



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DINAS KESEHATAN

Jalan Merdeka Nomor 72 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

Telepon : (0711) 350651 Faksimile : (0711) 350523, 350722 Kode Pos 30131

Email : dinkes.palembang@yahoo.co.id Website : WWW.dinkes.palembang.go.

Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Palembang
Nama Layanan : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Komponen Unsur Pelayanan	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan . 2. PP 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 3. Peraturan Walikota Kota Palembang No.23 tahun 2017 tentang Strategi Dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 4. Peraturan Walikota Kota Palembang No 53 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang
2.	Sarana dan Prasarana dan /atau fasilitas	a. Sarana prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan : Meja 5 buah Kursi 5 buah Lemari 1 buah Komputer 4 buah Printer 3 buah b. Sarana prasarana bagi pengguna jasa layanan: Ruang tunggu 1 ruang Toilet umum 2 ruang
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan terakhir minimal S1
4.	Pengawasan Internal	Dessy Try Lestary, S.Kep, M.Si dan Kepala Seksi Peningkatan Mutu dan Fasyankes
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas dari KKN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dilakukan secara berkala

Plt.Kepala Dinas Kesehatan
Kota Palembang
Kabid P2P

dr. Fauzia, M.kes
Pembina / IV a
NIP.197401302002122001



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DINAS KESEHATAN

Jalan Merdeka Nomor 72 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
 Telepon : (0711) 350651 Faksimile : (0711) 350523, 350722 Kode Pos 30131
 Email : dinkes_palembang@yahoo.co.id Website : WWW.dinkes.palembang.go

Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Point)

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Palembang
 Nama Layanan : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Komponen Unsur Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	Adanya kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([MULAI]) --> B[Penetapan pelaksanaan pengukuran kepuasan] B --> C[KUESIONER] D[Bahan materi] --> C C --> E[Penentuan Responden] E --> F[Pengisian Kuesioner] F --> G[Pengolahan dan analisis] G --- H[Maksimal 2 minggu] G --> I[Hasil pengukuran dikirim ke pihak terkait] I --- J[Maksimal 1 bulan] I --> K([SELESAI]) </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan Kompetensi Pelaksana	Maksimal 1 bulan
4.	Biaya / tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Plt.Kepala Dinas Kesehatan
Kota Palembang
Kabid P2P

dr. Fauzia, M.kes
Pembina / IV a
NIP.197401302002122001

