

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Nikmat dan Karunia-NYA maka Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang berhasil disusun.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini sebagai upaya untuk memberikan pedoman pelayanan dan kepastian pada masyarakat tentang jenis pelayanan apa saja yang dapat diperoleh di Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang–Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik disusun sesuai dengan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan berkeadilan.

Semoga Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan ini dapat bermanfaat dan menjadi pedoman bagi petugas di Dinas Kesehatan sebagai Organisasi perangkat daerah (OPD) penyedia layanan maupun bagi pengguna layanan.

Kepala Dinas Kesehatan

Ditandatangani secara elektronik



drg. BUDI NUGROHO, MPPM
NIP. 196312131989031006



**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS KESEHATAN**

Jl. Dr. Sutomo No. 75 Sengon Jombang
Telp. (0321) 866197, Fax. -, e-mail: dinkes@jombangkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG
NOMOR : 440/3628/415.17/2023**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. 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);
- d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang

- Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
 - f. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8 / D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018 Nomor 11 / D);
 - g. Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2017 Nomor 44/E);
 - h. Peraturan Bupati Jombang Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang
- KEDUA : Standar pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang sebagaimana dimaksud dictum KESATU tertuang dalam lampiran Keputusan ini
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
- A. Penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
- 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

B. Pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Sarana dan prasarana, 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

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jombang

Pada tanggal : 1 Agustus 2023

Kepala Dinas Kesehatan

Ditandatangani secara elektronik



drg. BUDI NUGROHO, MPPM

NIP. 196312131989031006

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Dinas kesehatan
Kabupaten Jombang
Nomor : 440/3628/415.17/2023
Tanggal : 1 Agustus 2023

STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan pada masyarakat secara langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam setiap jenis pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam rangka pelaksanaan Undang–Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat dan sangat mendesak untuk ditingkatkan baik mutu maupun aksesnya. Pedoman ini diterbitkan dengan harapan dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terdapat keseragaman standar pelayanan di seluruh Unit Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan ditetapkannya Pedoman Standar Pelayanan pada OPD Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan pada OPD Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang adalah seluruh unit layanan (sub subtansi dan Sub Bagian) di lingkup Dinas Kesehatan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi:

- a. Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan pada OPD Dinas Kesehatan dengan Amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Daerah Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3851).

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Mengacu Pada Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014, bahwa yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

B. PRINSIP- PRINSIP

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

3. Akuntabel

Standar pelayanan dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan pada pihak yang berkepentingan;

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;

5. Transparansi

Standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat;

6. Keadilan

Standar pelayanan harus dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang merupakan salah satu OPD di Kabupaten Jombang yang bertugas membantu Bupati Jombang dalam menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Jombang di bidang kesehatan khususnya pelayanan kesehatan dasar. Dalam penyelenggaraan urusan kesehatan, Dinas Kesehatan banyak bersentuhan dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai acuan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu: 1) Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) dan 2) Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*). Dalam hal ini Standar Pelayanan lebih difokuskan pada standar pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*).

Dalam buku Pedoman Standar Pelayanan Publik ini akan terpilah standar yang bersifat (*Service Delivery*) dan Standar pelayanan yang bersifat (*Manufacturing*).

C. VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN

1. VISI

Visi Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang mengikuti visi Kabupaten Jombang yaitu **“Bersama Mewujudkan Jombang yang berkarakter dan berdaya saing.”** Mengacu pada visi tersebut, kemudian ditetapkan 3 (tiga) misi pembangunan Kabupaten Jombang tahun 2018-2023 sebagai bentuk upaya mencapai visi tersebut. Ke-3 (tiga) misi Kabupaten Jombang yaitu:

- 1) Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Akuntabel, Inovatif, Transparan, dan Efektif serta Penyelenggaraan Layanan Publik yang Berkualitas;
- 2) Mewujudkan masyarakat Jombang yang berkualitas, religius, dan berbudaya;
- 3) Meningkatkan daya saing Perekonomian Daerah Berbasis Kerakyatan, Potensi unggulan Lokal dan Industri.

2. MISI

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan yang merupakan penjabaran dari Visi yang telah ditetapkan. Berdasarkan Misi Kabupaten Jombang di atas, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang mengemban Misi yang pertama dan ke dua yaitu:

- a. **Misi 1** yaitu ikut **Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Akuntabel, Inovatif, Transparan, dan Efektif serta Penyelenggaraan Layanan Publik yang Berkualitas**, dan
- b. **Misi 2**, yaitu ikut **Mewujudkan masyarakat Jombang yang berkualitas, religius, dan berbudaya**.

