

XVI. SEKTOR KESEHATAN

1. Izin Usaha Kecil Obat Tradisional

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan oleh OSS2. Scan Asli Akta Pendirian Badan Usaha yang Sah3. Scan Asli Izin Usaha Sesuai Alamat Lokasi4. Scan Izin Lokasi yang diterbitkan oleh OSS5. Scan Akta pendirian6. Scan Asli Susunan Direksi / Pengurus dan Komisaris / Badan Pengawas7. Scan Asli Pernyataan Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas tidak pernah terlibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang farmasi8. Scan Asli Bukti Penguasaan Tanah dan Bangunan9. Scan Surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup (SPPL)10. Scan Kelengkapan Penanggung Jawab (Ijazah, STRA/STRTTK, SIPA/SIPTTK, Perjanjian Kerjasama (Notaris), Pernyataan bekerja secara penuh, pengangkatan dari pimpinan perusahaan)11. Scan Asli Persetujuan lokasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, disertai Peta Lokasi dan Denah Bangunan12. Scan Diagram / Alur Proses Produksi masing-masing bentuk sediaan obat tradisional yang akan dibuat13. Asli Daftar Peralatan dan mesin-mesin yang digunakan14. Scan Asli Surat izin Sebelumnya15. Asli Daftar jumlah tenaga kerja dan tempat penugasannya16. Rencana pemasaran produk di dalam dan/atau luar negeri17. Surat pernyataan komitmen memenuhi seluruh aspek CPOTB18. Rencana atau tahapan pengembangan Obat Tradisional (jamu) yang akan diproduksi19. Asli Rencana Produksi

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	17 (tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Izin Usaha Kecil Obat Tradisional
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmpstsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

		<p>menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi,
--	--	--

		<p>konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat
--	--	--

		<p>diatasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan

		<p>pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;

		<p>24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p>
7	Jaminan Keamanan	<p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

2. Izin Cabang Distribusi Alat Kesehatan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- Baru :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Asli Akta pendirian badan hukum untuk kantor pusat termasuk pendirian cabang-cabangnya di seluruh Indonesia; dan dalam maksud dan tujuan pada akta tertulis bergerak dibidang pengadaan, penyimpanan, penyaluran alat kesehatan / Laboratorium Untuk PT. yang berdiri dibawah tahun 2006 melampirkan pengesahan kehakiman yang diterbitkan Depkumham tahun 2006 ke atas.2. Asli Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan dan lampirannya, berupa daftar produsen dan alat kesehatan yang disalurkan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan RI3. NIB yang diterbitkan oleh OSS (Pusat dan Cabang)4. Asli Bagan struktur organisasi perusahaan (Cab. PAK) yang berisi nama dan jabatan dilampiri dengan uraian tugas masing-masing atau daftar nama direksi dan dewan komisaris.5. Asli dokumen penunjukan sebagai Kepala Cabang PAK berupa akta notaries / surat resmi dari PAK Pusat yang ditandatangani oleh salah satu direksi yang tercantum dalam akta atau yang ditunjuk oleh dewan direksi6. Asli Izin Usaha dan Lokasi Cabang Sesuai Alamat Lokasi7. Asli Surat keterangan domisili perusahaan dari kelurahan setempat8. Asli Daftar jenis/macam alat kesehatan yang akan didistribusikan dilampiri dengan brosur / katalog9. Bukti Status Bangunan (FC sertifikat / surat pinjam pakai / perjanjian Sewa minimal 2 tahun)10. Asli Peta Lokasi jalan menuju alamat Cab PAK11. Denah bangunan yang mencerminkan kantor dan gudang dengan keterangan kegunaannya dan dilengkapi dengan ukuran

