT TASPEN No.01/DIR/ 2004 tgl 9 Januari 2004 ttg Persyaratan Pembuatan/ Pencetakan Kartu Taspen (KPT).</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi;</p> <p>b. Tempat Parkir, mushola;</p> <p>c. Komputer, Wifi Publik.</p>
9	Jumlah Pelaksana	2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>c. Memiliki kemampuan mengaplikasikan perangkat komputer dan perangkat teknologi lainnya;</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
11	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban;

			b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

15. Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	Melengkapi persyaratan administrasi untuk : a. Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional, adapun persyaratannya sebagai berikut : 1. Surat Pengantar dari Kepala PD 2. Fotocopy SK CPNS, dilegalisir Fotocopy SK PNS, dilegalisir 3. Fotocopy SK Jabatan Terakhir, dilegalisir 4. Fotocopy SK Pangkat Terakhir, dilegalisir 5. Fotocopy Penilaian Angka Kredit (PAK) Terakhir, dilegalisir
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <pre> graph TD A[Pengusul/Pengguna Layanan] --> B[Tim Verivikator Kependidikan Dinkes] B --> C[Kasub.bag Umum Kepegawaian] C --> D[Pengadministansi Umum] D --> E[Kepala Dinas] E --> F[Sekretaris Dinas] F --> D F --> A </pre> <p>1. Pengusul menyerahkan dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional ke Verifikator Kependidikan Dinas Kesehatan, 2. Verivikator Kependidikan Dinkes melakukan verifikasi dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh BKN. Jika dokumen usulan tidak lengkap maka dokumen dikembalikan ke Pengusul. Jika dokumen usulan lengkap, maka diteruskan ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 3. Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi kembali kelengkapan dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional. Jika dokumen usulan kenaikan pangkat tidak sesuai ketentuan yang berlaku, maka dokumen dikembalikan ke Verifikator Kependidikan. Jika</p>

		<p>dokumen usulan lengkap, maka dokumen usulan akan dilegalisir dan diteruskan ke Pengadministrasi Umum untuk dibuatkan surat pengantar ke BKPSDM,</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pengadministrasi Umum membuat draft surat pengantar dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional dan disampaikan ke Kasub.bag Umum Kepegawaian, 5. Sekretaris Dinas melakukan verifikasi surat pengantar dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional, untuk diteruskan ke Sekretaris Dinas Kesehatan. Jika tidak sesuai dengan dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional, maka dikembalikan ke Pengadministrasi Umum. Jika iya, maka dilanjutkan ke Sekretaris Dinas, 6. Kepala Dinas menandatangani surat pengantar dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional. 7. Pengadministrasi Umum, mengantarkan berkas usulan pemberhentian jabatan fungsional ke BKPSDM, dan menyampaikan / menginformasikan kepada pengusul bukti penerimaan dokumen Kenaikan Pangkat, 8. Pengusul menerima bukti/informasi penerimaan dokumen usulan pemberhentian jabatan fungsional.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 2 Jam 40 Menit (Proses layanan bisa tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, tergantung dari kondisi dan situasi pada saat pelayanan diberlangsungkan)
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Berkas Usulan Pemberhentian Jabatan Fungsional
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website :https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional, c. Peraturan BKN No. 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional,
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami peraturan yang terkait dengan pemberhentian jabatan fungsional, b. Memahami pedoman /juknis tentang pemberhentian jabatan fungsional , c. Pendidikan Minimal SMA d. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel) e. Mampu berkomunikasi dengan baik
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

16. Pengaduan Masyarakat

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Menyampaikan aduan, saran dan masukan secara offline maupun online dengan mengisi form pengaduan serta melampirkan fotokopi KTP.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> </div> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis, dan langsung/tidak langsung.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan dan memberi disposisi ke Tim Penelaah / Penjawab Aduan. 3. Tim Penelaah/Penjawab Aduan menerima laporan pengaduan, menindaklanjuti hasil pengaduan, apabila tidak bisa ditanggapi segera maka akan diadakan rapat pembahasan pengaduan. 4. Tim Pengelola Pengaduan menerima hasil tindak lanjut / jawaban dari Tim Penelaah / Penjawab Aduan 5. Tim Pengelola Pengaduan konfirmasi pada pelapor terkait tindak lanjut pengaduan dengan mengirimkan atau menginput jawaban melalui website, whatsapp dan email.
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Lembar Telaah Aduan Masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: PERPRES RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi;

