



# PEMERINTAH KOTA MANADO

## DINAS KESEHATAN

JL.17 AGUSTUS TELP : 875873 MANADO

email : [dinkes.manadokota@gmail.com](mailto:dinkes.manadokota@gmail.com)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA MANADO

NOMOR : 400.7/KES/SK/48/2023

TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERPADU DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA MANADO

- Menimbang : a. dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Manado yang transparan, akuntabel serta efektif dan efisien, perlu disusun standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan ;
- b. dalam rangka memberikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kesehatan perlu menetapkan jenis layanan di lingkup Dinas Kesehatan;
- c. bahwa dalam rangka memberikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kesehatan perlu menetapkan jenis layanan di lingkup Dinas Kesehatan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf ab,c, agar pelaksanaannya dapat berdaya guna dan berhasil guna. Perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Manado;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standard Pelayanan;
6. Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan :**

**Pertama :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN TENTANG **STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERPADU DINAS KESEHATAN KOTA MANADO**

**Kedua :** Standar pelayanan publik pada Dinas Kesehatan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

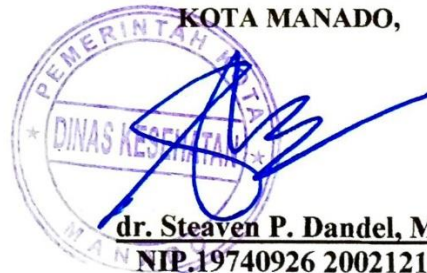
**A. Standar Pelayanan**

- Komponen proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)
  1. Persyaratan
  2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  3. Jangka waktu pelayanan
  4. Biaya/tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
  
- Komponen proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)
  1. Dasar hukum
  2. Sarana dan pra sarana, dan/ atau fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelaksana

**Ketiga :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Manado  
Pada tanggal : 3 Mei 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MANADO,**



**dr. Steaven P. Dandel, MPH**  
**NIP.19740926 2002121 007**

Tembusan:

1. Ombudsman RI
2. Biro Organisasi dan Pemerintahan Kota Manado
3. Pegawai Dinas Kesehatan;
4. Arsip.

Lampiran : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN** Nomor:  
400.7/KES/SK/48/2023 tanggal 3 Mei 2023 TENTANG  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERPADU DINAS  
KESEHATAN TAHUN 2023**

## **A. PENDAHULUAN**

1. **Visi** : Terwujudnya Masyarakat Kota Manado yang Sehat dan Sejahtera
2. **Misi** :
  - Meningkatkan status kesehatan keluarga dan gizi masyarakat
  - Meningkatkan status kesehatan masyarakat
  - Meningkatkan kualitas sarana dan SDM Kesehatan
  - Meningkatkan akuntabilitas kinerja

3. **Jenis – Jenis Pelayanan**

Jenis-jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan tupoksi dari :

- 1) Sekretariat
- 2) Bidang Sumber Daya Kesehatan
- 3) Bidang Pelayanan Kesehatan
- 4) Bidang Kesehatan Masyarakat

4. **Tata Nilai**

**Santun Empati Handal Akuntabel Transparan**

5. **Motto**

**Akurat Akuntabel Rasional Sehat**

Dengan MAKLUMAT PELAYANAN

“MAKLUMAT PELAYANAN”

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH  
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI KAMI SIAP  
MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
YANG BERLAKU

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. Pelayanan persuratan ( surat masuk dan surat keluar)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemohon datang membawa surat ke <i>front office</i></li><li>• Mengisi buku tamu</li><li>• Petugas menerima dan meneliti surat dan mengembalikan surat yang salah alamat.</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengguna layanan datang ke front office</li><li>• Membawa surat</li><li>• Mencatat surat masuk ke dalam buku agenda surat masuk dan memilah surat berdasarkan sifatnya, rahasia, penting dtau biasa</li><li>• Mencatat surat masuk ke dalam lembar disposisi untuk selanjutnya disampaikan ke Kepala Dinas</li><li>• Kepala sub bagian umum dan kepegawaian meneliti surat tersebut.</li><li>• Meneruskan surat kepada kepala dinas.</li><li>• Surat diteliti kembali oleh</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lama pelayanan 1 hari</li></ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gratis</li></ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat disposisi</li></ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ruang pengaduan</li><li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li><li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li><li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li><li>• Telp/wa:081340492000,</li><li>• 082348864668</li></ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> (MANUFACTURING)	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peraturan Wali Kota Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas</li><li>• Peraturan Wali Kota Nomor 83 Tahun 2022 tentang Kode Klasifikasi Arsip</li></ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"><li>• AC, TV</li><li>• Meja pendaftaran</li><li>• Buku tamu</li><li>• Ruang tunggu</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan SMA</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>• Pengalaman ✓ 2 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