		<p>12. Daftar Peralatan barang dalam gudang</p> <p>13. Memenuhi CDAKB dengan melampirkan SOP</p> <p>14. Daftar Buku Kepustakaan (yang berhubungan dengan alkes dan peraturannya)</p> <p>15. Asli Surat Pernyataan Keaslian Data/Berkas Ditandatangani oleh Pimpinan di atas Materai</p> <p>- Perpanjangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asli Akta pendirian badan hukum untuk kantor pusat termasuk pendirian cabang-cabangnya di seluruh Indonesia; dan dalam maksud dan tujuan pada akta tertulis bergerak dibidang pengadaan, penyimpanan, penyaluran alat kesehatan / Laboratorium Untuk PT. yang berdiri dibawah tahun 2006 melampirkan pengesahan kehakiman yang diterbitkan Depkumham tahun 2006 ke atas. 2. Asli Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan dan lampirannya, berupa daftar produsen dan alat kesehatan yang disalurkan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan RI 3. NIB yang diterbitkan oleh OSS (Pusat dan Cabang 4. Asli Bagan struktur organisasi perusahaan (Cab. PAK) yang berisi nama dan jabatan dilampiri dengan uraian tugas masing-masing atau daftar nama direksi dan dewan komisaris. 5. Asli dokumen penunjukan sebagai Kepala Cabang PAK berupa akta notaries / surat resmi dari PAK Pusat yang ditandatangani oleh salah satu direksi yang tercantum dalam akta atau yang ditunjuk oleh dewan direksi 6. Asli Izin Usaha dan Lokasi Cabang Sesuai Alamat Lokasi 7. Scan Surat Izin Sebelumnya 8. Asli Surat keterangan domisili perusahaan dari kelurahan setempat 9. Asli Daftar jenis/macam alat kesehatan yang akan didistribusikan dilampiri dengan brosur / katalog 10. Bukti Status Bangunan (FC sertifikat / surat pinjam pakai / perjanjian Sewa minimal 2 tahun)
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Asli Peta Lokasi jalan menuju alamat Cab PAK 12. Denah bangunan yang mencerminkan kantor dan gudang dengan keterangan kegunaannya dan dilengkapi dengan ukuran 13. Daftar Peralatan barang dalam gudang 14. Memenuhi CDAKB dengan melampirkan SOP 15. Daftar Buku Kepustakaan (yang berhubungan dengan alkes dan peraturannya) 16. Asli Surat Pernyataan Keaslian Data/Berkas Ditandatangani oleh Pimpinan di atas Materai <p>- Perubahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB yang diterbitkan oleh OSS (Pusat dan Cabang) 2. Copy akta pendirian badan hukum untuk kantor pusat termasuk pendirian cabang-cabangnya di seluruh Indonesia dan dalam maksud dan tujuan dalam akta tertulis bergerak dibidang pengadaan, Penyimpanan, penyaluran Alat kesehatan / Laboratorium, disertai fotocopy pengesahan akta dari Depkumham 3. Scan Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan (Pusat) yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan dan lampirannya termasuk kelompok alat kesehatan yang di distribusikan 4. Bagan Struktur Organisasi Perusahaan (Cab. Distribusi alat Kesehatan) yang berisi jabatan (penanggung jawab teknis harus ada dalam struktur organisasi) dilampiri dengan uraian tugas masing-masing 5. Fotocopy dokumen penunjukan sebagai Kepala Cabang Distribusi alat Kesehatan berupa akta notaris / surat resmi dari Distributor alat Kesehatan Pusat yang ditandatangani oleh salah satu direksi yang tercantum dalam akta atau yang ditunjuk oleh dewan direksi 6. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pusat dan Cabang 7. Fotocopy Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Pusat dan Cabang 8. Fotocopy Surat Keterangan Domisili
--	--	---

		<p>Perusahaan dari kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Daftar jenis / macam alat kesehatan yang akan didistribusikan dilampiri dengan brosur / katalog 10. surat domisili dari kelurahan dimana penanggung jawab teknis berdomisili 11. Fotocopy ijazah penanggung jawab teknis 12. Perjanjian kerja antara perusahaan dengan penanggung jawab teknis 13. Bukti Status Bangunan (FC sertifikat / surat pinjam pakai / perjanjian Sewa minimal 2 tahun) 14. Peta Lokasi 15. Denah bangunan yang mencerminkan kantor dan gudang dengan keterangan kegunaannya dan dilengkapi dengan ukuran 16. Daftar Peralatan barang dalam gudang 17. Memenuhi CDAKB dengan melampirkan SOP 18. Daftar Buku Kepustakaan (yang berhubungan dengan alkes dan peraturannya) 19. izin Cabang PAK yang lama 20. Asli Surat Pernyataan Keaslian Data/Berkas Ditandatangani oleh Pimpinan di atas Materai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	17 (tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Izin Cabang Distribusi Alat Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