			b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	8 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami peraturan yang terkait dengan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; b. Memahami pedoman/juknis tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; c. Pendidikan Minimal SMA; d. Menguasai Komputer dan IT.
11	Pengawasan Internal	:	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Staf.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

b. Bidang Pelayanan Kesehatan

1. Surat Pengantar Izin Unit Tranfusi Darah

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Pengantar] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin Unit Transfusi Darah. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. Ketua TIM, Menerima, meneliti, memverifikasi, Berkas yang disampaikan oleh petugas layanan, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Petugas Layanan, jika sudah sesuai maka proses dilanjutkan dengan pembuatan Surat Pengantar untuk di teliti oleh kepala bidang Pelayanan Kesehatan.

		<p>5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat pengantar izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan.</p> <p>6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan.</p> <p>7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat pengantar kepada Pemohon.</p> <p>8. Pemohon menerima surat pengantar.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Pengantar Izin Unit Transfusi Darah
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit

			6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Menguasai Teknis Sumber Daya Kesehatan 6. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan Penyehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

2. Surat Rekomendasi Izin Operasional SPA

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin pelayanan SPA Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan.

		<p>6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan.</p> <p>7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon.</p> <p>8. Pemohon menerima rekomendasi.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 35 menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Operasional SPA
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola;

			3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan a. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

3. Surat Rekomendasi Izin Pengobatan Tradisional

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin pengobatan tradisional. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.

3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Rekomendasi Izin Pengobatan Tradisional
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

No.	Komponen	:	Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan

11	Pengawasan Internal	:	Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

4. Surat Rekomendasi Izin Operasional Tukang Gigi

Service Delivery			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan	:	Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin operasional Tukang Gigi. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Rekomendasi Izin Operasional Tukang Gigi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka langsung

		<p>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851</p> <p>3. SMS/WA : 081385062071</p> <p>4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id</p> <p>5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id</p> <p>6. SP4N Lapor</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.
----	----------------------------	---	---

5. Surat Pengantar Izin Hemodialisa

Service Delivery			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan	:	Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin Hemodialisa. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, memverifikasi, Berkas yang disampaikan oleh petugas layanan, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Petugas Layanan, jika sudah sesuai maka proses dilanjutkan dengan pembuatan Surat Pengantar untuk di teliti oleh kepala bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat pengantar izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat pengantar kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima surat pengantar.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 hari 6 jam
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Pengantar Izin Hemodialisa
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

6. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin mendirikan Rumah Sakit Umum. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

7. Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Umum

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin operasional Rumah Sakit Umum 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Umum
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

8. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin mendirikan Rumah Sakit Khusus. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id

		<p>6. SP4N Lapor</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

9. Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Khusus

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin operasional Rumah Sakit Khusus. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 Jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Khusus
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> A B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> B C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

10. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Puskesmas

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin mendirikan Puskesmas. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Puskesmas
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

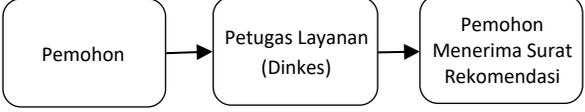
11. Surat Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin operasional Puskesmas. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

12. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Klinik

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin mendirikan Klinik. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Klinik.
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] <--> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	---

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

13. Surat Rekomendasi Izin Operasional Klinik

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Pemohon sudah mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Layanan (Dinkes)] B --> C[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan melengkapi persyaratan awal di DPMPTSP. 2. Dinas Kesehatan Menerima permohonan izin operasional mendirikan klinik. 3. Petugas Layanan, Menerima, meneliti, memverifikasi Berkas yang diajukan Pemohon, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Ketua TIM Kerja Pelayanan Kesehatan Primer dan Kesehatan tradisional. 4. Ketua TIM, Menerima, meneliti, mengevaluasi, dan merencanakan waktu visitasi, dilaksanakan visitasi, dan pengecekan sesuai standar perbaikan hasil visitasi serta pembuatan draft surat rekomendasi izin untuk di teliti oleh kepala bidang Yankes, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke pemohon, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan. 5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Menerima dan meneliti serta memverifikasi draft surat rekomendasi izin untuk Kepala Dinas, jika tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku maka usulan dikembalikan ke Ketua Tim, jika sudah sesuai maka proses di lanjutkan ke Kepala Dinas Kesehatan. 6. Kepala Dinas Kesehatan Menandatangani dan selanjutnya menyerahkan kembali kepada Petugas Layanan. 7. Petugas Layanan, Menerima dan mengarsipkan surat rekomendasi yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan menyerahkan Surat rekomendasi kepada Pemohon. 8. Pemohon menerima rekomendasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari 2 jam 15 Menit
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Izin Operasional klinik
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapon

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sektor Kesehatan. 5. Permenkes No.3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit 6. Perda Kabupaten Ketapang Nomor 21 Tahun 2019 tentang organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai Teknis Kefarmasian 4. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan 5. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Ketua Tim, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan secara berkala, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga kinerja layanan.

c. Bidang Kesehatan Masyarakat

1. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS)

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Rekomendasi Untuk Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi 2. Surat Rekomendasi dari kepala puskesmas setempat 3. Izin Gangguan 4. Surat Rekomendasi dari Desa 5. Surat Rekomendasi dari Kecamatan 6. Denah Lokasi dan Foto Bangunan Tempat Usaha 7. Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas atau Rumah Sakit 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi Sertifikat Pelatihan/Kursus Hygiene Sanitasi Depot Air Minum Bagi Pemilik dan Penjamah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[PEMOHON] --> B[PETUGAS LAYANAN] B --> C[PENERBITAN REKOMENDASI] C --> D[PEMOHON MENERIMA REKOMENDASI] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan berkas ke petugas layanan 2. Petugas layanan menerima berkas dan menyampaikan ke Pengelola Penyehatan Lingkungan 3. Pengelola Penyehatan Lingkungan melakukan verifikasi berkas, apabila lengkap maka akan dilakukan konfirmasi Inspeksi Kesehatan Lingkungan dan pengambilan sampel, apabila berkas tidak lengkap akan dikembalikan ke petugas layanan untuk disampaikan ke pemohon 4. Pengelola Penyehatan Lingkungan melakukan Inspeksi Kesehatan Lingkungan dan pengambilan sampel ke lapangan kemudian disampaikan ke labkesda 5. Labkesda menerima sampel dan melakukan pengujian sampel 6. Hasil pengujian disampaikan ke Pengelola Penyehatan Lingkungan dan apabila hasil tidak sesuai standar dikembalikan ke petugas layanan untuk disampaikan ke pemohon untuk diuji ulang, jika sesuai standar maka dilanjutkan dengan pembuatan draft SLHS dan disampaikan ke Kabid Kesmas untuk diparaf 7. Kabid Kesmas memaraf draft Rekomendasi SLHS dan melanjutkan ke kepala dinas untuk ditandatangani 8. Rekomendasi SLHS ditandatangani oleh kepala dinas dan dikembalikan ke Pengelola Penyehatan Lingkungan untuk diregistrasi 9. Petugas layanan menyampaikan ke pemohon 10. Pemohon menerima SLHS
3	Jangka waktu penyelesaian	: 7 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS)
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan

		<p>Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851</p> <p>3. SMS/WA : 081385062071</p> <p>4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id</p> <p>5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id</p> <p>6. SP4N Lapor</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan pengawasan air minum 2. Permenkes Nomor 736/MENKES/PER/IV/2010 tentang tatalaksana pengawasan kualitas air minum 3. Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum 4. Kepmenperindag Nomor 651/MPP/KEP/10/2004 tentang persyaratan teknis depot air minum dan perdagangannya 5. Dirjen PP dan PL Cetakan Ke-2 Tahun 2010 tentang pedoman pelaksanaan penyelenggaraan hygiene sanitasi depot air minum 6. Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan 7. Permenkes Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran 8. Permenkes Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Kejadian Luar Biasa Keracunan Pangan 9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan
8	Sarana dan Prasarana	: <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 1 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi mengenai Hygiene Sanitasi 2. Memahami tugas dan fungsi pengurusan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi
11	Pengawasan Internal	: Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon

13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Perlakuan terhadap pemohon dengan cara yang baik dan sesuai SOP, serta seluruh berkas berisi data disimpan dengan rapi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

d. Bidang Sumber Daya Kesehatan

Tim Kefarmasian

1. Penerbitan Sertifikat Standar Apotek

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> NIB Surat permohonan di atas materai Rp. 10.000,- Foto copy KTP, NPWP dan pasfoto berwarna ukuran 3x4 dari Penanggung jawab Apotek Pemohon Surat Ijin Praktik Apoteker Denah Bangunan dan Lokasi Daftar alat-alat perlengkapan Apotek Surat Ijin Praktik Tenaga Teknisk Kefarmasian Akte Perjanjian Kerjasama APJ dan PSA
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon melakukan pendaftaran melalui www.oss.go.id] --> B[Pemohon menerima Sertifikat Standar Apotek] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran melalui www.oss.go.id Semua persyaratan (teknis dan administrasi) discan/foto dan diposting dalam Aplikasi OSS Sertifikat Standar Apotek di posting melalui Aplikasi OSS
3	Jangka waktu penyelesaian	:	Paling lama 7 hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan tidak ada visitasi ulang
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Sertifikat Standar Apotek
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 SMS/WA : 081385062071 Email : dinkes@ketapangkab.go.id Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id SP4N Laporan

