



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2024**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

Dinas Kesehatan DIY

Jalan Gondosuli No. 6

Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368

Website :dinkes.jogjaprovo.go.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

ꦢꦶꦤꦱꦏꦺꦱꦺꦴꦲꦠꦤ꧀

Jalan Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368

Website : dinkes.jogjapro.go.id, Email : dinkes@jogjapro.go.id,

YOGYAKARTA 55165

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DIY
NOMOR: 00.8.3.2 /1251**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan DIY tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat :
1. Undang-undang nomor 3 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang nomor 9 tahun 1955 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 3 jo, Nomor 19 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1955 nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827)
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1950 tentang berlakunya Undang-undang Nomor 2, 3, 10, dan 11 tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes/PM/V/2011 tentang Registrasi, Izin Praktek dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian;
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Istimewa DIY No. 1 tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY;
12. Peraturan Gubernur DIY No. 4 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan,
13. Peraturan Gubernur DIY No. 109 tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY No. 9 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan;
14. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Menetapkan
KESATU

:
: Standar Pelayanan Dinas Kesehatan DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan DIY meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Jasa
 2. Administrasi
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Februari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M Kes
NIP. 19650912-199303 2 006

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
DIY

NOMOR 00-8-3-2 / 1251

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN

PADA DINAS KESEHATAN DIY

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : DINAS KESEHATAN DIY
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <div>1) Mengisi formulir permintaan informasi publik</div> <div>2) Menunjukkan KTP/Identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/Identitas lain</div> <div>3) Pengguna informasi publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh informasi publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</div> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div><div><div>1. Menerima permintaan informasi publik dari pemohon baik secara langsung maupun tidak langsung</div><div>2. Memeriksa kelengkapan permohonan, mengklasifikasi, menelaah informasi yang diminta serta melengkapi persyaratan permohonan</div><div>3. Melakukan verifikasi bahwa informasi yang dimohon termasuk terbuka atau dikecualikan</div><div>4. Proses menjawab</div><div>5. Selesai</div></div><div><div>ditolak</div><div>Menyampaikan alasan penolakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</div></div><div><div>diterima</div><div>Menyiapkan data informasi publik yang diminta,</div></div></div> |

| | | |
|----|---------------------------|---|
| | | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima permintaan informasi publik dari pemohon baik secara langsung maupun tidak langsung, 2. Memeriksa kelengkapan permohonan, mengklasifikasi, menelaah informasi yang diminta serta melengkapi persyaratan permohonan; 3. Melakukan verifikasi bahwa informasi yang dimohon termasuk terbuka atau dikecualikan; 4. Menyiapkan data informasi publik yang diminta, jika telah termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP) dan dimiliki oleh meja informasi atau sudah terdapat di website Dinas, maka langsung diberikan kepada pemohon informasi atau bisa langsung diunduh oleh pemohon informasi. Jika informasi / dokumentasi yang diminta belum termasuk dalam DIP, maka berkas permohonan disampaikan kepada sub bagian/seksi terkait; 5. Melakukan koordinasi dengan bagian lain untuk menyediakan, melengkapi dan memberikan informasi yang diminta pemohon, jika informasi yang diminta pemohon tidak terdapat dalam DIP Dinas Kesehatan DIY; 6. Menyampaikan informasi sesuai dengan yang diminta pemohon. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PLID, menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 7. Menyerahkan Informasi yang diminta pemohon. <p>Media/saluran Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id 2) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 – 563153 3) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800 4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy 7) Kotak saran |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPIDP) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya |

| | | |
|----|--|--|
| | | atau tidak.dan PPIDP dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, media sosial ataupun jasa pos. |
| 4. | Biaya/tarif | Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu menyediakan informasi secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan sendiri atau flashdisk untuk perekaman data informasi. |
| 5. | Produk pelayanan | Dalam rangka memenuhi permintaan pemohon, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi dapat memberikan informasi publik dalam format hardcopy ataupun softcopy sesuai dengan ketersediaan dari bahan informasi yang diminta. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id 2) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 – 563153 3) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800 4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy 7) Kotak saran |

KOMPONEN MANUFACTURING

| | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3) Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008; 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan; 6) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan |
|----|-------------|---|