		<p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan
--	--	---

		<p>sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</p> <p>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas; - Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut
--	--	---

		<p>pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen

		<p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan</p>

		efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyusapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

3. Sertifikasi Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) untuk Cabang Distribusi Alat Kesehatan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	17 (tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Sertifikasi Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) untuk Cabang Distribusi Alat Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17,

		<p>Surabaya</p> <ol style="list-style-type: none">3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-990924145) Email : dpmpstsp@jatimprov.go.id6) Website : dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang
--	--	---

		<p>relevan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang
--	--	---

		<p>melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha

		dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi;

		15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

4. Pemenuhan Standar Izin Berusaha Rumah Sakit Kelas B

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Baru :<ol style="list-style-type: none">1. Scan Dokumen Sertifikat badan hukum rumah sakit2. Scan Dokumen Profil rumah sakit3. Scan Dokumen Komitmen untuk melakukan akreditasi oleh lembaga Akreditasi Rumah sakit4. Scan Surat Keterangan kesesuaian peruntukan untuk Lokasi dan Lahan serta pertimbangan kebutuhan rumah sakit dari Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota setempat5. Durasi pemenuhan Standar oleh Pelaku Usaha untuk Perizinan RS baru selama 2 (dua) tahun, sejak NIB terbit6. Scan Dokumen Feasibility Study (FS)7. Scan Dokumen Detail Engineering Design (DED)8. Scan Master Plan9. Scan Dokumen / Bukti Fungsi dan/atau Uji Coba untuk alat kesehatan bar10. Scan Dokumen Kalibrasi untuk alat kesehatan yang wajib dikalibrasi- Perpanjangan :<ol style="list-style-type: none">1. Scan Dokumen Sertifikat badan hukum rumah sakit2. Scan Dokumen Profil rumah sakit3. Scan Dokumen Izin berusaha rumah sakit yang masih berlaku4. Scan Dokumen bukti Akreditasi5. Durasi Pemenuhan persyaratan oleh pelaku usaha selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak diterbitkannya Izin Perpanjangan Aktivitas Rumah sakit6. Scan Master Plan7. Scan Dokumen / Bukti Fungsi dan/atau Uji Coba untuk alat kesehatan baru8. Scan Dokumen Kalibrasi untuk alat kesehatan yang wajib dikalibrasi- Perpanjangan :<ol style="list-style-type: none">9. Scan Dokumen Sertifikat badan hukum

		<p>rumah sakit</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Scan Dokumen Profil rumah sakit 11. Scan Dokumen Izin berusaha rumah sakit yang masih berlaku 12. Scan Dokumen bukti Akreditasi 13. Durasi Pemenuhan persyaratan oleh pelaku usaha selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak diterbitkannya Izin Perpanjangan Aktivitas Rumah sakit 14. Scan Master Plan 15. Scan Dokumen / Bukti Fungsi dan/atau Uji Coba untuk alat kesehatan baru 16. Scan Dokumen Kalibrasi untuk alat kesehatan yang wajib dikalibrasi <p>- Perubahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Dokumen Sertifikat badan hukum rumah sakit 2. Scan Dokumen Profil rumah sakit 3. Scan Dokumen Izin berusaha rumah sakit yang masih berlaku 4. Scan Dokumen Surat Pernyataan Penggantian Badan Hukum, Nama Rumah Sakit Kepemilikan Modal, Jenis Rumah Sakit, Klasifikasi Rumah Sakit, dan/atau Alamat Rumah Sakit, yang ditandatangani Pemilik Rumah Sakit 5. Scan Dokumen Perubahan NIB 6. Scan Master Plan 7. Scan Dokumen / Bukti Fungsi dan/atau Uji Coba untuk alat kesehatan baru 8. Scan Dokumen Kalibrasi untuk alat kesehatan yang wajib dikalibrasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas