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--	--

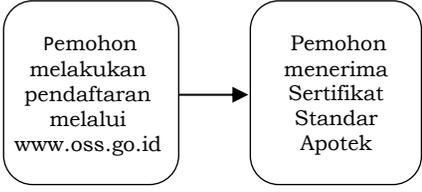
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. UU No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 2. UU No. 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 3. UU RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah No 51 Tahun 2009 tentang pelayanan kefarmasian 5. Peraturan Menteri Kesehatan No.14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan 6. Peraturan Bupati No.21 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Analis Obat dan Makanan b. Pendidikan minimal D3 c. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel)
11	Pengawasan Internal	: a. Berita Acara Pemeriksaan Apotek ditandatangani oleh tim visitasi dan diketahui atasan langsung b. Pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari Kabid SDK dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: a. Laporan periodik b. Masukan/saran pemohon/stakeholder c. Rapat evaluasi tim visitasi

2. Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB 2. Surat permohonan di atas materai Rp. 10.000,- 3. Foto copy KTP, NPWP dan pasfoto berwarna ukuran 3x4 dari Penanggung jawab Toko Obat Pemohon 4. Surat Ijin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian 5. Denah Bangunan dan Lokasi 6. Surat Perjanjian kerja sama tenaga teknis kefarmasian dengan pelaku usaha di atas materai Rp.10.000
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon melakukan pendaftaran melalui www.oss.go.id] --> B[Pemohon menerima Sertifikat Standar Apotek] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran melalui www.oss.go.id 2. Semua persyaratan (teknis dan administrasi) discan/foto dan diposting dalam Aplikasi OSS 3. Sertifikat Standar Toko Obat di posting melalui Aplikasi OSS
3	Jangka waktu penyelesaian	: Paling lama 7 hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan tidak ada visitasi ulang
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Sertifikat Standar Toko Obat
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penclaaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

			4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Menteri Kesehatan No.14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Analisis Obat dan Makanan b. Pendidikan minimal D3 c. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel)
11	Pengawasan Internal	:	a. Berita Acara Pemeriksaan Apotek ditandatangani oleh tim visitasi dan diketahui atasan langsung b. Pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari Kabid SDK dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Laporan periodik b. Masukan/saran pemohon/stakeholder c. Rapat evaluasi tim visitasi

3. Validasi SPPIRT

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	1. NIB 2. Surat permohonan 3. Foto copy KTP, NPWP dan pasfoto berwarna ukuran 3x4 dari Penanggung jawab Pangan Olahan Industri Rumah Tangga 4. Contoh Label 5. Denah Bangunan dan Lokasi 6. Sertifikat Keamanan Pangan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	 <pre> graph LR A[Pemohon melakukan pendaftaran melalui www.oss.go.id] --> B[Pemohon menerima Sertifikat Standar Apotek] </pre> <p>1. Pendaftaran melalui aplikasi aplikasi sppirt.pom.go.id 2. Semua persyaratan (teknis dan administrasi) discan/foto dan diposting dalam Aplikasi aplikasi sppirt.pom.go.id</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	Paling lama 7 hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan tidak ada visitasi ulang
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut Biaya

5	Produk Pelayanan	:	Persetujuan pemenuhan komitmen SPPIRT
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Lapor <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B D --> C </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

No.	Komponen	:	Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan 2. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan 3. Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Badan POM No.22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga PanganPeraturan Bupati No.21 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan 5. Peraturan BPOM Nomor: HK.03.1.23.04.12.2207 tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Sarana Produksi PIRT)
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; 2. Tempat Parkir, mushola; 3. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Analisis Obat dan Makanan b. Pendidikan minimal D3 c. Menguasai Komputer (Ms Word dan Ms Excel)
11	Pengawasan Internal	:	a. Berita Acara Visitasi Sarana ditandatangani oleh tim visitasi dan diketahui atasan langsung

			b. Pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari Kabid SDK dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Laporan periodik b. Masukan/saran pemohon/stakeholder c. Rapat evaluasi tim visitasi