Hal tersebut, mengingat secara umum bahwa semakin pentingnya pelayanan kesehatan yang harus diberikan kepada masyarakat. Secara singkat, kesehatan menjadi salah satu bidang layanan dasar yang secara terus-menerus akan dibutuhkan oleh masyarakat sehingga Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang sebagai OPD penyedia layanan kesehatan diharuskan mampu memenuhi tuntutan tersebut, di mana berkaitan di dalamnya mengenai penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai standar layanan.

3. MOTTO

SEHAT Modal Utama Wujudkan Jombang Berkarakter dan Berdaya Saing.

4. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG

1. Kami Berjanji dan Sanggup untuk Melaksanakan Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Kami Berjanji dan Sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Kewajiban dan Akan Melakukan Perbaikan secara Terus Menerus.
3. Kami Bersedia untuk Menerima Sanksi, dan/atau Memberikan Kompensasi apabila Pelayanan yang Diberikan Tidak Sesuai dengan Standar.

BAB III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang sebagai organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Komponenn Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar Hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, 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

Dalam pedoman Standar Pelayanan Publik ini yang menjadi fokus perhatian adalah Standar Pelayanan yang terkait penyampaian pelayanan.

Sebelum memulai penyusunan rancangan penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh OPD Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang antara lain sebagai berikut : Penerbitan SIP Tenaga Medis (Dokter/ Dokter Gigi/ Dokter Spesialis/ Dokter Gigi Spesialis

B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan di Dinas Kesehatan, maka Dinas Kesehatan wajib membuat Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan. Pihak-pihak yang terlibat dalam Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Pelayanan Terpadu. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Kepala Dinas Kesehatan, sekretaris Dinas Kesehatan, dan Kepala Sub subntansi serta Kepala Sub Bagian, kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu Kepala Dinas Kesehatan.

C. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan kedalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran kegiatan pelayanan terpadu Dinas Kesehatan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan hasil penyelenggaraan. Integritas ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan, acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomondasikan melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan Internalisasi dan Sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

D. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dipergunakan antara lain : analisa dokumen, survey, wawancara dan observasi. Survey dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai mana ketentuan yang berlaku, evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan / atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar pelayanan.

Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari suvey kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik / inovasi secara berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

E. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Adapun komponen standar pelayanan publik yang telah ditetapkan terdiri dari dua bagian, sebagai berikut :

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

1) Persyaratan :

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/ hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, persyaratan Pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan perUndang-Undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang / hal lain, tergantung kebutuhan masing – masing jenis pelayanan.

Persyaratan Pelayanan pada OPD Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang, pada akhirnya mencantumkan sebagai berikut :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk menyampaikan persyaratan (diawal dan di akhir pengambilan berkas)

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah Tahapan Proses Pelayanan (Alur Pelayanan di Dinas Kesehatan) sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3) Jangka waktu pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik

prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pengurusan dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses Identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Besaran biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan (Seluruh jenis pelayanan di dalam maupun di luar dinyatakan bebas dari biaya Gratis).

5) Produk pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa Jasa dan / atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran / kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan dalam website (alamat Website : dinkes.jombangkab.go.id) dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Hasil akhir pada tahapan ini adalah dibuatkan mekanisme / prosedur pengelolaan pengaduan yang diinformasikan secara jelas nama petugas nomor telepon, alamat kantor yang dapat dihubungi, serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Dinas Kesehatan.

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

1) Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan

pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada.

2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok berkebutuhan khusus.

3) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana sesuai dengan SK Penetapan Petugas Pelayanan.

4) Pengawasan internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

5) Jumlah pelaksana

Jumlah total orang atau individu yang berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan.

6) Jaminan pelayanan

Jaminan Pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan. Petugas yang memberikan pelayanan memiliki komitmen tinggi dan bekerja sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan.

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan Keselamatan dalam pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Prosedur Operasional) yang digunakan.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Pada prinsipnya proses pemanauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dilaksanakan secara berkala setiap 3 bulan sekali dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan ketentuan perundangan.