3	Jangka Waktu Penyelesaian	22 (dua puluh dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Pemenuhan Standar Izin Berusaha Rumah Sakit Kelas B
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan

		<p>atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</p> <p>3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. <p>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelaahan pengaduan
--	--	--

		<p>masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan</p>
--	--	---

		diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan

		<p>kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan</p>

		<p>fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

5. Pemenuhan Standar Izin Pedagang Besar Farmasi Cabang

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Scan Asli Dokumen Izin PBF Pusat2. Asli Bagan struktur organisasi perusahaan (Cab. PBF) yang berisi nama & jabatan dilampiri dengan uraian tugas masing-masing3. Scan Asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai Rp. 10.000,- tentang kesanggupan sebagai penanggung jawab PBF dan sanggup bekerja penuh, tidak merangkap di perusahaan farmasi atau apotek lain dan tidak pernah terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat4. Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) Perusahaan yang diterbitkan oleh OSS5. Asli Ijazah S1 dan Apoteker6. Asli STRA, SIPA atau Tanda Terima Pengurusan SIPA Apoteker Penanggung Jawab7. Asli Surat perjanjian kerja antara PBF dengan penanggung Jawab Notaris/(disahkan Notaris)8. Scan Asli Prosedur pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat.9. Scan Asli Prosedur keselamatan dan kesehatan kerja10. Scan Asli Prosedur pengelolaan lingkungan sesuai dengan dokumen Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)11. Bukti standar CDOB dalam kegiatan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat12. Data Lokasi Usaha meliputi: lokasi kantor dan gudang13. Memiliki bangunan dan sarana yang memadai (dibuktikan dengan daftar sarana prasarana yang dimiliki untuk melaksanakan kegiatan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat).14. Memiliki prosedur pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan penyaluran obat dan/atau

		bahan obat 15. Memiliki prosedur keselamatan dan kesehatan kerja
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	12 (Dua belas) hari kerja sejak diterimanya dokumen yang lengkap dan benar dari PTSP
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Pemenuhan Standar Izin Pedagang Besar Farmasi Cabang
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk

		<p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan
--	--	--

		<p>atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap
--	--	---

		<p>melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :

		<p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili;

		<p>22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

6. Pemenuhan Standar Izin Berusaha Laboratorium Medis Umum/Khusus Pratama

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB 2. Laboratorium Medis milik Swasta harus berbadan hukum 3. Dokumen pembentukan/kepemilikan Laboratorium Medis bagi Laboratorium Medis Swasta 4. Dokumen surat keputusan pemilik sebagai unit pelayanan teknis/unit pelaksana teknis daerah bagi Laboratorium Medis Mandiri milik Pemerintah dan Pemerintah Daerah 5. Scan Dokumen profil Laboratorium Medis Pratama 6. Daftar sarana, prasarana, peralatan, sumber daya manusia, prosedur dan jenis Pelayanan Medis 7. Scan Asli Struktur Organisasi 8. Lampiran ijazah, SIP masing-masing tenaga teknis/administrasi 9. Scan Asli Surat Perjanjian Kerjasama dengan pihak ketiga tentang Pengolahan Limbah Medis 10. Asli Akte Pendirian Perusahaan berbadan hukum - Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan oleh OSS 2. Perizinan Berusaha Laboratorium Medis yang berlaku 3. Self assessment paling sedikit terdiri atas sarana, prasarana, peralatan, sumber daya manusia dan pelayanan - Perubahan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan penggantian badan hukum, nama Laboratorium Medis, kepemilikan modal, jenis Pelayanan, klasifikasi pelayanan, dan/atau alamat Laboratorium Medis, yang ditandatangani pemilik Laboratorium Medis

		<p>2. Perizinan Berusaha Laboratorium Medis yang masih berlaku</p> <p>3. Dokumen perubahan NIB</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</p> <p>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</p> <p>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Pemenuhan Standar Izin Berusaha Laboratorium Medis Umum/Khusus Pratama
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>1) Langsung ke loket pengaduan;</p> <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmpmsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website :</p>

		<p>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala
--	--	---

		<p>Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner;

		<p>19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016</p>
7	Jaminan Keamanan	<p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>