## 2. Pelayanan administrasi kepegawaian

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon datang membawa surat ke <i>front office</i></li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Petugas menerima dan meneliti surat dan mengembalikan surat yang salah alamat.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan datang ke front office</li> <li>• Membawa surat</li> <li>• Mencatat surat masuk ke dalam buku agenda surat masuk dan memilah surat berdasarkan sifatnya, rahasia, penting atau biasa</li> <li>• Mencatat surat masuk ke dalam lembar disposisi untuk selanjutnya disampaikan ke Kepala Dinas</li> <li>• Kepala sub bagian umum dan kepegawaian meneliti surat tersebut.</li> <li>• Meneruskan surat kepada kepala dinas.</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lama pelayanan 1-2 hari</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website: <a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 83 Tahun 2022 tentang Kode Klasifikasi Arsip</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC, TV</li> <li>Meja pendaftaran</li> <li>Buku tamu</li> <li>Ruang tunggu</li> <li>Media informasi</li> <li>Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan : Pendidikan S1</li> <li>Keahlian dan ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> </ul> </li> <li>Pengalaman <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5 tahun</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

### 3.Pelayanan pembuatan surat izin penelitian mahasiswa/dosen

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat pengantar dari kampus</li> <li>Surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa/dosen datang membawa surat permohonan izin penelitian di <i>front office</i></li> <li>Mengisi buku tamu</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi SISDMK</li> <li>• Surat ijin penelitian diproses sesuai alamat penelitian yang dituju dan ditandatangani oleh Kepala Dinas</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-3 hari ( bila pimpinan ada di tempat)</li> <li>• Bila pimpinan tugas luar akan dihubungi via telepon bila sudah selesai dan dapat diambil di ruangan SDM</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat izin</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Daam Negeri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian</li> <li>• Peraturan Wali Kota Manado Nomor 49 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan S-1</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> </ul> </li> <li>• Pengalaman <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 tahun</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan

		Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

#### 4. Pelayanan pembuatan surat izin pengambilan data penelitian mahasiswa/dosen

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pengantar dari kampus</li> <li>• Surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahasiswa/dosen datang membawa surat permohonan pengambilan data penelitian di <i>front office</i></li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi SISDMK</li> <li>• Surat izin pengambilan data penelitian diproses sesuai alamat penelitian yang dituju dan ditandatangani oleh Kepala Dinas</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-3 hari ( bila pimpinan ada di tempat)</li> <li>• Bila pimpinan tugas luar akan dihubungi via telepon bila sudah selesai dan dapat diambil di ruangan SDMK</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat izin</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> (MANUFACTURING)	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Daam Negeri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang</li> </ul>



		<p>Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Wali Kota Manado Nomor 49 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC, TV</li> <li>Meja pendaftaran</li> <li>Buku tamu</li> <li>Ruang tunggu</li> <li>Media informasi</li> <li>Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan : Pendidikan S1</li> <li>Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>Pengalaman ✓ 10 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