Tim SDM

4. Rekomendasi Tugas Belajar

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Tugas Belajar 2. Surat Rekomendasi dari atasan langsung 3. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Pemerintah 4. Surat bebas temuan dari Inspektorat 5. Surat pernyataan tidak menuntut kenaikan pangkat, penyesuaian ijazah 6. Surat pernyataan sanggup menanggung seluruh biaya (tugas belajar mandiri) 7. Surat Pernyataan Kepala SKPD bahwa tidak sedang menjalani hukuman disiplin sedang / berat 8. Surat Pernyataan Kepala SKPD bahwa tidak sedang dalam proses penjatuhan hukuman disiplin sedang / berat 9. Surat Pernyataan tidak sedang dalam proses perkara pidana 10. Surat Pernyataan Kepala SKPD bahwa tidak sedang dalam cuti diluar tanggungan negara 11. Surat Pernyataan Kepala SKPD bahwa tidak sedang dalam proses pemberhentian sebagai PNS 12. Foto kopi SK PNS, SK Pangkat Terakhir, dan SK Jabatan terakhir 13. Foto kopi ijazah dan Trankrip nilai terakhir 14. SKP dalam 2 tahun terakhir minimal bernilai baik 15. Surat Izin Isteri / Suami 16. Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi dan Prodi minimal B 17. Brosur Perguruan Tinggi dan Jadwal perkuliahan 18. Surat Keterangan Izin / Persetujuan Kementerian untuk PT Kelas jauh, Kelas malam, dan atau Kelas Sabtu – Minggu
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Verifikasi Berkas] B --> C[Pemohon menerima Surat Rekomendasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. PNS mengajukan permohonan Tugas Belajar kepada Bupati Ketapang melalui BKPSDM dan Dinas Kesehatan; 2. Pelaksana Bidang SDK menerima dan menelaah Surat Permohonan yang masuk selanjutnya

		<p>membuat daftar dan memverifikasi berkas usulan PNS yang mengajukan Tugas Belajar;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Sub Koordinator/ Ketua Tim dan Kabid memeriksa dan menelaah kesesuaian jurusan Pendidikan awal dengan jurusan yang diambil, kesesuaian dengan formasi yang diperlukan daerah, dan pertimbangan lainnya, selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan persetujuan / rekomendasi; 4. Kepala Dinas Kesehatan memutuskan rekomendasi tugas belajar; 5. Kepala Dinas mendisposisikan daftar PNS yang telah mendapat persetujuan untuk dibuatkan rekomendasi; 6. Pelaksana Bidang SDK membuat rekomendasi tugas belajar untuk selanjutnya dikoreksi oleh Sub Koordinator dan Kabid; 7. Kepala Dinas menandatangani rekomendasi tugas belajar 8. Pelaksana bidang SDK menerima dan mengagendakan rekomendasi yang sudah ditandatangani Kepala Dinas dan disampaikan kepada yang bersangkutan serta untuk keperluan pertinggal
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 – 7 hari
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	: Rekomendasi Tugas Belajar
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Aduan, Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851 3. SMS/WA : 081385062071 4. Email : dinkes@ketapangkab.go.id 5. Website : https://dinkes.ketapangkab.go.id 6. SP4N Laporan <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> E[Kembali ke Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan hasil/jawaban kepada pihak pengadu] E --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara 4. PP Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara 5. Surat Edaran Menpan RB Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pengembangan Kompetensi Bagi Pegawai Negeri Sipil 6. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 51/BKPSDM-D/2022 tentang Ketentuan Pengembangan Kompetensi Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang Melalui Jalur Pendidikan
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi; b. Tempat Parkir, mushola; c. Komputer, Wifi Publik.
9	Jumlah Pelaksana	: 2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Menguasai Teknis Pelayanan Kesehatan; b. Menguasai Komputer; c. Menguasai Teknis Kefarmasian; d. Menguasai Teknis Sarana dan Prasarana Kesehatan; e. Menguasai Teknis Sumber Daya Kesehatan; f. Pendidikan Minimal D3 Kesehatan.
11	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari Kabid SDK dan Kepala Dinas
12	Jaminan Pelayanan	: a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none">a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
----	----------------------------	---	--

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten
Ketapang Prov Kalbar,



dr. FERIA KOWIRA, M.M.
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 197305072002122005