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>8) Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik;</p> <p>9) Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>10) Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 101/KEP/2023 tanggal 27 Maret 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, Meja, Kursi, Telephone, Buku Register, Formulir permohonan permintaan informasi, formulir tanda bukti penerimaan informasi, Formulir tanda bukti penyerahan informasi dan daftar informasi publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh penyusun program anggaran dan pelaporan, Analisis system informasi dan pranata kearsipan. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam komunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi. |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan oleh Atasan PLID yaitu Kepala Dinas Kesehatan DIY. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Tim sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan pembentukan PLID Dinas Kesehatan DIY. |
| 6. | Jaminan pelayanan | Layanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan yang ada. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Layanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi dilakukan secara berkala oleh PPID Utama Pemda DIY dan Komisi Informasi Provinsi DIY. |
| 9. | Aksesibilitas | <p>1) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165</p> <p>2) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id</p> <p>3) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 - 563153</p> <p>4) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800</p> |

| | | |
|-----|-----------------|---|
| | | 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy 7) Kotak saran |
| 10. | Waktu Pelayanan | Jam layanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY adalah sebagai berikut: Hari Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Jumat : 08.00 – 14.30 WIB jam istirahat : 11.30 – 12.30 WIB |

KEPALA,



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes /
NIP. 196509121993032006

2. Satuan Kerja : Dinas Kesehatan DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Mengisi formulir permohonan Informasi Publik; 2. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain; |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div><div><div>1. Menerima pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung</div><div>2. Menerima Formulir Aduan yang telah dilengkapi oleh pengadu</div><div>3. Mengklasifikasikan Pengaduan</div><div>4. Mengkoordinasikan aduan dengan bidang terkait</div><div>5. Memberikan tanggapan atau jawaban atas aduan.</div><div>6. Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindaklanjutnya</div></div><div><p>Keterangan :</p><div><div>1) Menerima pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung</div><div>2) Menerima Formulir Aduan yang telah dilengkapi oleh pengadu</div><div>3) Mengklasifikasikan Pengaduan<div><div>a. Apabila aduan dapat langsung dijawab oleh petugas penerima aduan maka aduan selesai tanpa harus berkoordinasi dengan bidang terkait.</div><div>b. Apabila petugas penerima aduan tidak dapat menjawab aduan maka akan dilakukan koordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan/bidang terkait.</div></div></div><div>4) Mengkoordinasikan aduan dengan bidang terkait</div><div>5) Memberikan tanggapan atau jawaban atas aduan.</div><div>6) Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindaklanjutnya</div></div></div></div> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Media/saluran Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id 2) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 – 563153 3) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800 4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy 7) Kotak saran; |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPIDP) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak.dan PPIDP dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, media sosial ataupun jasa pos; |
| 4. | Biaya/tarif | Gratis (tidak dipungut biaya). |
| 5. | Produk pelayanan | Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id 2) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 – 563153 3) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800 4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat |

| | | |
|--|--|---|
| | | Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 |
| | | 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy |
| | | 7) Kotak saran; |

KOMPONEN MANUFACTURING

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3) Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008; 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan; 6) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah; 8) Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik; 9) Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik; 10) Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 101/KEP/2023 tanggal 27 Maret 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan pengaduan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, Meja, Kursi, Telephone, Buku Register, Formulir permohonan permintaan informasi, formulir tanda bukti penerimaan informasi, Formulir tanda bukti penyerahan informasi dan daftar informasi publik; |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan; |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Dinas Kesehatan DIY; |
| 5. | Jumlah pelaksana | Tim sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan pembentukan PLID Dinas Kesehatan DIY; |
| 6. | Jaminan pelayanan | Dinas Kesehatan DIY memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan yang ada; |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dinas Kesehatan DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi dilakukan sesuai SOP Layanan Pengaduan Dinas Kesehatan DIY; |
| 9. | Aksesibilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Gondosuli No.6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 2) Melalui Website atau email; Dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : www.dinkes.jogjaprov.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dinkes@jogjaprov.go.id 3) Melalui telepon/ Fax : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor telepon : 0274 – 563153 4) Hotline : Dapat mengirim pesan melalui Whatsapp 0811-2764-800 5) Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli No. 6, Semaki Kec. Umbulharjo, Yogyakarta 55165 6) Media social Instagram Dinas Kesehatan DIY dengan alamat dinas_kesehatan_diy 7) Kotak saran; |
| 10. | Waktu Pelayanan | <p>Jam layanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY adalah sebagai berikut:</p> <p>Hari Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 – 14.30 WIB jam istirahat : 11.30 – 12.30 WIB</p> |

KEPALA,





drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes

NIP. 196509121993032006

3. Satuan Kerja : Dinas Kesehatan DIY
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan Non Dokter, Non Dokter Gigi, Non Farmasi