### 5. Pelayanan pembuatan surat permohonan izin praktik (magang)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat pengantar dari sekolah/kampus ditujukan ke Wali Kota Manado u.p Kepala Badan Kepegawaian &amp; Pengembangan SDM dengan tembusan ke Dinas Kesehatan dengan mencantumkan nama peserta praktik/magang, waktu pelaksanaan, nomor kontak yang dikonfirmasi</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dosen/mahasiswa/guru/siswa datang membawa Surat Permohonan Izin Praktik Magang/Prakerin di front office</li> <li>Mengisi buku tamu</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi SISDMK</li> <li>• Surat izin praktik magang/prakerin diproses rekomendasi ke BKPSDM dan surat pengantar ke Puskesmas wilayah kerja kota Manado yang dituju dan ditandatangani oleh Kepala Dinas</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-3 hari ( bila pimpinan ada di tempat)</li> <li>• Bila pimpinan tugas luar akan dihubungi petugas via telepon bila sudah selesai dan dapat diambil di ruangan SDM</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat izin</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000,</li> <li>• 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Edaran Walikota Nomor : 800/B.04/BKPSDM/97/2019</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan S-1</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan computer</li> <li>• Pengalaman ✓ 10 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

**6.Pelayanan pembuatan surat pelaksanaan bimbingan mahasiswa Program Pendidikan Profesi Dokter (P3D)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat dari kampus/Universitas</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahasiswa P3D datang membawa surat di front office</li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi SISDMK</li> <li>• Surat pelaksanaan bimbingan P3D diproses sesuai alamat bimbingan yang dituju dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-3 hari ( bila pimpinan ada di tempat)</li> <li>• Bila pimpinan tugas luar akan dihubungi via telepon bila sudah selesai dan dapat diambil di ruangan SDM</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> (MANUFACTURING)	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kep</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan S1</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> </ul> </li> <li>• Pengalaman <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 tahun</li> </ul> </li> </ul>

4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

## 7. Pelayanan notifikasi pencabutan SIPA dan SIPTTK

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan pencabutan SIPA dan SIPTTK</li> <li>• Surat keterangan tidak bekerja lagi di sarana yang ditandatangani pemilik sarana.</li> <li>• Surat Penyerahan tanggung jawab dengan lapiran stok akhir obat untuk penanggung jawab sarana pelayanan kefarmasian.</li> <li>• <i>Screen shoot</i> pelaporan SIPNAP bulan terakhir</li> <li>• Foto kopi SIPA APJ lama, APJ baru, TTK lama dan TTK baru</li> <li>• Foto kopi pemilik sarana</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon memasukkan surat permohonan di front office</li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi farmasi</li> <li>• Tim membuat persiapan turun sarana dalam rangka pembuatan berita acara.</li> <li>• Pemeriksaan lapangan (stok obat sesuai berita acara, tidak sesuai diperbaiki)</li> <li>• Berkas lengkap buat berita acara</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meneliti ulang untuk kordinasi berjenjang sebelum ditandatangani Kepala Dinas</li> <li>• Notifikasi selesai pengarsipan untuk diserahkan ke pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lama pelayanan 5 jam</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Pemerintah tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan dan Pelaporan Narkotika Psikotropika dan Prekursor Farmasi</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan S1 Kesehatan</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>• Pengalaman ✓ 10 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

## 8.Pelayanan Permintaan P3K

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan bantuan P3K</li> <li>• Minimal 3 hari sebelum pelaksanaan kegiatan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon membawa surat permohonan kegiatan ke <i>front office</i></li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Petugas meneliti kelengkapan surat, jika surat lengkap, terdapat nomor kontak yang bisa dihubungi untuk koordinasi kegiatan dapat diterima.</li> <li>• Surat kemudian di disposisi oleh Kepala Dinas Kesehatan dan diteruskan ke seksi yankes primer</li> <li>• Surat ditindaklanjuti sesuai permohonan</li> <li>• Menyiapkan personil, jadwal pelaksanaan P3K sesuai kegiatan yang dimaksud</li> <li>• Dokumentasi kegiatan P3K</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lama pelayanan 2 jam 30 menit</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegiatan</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website:<a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb:Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig:promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> (MANUFACTURING)	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang Pedoman Algoritme Kegawatdaruratan Medik <i>National Command Center</i> (NCC) dan <i>Public Safety Center</i> (PSC 119)</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan min D3 Kesehatan</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : ✓ Profesi dokter, perawat</li> <li>• Pengalaman</li> </ul>

