



STANDAR PELAYANAN PUBLIK P-IIRT



DINAS KESEHATAN KOTA PALU

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang atas berkat dan izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Palu dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya akan menjadi acuan petunjuk bagi masyarakat dan petugas pelaksanaan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Palu merupakan petunjuk teknis tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu

Kami Sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Palu, yang diharapkan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dan dengan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Ketentuan Umum	3
BAB III Penyelenggaraan Pelayanan	4
BAB IV Pengaduan Masyarakat	10
BAB V Inovasi	12
BAB VI Penutup	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dinas Kesehatan merupakan salah satu lembaga negara yang melakukan pelayanan publik khusus di bidang obat dan makanan. Pelayanan publik itu sendiri merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi. Di Dinas Kesehatan pelayanan publik yang diberikan banyak bentuknya, antara lain pelayanan kebutuhan obat dan perizinan makanan olahan, pelayanan sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan, juga pelayanan izin lainnya.

Dinas Kesehatan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima, yakni pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kinerja dari pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan akan dinilai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) setiap tahunnya. Kementerian PAN RB akan melakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik pada seluruh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah, termasuk Dinas Kesehatan.

Penilaian akhir akan berbentuk dalam Indeks Pelayanan Publik yang merupakan penilaian dari enam aspek yaitu Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.

Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka diperlukan standar pelayanan publik yang berlaku di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu yang melaksanakan beberapa jenis pelayanan publik diantaranya pelayanan sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan bagi pelaku usaha, pemeriksaan sarana Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) dalam rangka penerbitan izin PIRT.

B. TUJUAN

1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi pelanggan dalam melakukan sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan bagi pelaku usaha, pemeriksaan sarana

Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) dalam rangka penerbitan izin PIRT.

2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan bagi pelaku usaha, pemeriksaan sarana Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) dalam rangka penerbitan izin PIRT.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Palu meliputi :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Palu
2. Jaminan Pelayanan
3. Pengelolaan Pengaduan
4. Evaluasi kinerja

D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan.

BAB II

KETENTUAN UMUM

Dalam Standar Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Palu ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Dinas Kesehatan Kota Palu dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
3. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
4. Hari adalah hari kerja.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Palu dilakukan melalui:

- a) Datang Langsung & Surat ke: Jl. Balai Kota Utara No. 04 Palu
- b) e-mail : diskeskota.palu@gmail.com
- c) Telp./Fax : (0451) 425140
- d) *Whatsapp* : -
- e) Sosial media
 - Instagram : dinkespalu
 - Facebook : Dinkes Palu
 - Website : dinkes.palukota.go.id

Masyarakat sebelum mendapatkan pelayanan harus memenuhi ketentuan persyaratan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik menerapkan prinsip 5 S yaitu SAMBUT dengan SENYUM dan SALAM didasari SEMANGAT melayani untuk memberikan SOLUSI.

B. JENIS PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA PALU

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Palu. Jenis pelayanan tersebut terdiri dari :

- 1. Pelayanan Sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan bagi pelaku usaha
 - a. Persyaratan layanan meliputi identitas pemohon dan mengisi formulir permohonan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP);
 - b. Kerangka Prosedur Pelayanan Sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan :

<i>Jenis Layanan</i>	<i>Media Layanan</i>	<i>Biaya/Tarif</i>	<i>Output</i>
Sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan	-	Gratis	Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP)

c. Prosedur Pelayanan :



d. Waktu atau *timeline* pelayanan adalah selama 3 (tiga) hari kerja.

e. Output/produk

Bentuk output/produk dari Pelayanan Sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan adalah Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP).

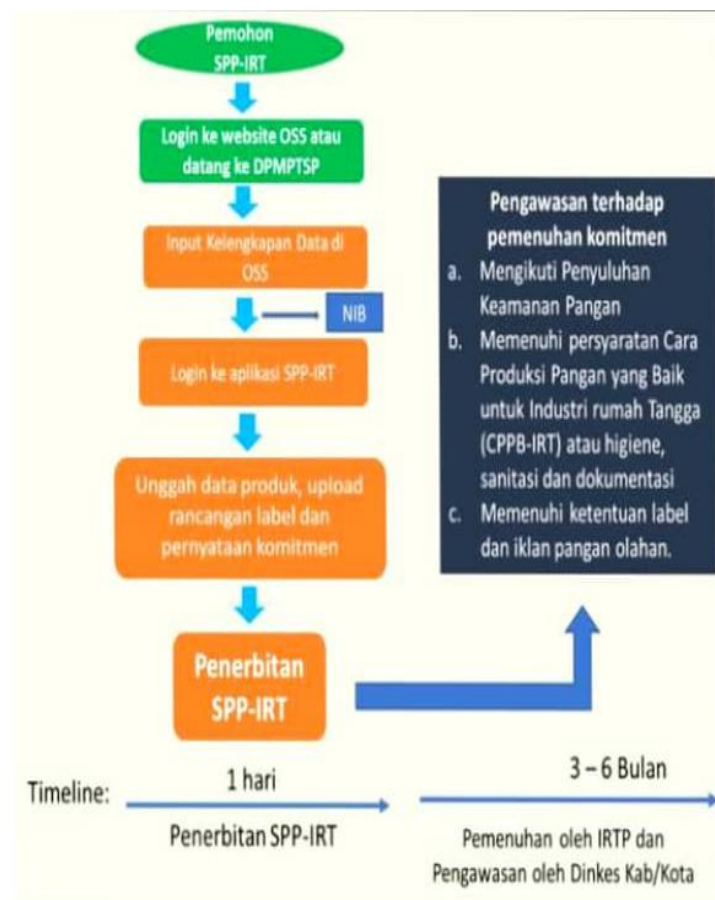
2. Pelayanan Penerbitan Izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT)