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pemohon membawa fotocopy STRTTK maksimal 3 lembar dan STR maksimal 5 lembar yang akan dilegalisir dan STR/STRTTK asli. |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan legalisir dengan membawa fotocopy STR maksimal 5 lembar dan STRTTK maksimal 3 lembar dan STR/STRTTK asli 2. Petugas administrasi melakukan verifikasi data dan memberikan kartu nomor urut. 3. Petugas memasukkan dokumen ke dalam map dan mencatat identitas pemohon ke dalam buku register 4. Petugas administrasi memberikan dokumen fotocoy STR/STRTTK kepada pejabat penanggungjawab. 5. Pejabat penanggungjawab memberikan pengesahan dengan tanda tangan dan stempel. 6. Dokumen dimasukkan ke dalam box sesuai urutan. 7. Pemohon mengambil dokumen, dengan menyerahkan kartu nomor urut dan petugas mencatat pada buku register sebagai tanda dokumen sudah diambil. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Hari Senin s/d Kamis : 08.00 - 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 - 14.00 WIB Waktu Penyelesaian : bisa ditunggu bila pejabat ada di tempat, bila pejabat tidak ada di tempat 1 hari kerja setelah dokumen diterima kecuali kondisi tertentu. |
| 4 | Biaya/tarif | Semua pelayanan Rp. 0 |
| 5 | Produk pelayanan | Legalisir STR dan STRTTK |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pengaduan atau memasukan pengaduan ke kotak pengaduan 2. Telephon : 0274 -563153, fax 0274 512368 3. Email : dinkes@jogjaprovo.go.id 4. Website : www.dinkes.jogjaprovo.go.id |

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

| | | |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes/PM/V/2011 tentang Registrasi, Izin Praktek, dan izin Kerja Tenaga Kefarmasian. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 tahun 2019 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan 5. Pergaturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku register 2. Stempel 3. ATK 4. Sarana Pendukung : Ruang Pendaftaran dan Ruang Tunggu Pemohon |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Minimal D3 |
| 4. | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Kepala Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 2 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM berkompeten 2. Arsip dokumen 3. Tertelusur 4. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Menjaga kerahasiaan, Bebas KKN (Semua personil menandatangani Pakta Integritas diatas materai) |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali untuk jumlah layanan dan insidental jika tidak ada pengaduan 2. Pengisian kuesioner kepuasan pelanggan/masyarakat tentang layanan 1 tahun sekali |
| 9. | Aksesibilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana untuk orang yang disabilitas (kursi roda, Ram) 2. Ruang Menyusui 3. Layanan Prioritas untuk Ibu Hamil, Disabilitas dan orang tua |
| 10. | Waktu Pelayanan | <p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 - 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 - 14.00 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 - 12.30 WIB</p> |

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Februari 2024

KEPALA,



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
NIP. 19650912-199303 2 006

4. Satuan Kerja : Dinas Kesehatan DIY
Jenis Pelayanan : Layanan kegawatdaruratan sehari-hari PSC 119 DIY

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Mengetahui/melihat/mengalami kegawatdaruratan medis 2. Menghubungi Nomor telpon PSC 119 DIY / 119 |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div><div>1. pemohon mengajukan permintaan pelayanan kegawatdaruratan medis kepada PSC 119 DIY melalui nomor 119/(0274) 2924233/08112837505</div><div>2. Pemohon menyebutkan identitas pelapor, menginfokan kejadian kegawatdaruratan, jumlah korban, identitas koeban, kondisi, lokasi, nomor yang bisa dihubungi</div><div>3. Petugas memverifikasi laporan</div><div>Non Emergency</div><div>Ambulance Transport</div><div>Emergency</div><div>Ambulance Gawat Darurat</div><div>4. Petugas melakukan layanan kegawatdaruratan</div><div>5. Petugas melakukan rujukan ke fasyankes sesuai dengan kondisi korban</div></div> |

| | | |
|----|--|---|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Waktu respon (Respons Time) paling lama 15 menit (dari telepon masuk sampai dengan tim berada di lokasi kejadian/penanganan pertama) |
| 4. | Biaya/tarif | Gratis |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Pelayanan ambulan gawat darurat 2. Pelayanan pertama kegawatdaruratan medis |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Datang langsung 2. Informasi media sosial, Pusdalops BPBD, Petugas Kepolisian, Petugas Damkar 3. Telepon : 119/02742924233/08112837505 4. Email : psc119dinkesdiy@gmail.com |