F. JENIS PELAYANAN

Adapun jenis pelayanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang adalah Penerbitan SIP tenaga medis (Dokter/Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis). Untuk jenis pelayanan lainnya telah dilimpahkan ke DPMPSTSP.

G. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIP TENAGA MEDIS

| A. DELIVERY SERVICE | |
|--|--|
| 1 PERSYARATAN | <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy KTP;2. Fotocopy STR dokter/ dokter spesialis/ dokter gigi yang diterbitkan dan dilegalisir asli oleh Konsil Kedokteran Indonesia yang masih berlaku;3. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik atau surat keterangan dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagai tempat praktiknya;4. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 (tiga) lembar;5. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Dokter dan Dokter Gigi yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan lain secara penuh waktu;6. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai tempat praktik;7. Fotocopy SIP dokter/ dokter spesialis/ dokter gigi/ dokter gigi spesialis yg telah dimiliki yg masih berlaku.8. Fotocopy Surat Perjanjian Kerjasama / MoU untuk permohonan SIP di Fasyankes. |
| 2 SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan surat izin praktik ke Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang2. Kepala Dinas Kesehatan menunjuk Kepala Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan (PSDK) untuk menindaklanjuti3. Kepala Bidang PSDK memerintahkan Sub koordinator SDM untuk menindaklanjuti4. Sub Koordinator memerintahkan kepada staf pelaksana untuk melakukan verifikasi dan proses berkas permohonan5. Staf pelaksana melakukan verifikasi berkas permohonan<ol style="list-style-type: none">a. Apabila dokumen tidak lengkap, maka dikembalikan ke pemohonb. Apabila dokumen lengkap, maka dilakukan proses penerbitan SIP6. Kepala Dinas menandatangani SIP secara elektronik |

| | |
|--|--|
| | (TTE) 7. Menyerahkan SIP tenaga medis kepada pemohon |
| 3. JANGKA WAKTU PELAYANAN | 3 hari kerja |
| 4. BIAYA/TARIF | Gratis (Tanpa Biaya) |
| 5. PRODUK PELAYANAN | SIP Tenaga Medis (Dokter/Dokter Spesialis/Dokter Gigi/Dokter Gigi Spesialis) |
| 6. ADUAN, SARAN DAN MASUKAN | <p>Informasi dapat diperoleh di Sub substansi Sumber Daya Manusia Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang melalui CP. SUGENG SUHARIJONO (HP. 085655105570)</p> <p>Saran, Masukan dan Pengaduan bisa disampaikan melalui:</p> <p>Telepon : (0321) 866197</p> <p>Kotak saran : di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang, Jl. Dr. Sutomo No. 75</p> <p>Website. : dinkes.jombangkab.go.id</p> <p>E-mail : d_inkesjombang@gmail.com</p> <p>SP4N Lapor : lapor.go.id</p> <p>Sosial Media Dinas Kesehatan : Instagram dan Facebook</p> |
| B. MANUFACTURING | |
| 7. DASAR HUKUM | <p>a. Undang Undang Nomor 29 Tahun 2024 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>b. Undang Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</p> <p>c. Permenkes Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran;</p> <p>d. Peraturan Bupati Jombang Nomor 83 tahun 2021, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang</p> |
| 8. SARANA, PRASARANA, PERALATAN | <p>1. ATK</p> <p>2. Komputer</p> |
| 9. KOMPETENSI PELAKSANA | <p>1. Mampu memahami dan melaksanakan dasar hukum terkait izin praktik kedokteran dengan benar</p> <p>2. Memiliki wewenang dalam melaksanakan program Uji</p> |

| | Kompetensi |
|---|---|
| 10. PENGAWASAN INTERNAL | a. Kepala Bidang PSDK Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang; b. Sub-Koordinator Sub-Substansi Sumber Daya Manusia Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang |
| 11. JUMLAH PELAKSANA | 1 (satu) orang |
| 12. JAMINAN PELAYANAN | a) Dilayani oleh petugas yang berkompeten; b) Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun. |
| 13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN | a) Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Medis dibubuhi tanda tangan dan stempel basah sehingga dijamin keasliannya. b) Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA | a) Evaluasi internal di Bidang PSDK; b) Survey kepuasan pelanggan dengan instrumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 6 (enam bulan sekali), sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

Kepala Dinas Kesehatan

Ditandatangani secara elektronik



drg. BUDI NUGROHO, MPPM

NIP. 196312131989031006