		✓ 5 tahun
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

### 9. Pelayanan Notifikasi rekomendasi klinik, apotik, toko obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> (SERVICE DELIVERY)	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notifikasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPM-PTSP)</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Kesehatan menerima notifikasi dari DPM-PTSP</li> <li>• Tim visitasi Dinas Kesehatan melakukan visitasi ke fasilitas pelayanan kesehatan yang dimaksud.</li> <li>• Apabila fasilitas pelayanan kesehatan telah memenuhi persyaratan akan dibuatkan rekomendasi izin operasional</li> <li>• Apabila fasilitas pelayanan kesehatan belum memenuhi persyaratan maka akan dibuat surat penolakan.</li> <li>• Fasilitas pelayanan yang ditolak harus mengajukan kembali permohonan melalui sistem <i>online single submission</i> (OSS)</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 hari</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website: <a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb: Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig: promkes.dinkesmdo</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Telp/wa:081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.</li> </ul>
2	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC, TV</li> <li>Meja pendaftaran</li> <li>Buku tamu</li> <li>Ruang tunggu</li> <li>Media informasi</li> <li>Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan : Pendidikan min S1 Kesehatan</li> <li>Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>Pengalaman ✓ 5 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

#### 10. Pelayanan penerbitan sertifikat laik hygiene

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat permohonan</li> <li>Foto kopi KTP</li> <li>Pas foto terbaru uk 4x6 (2 lembar)</li> <li>Foto kopi sertifikat pelatihan/kursus penjamah makanan bagi pemilik/pengusaha</li> <li>Denah bangunan dapur</li> </ul>

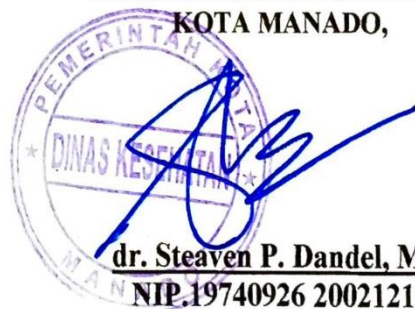


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat penunjukan sanitarian penanggung jawab</li> <li>• Foto kopi sertifikat kursus bagi penjamah makanan minimal 1 orang</li> <li>• Rekomendasi dari asosiasi rumah makan/restoran</li> <li>• Pemeriksaan laboratorium bakteriologi makanan, rektal swab, usab alat (piring, sendok, pisau, garpu) di laboratorium yang terakreditasi</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan datang ke front office</li> <li>• Membawa surat permohonan</li> <li>• Mengisi buku tamu</li> <li>• Membawa berkas sesuai persyaratan jika lengkap dapat diproses, jika tidak dikembalikan untuk dilengkapi</li> <li>• Penerbitan sertifikat laik hygiene sanitasi (SLHS) yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas</li> <li>•</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lama pelayanan 2-3 hari ( bila pimpinan ada di tempat)</li> <li>• Bila pimpinan tugas luar akan dihubungi petugas via telepon bila sudah selesai dan dapat diambil di seksi Kesehatan lingkungan.</li> </ul>
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis</li> </ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sertifikat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan, apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pengaduan</li> <li>• Website: <a href="http://dinkes.manadokota.go.id">http://dinkes.manadokota.go.id</a></li> <li>• Fb: Dinas Kesehatan Kota manado : promkespm manado</li> <li>• Ig: promkes.dinkesmdo</li> <li>• Telp/wa: 081340492000, 082348864668</li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>	
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang Higiene sanitasi Jasaboga</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Kualitas Air Minum</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Thun 2014 tentang Depot Air Minum</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan</li> </ul>

		Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.
2.	Sarana, pra sarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC, TV</li> <li>• Meja pendaftaran</li> <li>• Buku tamu</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Media informasi</li> <li>• Air mineral</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan : Pendidikan D3 Kesehatan lingkungan</li> <li>• Keahlian dan ketrampilan : ✓ Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>• Pengalaman ✓ 10 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Layanan sesuai standar yang ditetapkan Petugas penyelenggara layanan santun dan berkompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya petugas keamanan Sarana obat P3K Tempat parkir APAR Jalur evakuasi/titik kumpul
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 3 bulan sekali

Ditetapkan di : Manado  
Pada tanggal : 3 Mei 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MANADO,**



**dr. Steaven P. Dandel, MPH**  
NIP.19740926 2002121 007