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

| | | |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang SPGDT 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2019 tentang Penanggulangan Krisis Kesehatan 3. Perda DIY No 5 tahun 2008 tentang organisasi dan tatakerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD DIY 4. Perda DIY No 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 5. Pergub DIY No 117 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan SOP Penyelenggaraan Pemerintah Daerah 6. Pergub DIY No 109 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Ruang Call Center 24 jam beserta kelengkapan berupa 4 Unit PC terkoneksi internet, 1 perangkat telepon Avaya 119, 1 telepon lokal, 1 handphone. Ambulan Gawatdarurat beserta kelengkapan peralatan Medis dan Obat-obatan kegawatdaruratan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas memiliki kompetensi sesuai standar pelayanan kegawatdaruratan |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem Pengawasan sesuai SOP PSC 119 DIY |
| 5. | Jumlah pelaksana | 11 personil dibagi dalam 3 shift pelayanan 24 jam |
| 6. | Jaminan pelayanan | Menjamin kerahasiaan korban kegawatdaruratan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | PSC 119 DIY menjamin keamanan dan keselamatan korban kegawatdaruratan |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi dilakukan setiap bulan |
| 9. | Aksesibilitas | Ambulan gawat darurat Telepon gawat darurat 119 |
| 10. | Waktu Pelayanan | 24 jam |

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Februari 2024

KEPALA,



[Handwritten signature]

drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes

NIP.19650912 199303 2 006

5. Satuan Kerja : Dinas Kesehatan DIY
Jenis Pelayanan : Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Tenaga Kesehatan (UKOM)

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO | KOMPONEN PENILAIAN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <div>1. Surat rekomendasi ketersediaan Formasi dari MenPAN RB</div> <div>2. SK Jabatan fungsional terakhir untuk kenaikan jenjang jabatan</div> <div>3. SK Jabatan terakhir untuk perpindahan jabatan</div> <div>4. Ijazah terakhir jika ukom untuk kenaikan jabatan alih kategori</div> <div>5. SK Pangkat terakhir</div> <div>6. SKP 2 tahun terakhir dengan nilai baik</div> <div>7. Terpenuhi Kecukupan Penilaian Angka Kredit (PAK) untuk kenaikan jabatan</div> <div>8. SPMT dalam 2 tahun terakhir untuk Perpindahan Jabatan</div> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div><pre>graph TD; A([1. pemohon mengajukan persyaratan/ berkas melalui on-line (http://jabfung.bppsdmk.kemkes.go.id)]) --> B[2. Tim Sekretariat UKOM memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas]; B --> C{3. Tim Penguji melaksanakan konsultasi pra uji, melaksanakan uji kompetensi dan membuat berita acara hasil UKOM}; C -- ditolak --> A; C -- diproses --> D([4. Tim Sekretariat memproses penerbitan nomor sertifikat UKOM]);</pre></div> <div>Keterangan :</div> <div><div>1. Pemohon mengajukan persyaratan/ berkas melalui on-line (http://jabfung.bppsdmk.kemkes.go.id)</div><div>2. Tim sekretariat UKOM memeriksa kesesuaian persyaratan peserta uji</div><div>3. Tim sekretariat UKOM memverifikasi kelengkapan data</div><div>4. Tim Penguji UKOM melaksanakan konsultasi pra uji</div><div>5. Tim Penguji UKOM melaksanakan uji kompetensi</div><div>6. Tim Penguji UKOM memberikan penilaian uji kompetensi</div><div>7. Tim Penguji membuat Berita Acara hasil UKOM</div><div>8. Tim Sekretariat memproses penerbitan nomor sertifikat UKOM ke Dirjen Nakes Kemenkes RI</div><div>9. Dirjen Nakes memberikan nomor Serkom</div><div>10. Sekretariat memberikan sertifikat UKOM kepada peserta</div></div> |

| | | |
|----|--|---|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Waktu penyelesaian : selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan s/d terbit sertifikat |
| 4. | Biaya/ tarif | Semua pelayanan Rp. 0 |
| 5. | Produk pelayanan | Sertifikat UKOM |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none">- Loker Pengaduan atau memasukkan pengaduan ke kotak pengaduan- Telpon : 0274 – 563153/ 580987- Email : dinkes@jogjaprovo.go.id- Website : www.dinkes.jogjaprovo.go.id |