- Persyaratan mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan;
- Persyaratan layanan meliputi identitas pemohon dan surat permohonan penerbitan izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT);

- c. Kerangka Prosedur Pelayanan Penerbitan Izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT) :

<i>Jenis Layanan</i>	<i>Media Layanan</i>	<i>Biaya/Tarif</i>	<i>Output</i>
Penerbitan Izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT)	Website : oss.go.id	Gratis	Izin PIRT

- d. Prosedur Pelayanan :



Dipindai dengan CamScanner

- e. Waktu atau *timeline* pelayanan adalah selama 1 (satu) hari kerja, pemenuhan komitmen 3-6 bulan sejak penerbitan SPP-IRT.

- f. Output/produk

Bentuk output/produk dari Pelayanan Penerbitan Izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT) adalah Sertifikat Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT).

C. KETENTUAN PEMOHON PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA PALU

1. Permintaan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP), permintaan Penerbitan Izin Pangan Industri Rumah Tangga harus dilakukan sendiri oleh pemohon.
2. Pemohon yang dimaksudkan dapat berupa perseorangan atau perwakilan instansi atau pimpinan perusahaan/industri yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pimpinan perusahaan/industri dalam pelayanan sertifikasi dapat memberikan kuasa kepada penanggung jawab di lingkungan industri
4. Pemohon mengisi identitas diri, dan surat permohonan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP), permohonan penerbitan izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT).

D. JUMLAH PELAKSANA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Jumlah tenaga pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Palu terdiri dari 4 orang petugas dari Seksi Kefarmasian Makanan dan Minuman.

E. KOMPETENSI PELAKSANA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Palu dimulai dari jenjang D3 hingga master/magister.

F. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Palu untuk melaksanakan penerapan standar pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu. Maklumat pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.

G. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Sistem Informasi Pelayanan Publik perlu diselenggarakan untuk memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya sistem informasi.

Informasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu disampaikan melalui subsite atau sosial media.

H. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pengawas internal dilaksanakan oleh atasan langsung.

I. JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Palu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur terdiri atas:

1. Jenis pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Produk layanan

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan publik merupakan :

- Untuk pelayanan sertifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) : waktu paling lama yang ditetapkan sejak mengikuti kegiatan Penyuluhan Keamanan Pangan sampai tercetak sertifikat PKP peserta penyuluhan.
- Untuk pelayanan penerbitan izin Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT) : waktu paling lama yang ditetapkan sejak dokumen yang diunggah pemohon ke OSS dinyatakan lengkap dan benar sampai pemenuhan komitmen dari pelaku usaha.

J. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

1. Subsite Dinas Kesehatan Kota Palu
2. Media social
3. Kontak pengaduan
4. Ruang tunggu
5. Ruang konsultasi
6. Anjungan informasi

Sarana dan prasarana pendukung :

1. Toilet
2. Area Parkir
3. Kedai ATK
4. Tempat fotokopi
5. Musholla
6. Kantin Mandiri
7. Tempat mengisi daya / *charging* ponsel
8. Jaringan wifi gratis di ruang pelayanan publik

BAB IV

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu dapat melaksanakan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu. Pengaduan sebagaimana yang dimaksud, terdiri atas:

- a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga menyebabkan kerugian bagi masyarakat/Negara.
- b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu

Pengaduan yang dimaksud disampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Palu dan dilakukan sesuai dengan tata cara penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Palu.

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui :

1. Datang langsung

Pengadu dapat datang langsung menemui petugas atau melalui kotak saran ke Dinas Kesehatan Kota Palu Jalan Balai Kota Utara No. 4 Palu

2. Surat

Alamat surat ditujukan kepada Dinas Kesehatan Kota Palu Jalan Balai Kota Utara No. 4 Palu

3. Email

Alamat email: *diskeskota.palu@gmail.com*

4. Telepon

Telp : (0451) 425140

5. Sosial Media

Instagram @**dinkespalu**, Facebook **Dinkes Palu**

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Dinas Kesehatan Kota Palu dilakukan pencatatan secara manual dan sistem aplikasi komputer dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Dinas Kesehatan Kota Palu;
2. Meneliti dokumen dan atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk;
4. Mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan;
5. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
6. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
7. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
8. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Dinas Kesehatan Kota Palu;
9. Dokumentasi

BAB V

INOVASI

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian strategis di bidang pelayanan publik karena itu Dinas Kesehatan Kota Palu membuat beberapa terobosan inovasi terkait pelayanan publik, diantaranya :

1. Percepatan Penyuluhan Keamanan Pangan bagi pelaku usaha sebagai dasar pemenuhan komitmen perizinan PIRT.
2. Melakukan pengawasan label pangan via online sebelum sarana IRTP melakukan cetak label.

BAB VI

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Publik secara terus menerus akan dipantau pelaksanaannya. Pemantauan tidak hanya terkait sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar namun juga terkait aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan standar pelayanan publik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Palu melalui:

- a. Monitoring
 1. Audit eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali
 2. Audit internal dilaksanakan oleh tim auditor Dinas Kesehatan Kota Palu
- b. Evaluasi
 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang mendesak untuk segera ditindaklanjuti.
 2. Pemberian reward untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan petugas kepada pelanggan secara periodik.