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <div>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Kesehatan</div> <div>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan</div> <div>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 1 tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional</div> <div>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 92 tahun 2020 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional</div> <div>5. Perka BKN Nomor 3 tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional.</div> <div>6. SE Dirjen Nakes Nomor HK.02.02/F/140/2023 tentang Pengelolaan Jabatan Fungsional Kesehatan</div> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <div>1. ATK</div> <div>2. Komputer</div> <div>3. Jaringan internet</div> <div>4. Printer</div> <div>5. Formulir penilaian</div> <div>6. Ruang ujian</div> <div>7. Aplikasi e-ukom</div> <div>8. Perangkat <i>googleform</i>, <i>google spreadseet</i> untuk evaluasi peserta</div> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Analisis Kesehatan : Minimal D3/S1 bidang kesehatan |
| 4. | Pengawasan internal | Dilakukan oleh Kepala Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) |
| 5. | Jumlah pelaksana | Tim pelaksana : 9 (sembilan) orang Tim penguji : 21 (dua puluh satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <div>1. SDM berkompeten</div> <div>2. Arsip dokumen</div> <div>3. Tertelusur</div> <div>4. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu</div> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <div>1. Menjaga kerahasiaan, Bebas KKN (Semua personil menandatangani Pakta Integritas diatas materai)</div> <div>2. Tarif pelayanan Rp. 0</div> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | <div>1. Evaluasi dilaksanakan 1 - 2 kali per tahun untuk jumlah peserta UKOM dan insidental jika ada pengaduan</div> <div>2. Pengisian kuesioner kepuasan pelanggan/ masyarakat tentang layanan per kegiatan UKOM</div> |
| 9. | Aksesibilitas | <div>1. Sarana untuk orang yang disabilitas (kursi roda, Ram)</div> <div>2. Ruang Menyusui</div> <div>3. Layanan Prioritas untuk Ibu Hamil, Disabilitas dan lansia</div> |
| 10. | Waktu Pelayanan | <div>Konsultasi :</div> <div>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 - 15.00 WIB</div> <div>Hari Jumat : 08.00 - 14.00 WIB</div> <div>Istirahat : 12.00 - 12.30 WIB</div> <div>Pelaksanaan Uji Kompetensi : Minimal 1 kali dalam 1 tahun</div> |

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 29 Februari 2024

KEPALA,



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
NIP. 19650912 199303 2 006

B



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

ꦢꦶꦤꦱꦏꦺꦴꦱꦺꦴꦩꦠꦤꦶꦪ

Jalan Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368

Website : dinkes.jogjaprov.go.id, Email : dinkes@jogjaprov.go.id,

YOGYAKARTA 55165

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU SERTA MEMBERIKAN KOMPENSASI.

Yogyakarta, 5 Maret 2024

Kepala Dinas Kesehatan DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
NIP.19650912 199303 2 006

B



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

ꦢꦶꦤꦱꦏꦺꦴꦱꦺꦴꦠꦤꦺ

Jalan Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368
Website :dinkes.jogjaprov.go.id, Email : dinkes@jogjaprov.go.id,
YOGYAKARTA 55165

**BLANGKO IDENTIFIKASI REVIEW STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024
DINAS KESEHATAN DIY**

| NO | JENIS PELAYANAN | PERMASALAHAN | SUBSTANSI PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN | |
|----|---|---|--|---|
| | | | SEBELUM | SESUDAH |
| 1 | Layanan Kegawatdaruratan Sehari-Hari PSC 119 DIY | Aksesibilitas kurang lengkap | Aksesibilitas dan jangka waktu penyelesaian belum lengkap | Menambahkan aksesibilitas dan memperjelas respon time pelayanan |
| 2 | Layanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Tenaga Kesehatan (UKOM) | Terdapat beberapa perubahan persyaratan | Syarat pengajuan adalah melampirkan PAK | SKP saat pengajuan sudah harus memenuhi |
| 3 | Layanan Informasi Publik | Tata bahasa dan Sistem, mekanisme, dan prosedur | Penjelasan pada sistem, mekanisme, dan prosedur belum kalimat aktif dan belum sesuai peraturan terbaru | Sistem, mekanisme, dan prosedur menggunakan kalimat aktif dan menyesuaikan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan |
| 4 | Layanan Pengaduan | Tata bahasa dan Sistem, mekanisme, dan prosedur | Penjelasan pada sistem, mekanisme, dan prosedur belum kalimat aktif dan belum sesuai peraturan terbaru | Sistem, mekanisme, dan prosedur menggunakan kalimat aktif dan menyesuaikan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. |

Yogyakarta, Januari 2024

Kepala Dinas Kesehatan




drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
NIP. 19650912 199303 2 006