

Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Sektor Layanan : Kesehatan

Jenis Layanan : **Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan**

1. Dasar Hukum

1. PERMENKES Nomor 147/Menkes/Per/1/2010 Tentang Perizinan Rumah Sakit
2. Undang-undang Rumah Sakit Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
3. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
4. PERMENKES No 340/Menkes/Per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
5. PERMENKES Nomor 741/Menkes/PER/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Kewenangan antara pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah Kab/Kota.
7. KEPMENKES 922/Menkes/SK/X/2008 Tentang Pedoman teknis pembagian urusan pemerintahan bidang Kesehatan antara pemerintahan, pemda provinsi dan pemda Kab/Kota.
8. Peraturan Gubernur Nomor 09 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan

2. Persyaratan Pelayanan

Kriteria :

Untuk usaha mendirikan rumah sakit Kelas B

Persyaratan administrasi

- a. Permohonan ditujukan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal,ESDM dan Transmigrasi
- b. SPTJM
- c. Study Kelayakan
- d. Master Plan
- e. Status Kepemilikan
- f. Rekomendasi Izin Mendirikan dari Dinkes Kab/Kota
- g. Izin Undang-undang Gangguan (Ho)
- h. Persyaratan Pengolahan Limbah, luas Tanah dan Sertifikatnya
- i. Penamaan
- j. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **14 (EMPAT BELAS) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

4. Biaya Pelayanan

0 RUPIAH

5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
 - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
 - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
 - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
 - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
 - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
 - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
 - b. Melakukan koreksi berkas
 - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan
- 6) Kepala Seksi (Korektor):
 - a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan pertimbangan teknis,
 - b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf

diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.

- 7) Tim Teknis (Validator):
 - a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;
 - b. Melakukan validasi terhadap berkas;
 - c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinnya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;
- 8) Kepala Bidang (Verifikator):
 - a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;
 - b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;
- 9) Loker Penyerahan :

Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;

6. Produk Pelayanan

Surat Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas pelayanan Kesehatan dicetak dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi,

ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

8. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
 - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
 - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

12. Jaminan Pelayanan

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.
3. Dilengkapi dengan *barcode*.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.

Izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) Cabang

Sektor Layanan : Kesehatan

Jenis Layanan : **Izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) Cabang**

1. Dasar Hukum

1. Permenkes No. 1148/Menkes /Per/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi
2. Permenkes No.34 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permenkes No.1148/Menkes/ Per/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi
3. Peraturan Gubernur Nomor 09 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Tentang Perizinan dan Non Perizinan

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan administrasi

- a. Pemohon harus mengajukan permohonan kepada Kepala DPM ESDM dan Transmigrasi Provinsi dengan tembusan kepada Direktur Jenderal, Kepala Balai POM dan Kepala Dinas Kesehatan Kab/Kota dengan menggunakan form 6 sebagaimana terlampir dalam Permenkes No. 1148/Menkes/ Per/VI/2011
- b. Permohonan harus ditandatangani oleh Kepala PBF Cabang dan Apoteker calon Penanggungjawab PBF Cabang disertai dengan kelengkapan administrasi sbb :
 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Identitas Kepala Cabang
 2. Fotocopy Izin PBF yang dilegalisir oleh Direktur Jenderal
 3. Surat Penunjukan sebagai Kepala PBF Cabang
 4. Pernyataan Kepala PBF Cabang tidak pernah terlibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang farmasi dalam kurun waktu 2 tahun terakhir.
 5. Surat pernyataan kesediaan bekerja penuh apoteker penanggung jawab
 6. Surat bukti penguasaan bangunan dan gudang
 7. Peta lokasi dan denah bangunan
 8. Fotocopy ijazah dan surat tanda registrasi apoteker penanggungjawab
- c. Untuk permohonan pengakuan sebagai PBF cabang yang akan menyalurkan bahan obat selain harus memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin b harus melengkapi surat bukti penguasaan laboratorium dan daftar peralatan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **6 (Enam) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

4. Biaya Pelayanan

0 RUPIAH

5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
 - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
 - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
 - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
 - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
 - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
 - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
 - b. Melakukan koreksi berkas
 - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan
- 6) Kepala Seksi (Korektor):
 - a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan pertimbangan teknis,
 - b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf

diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.

7) Tim Teknis (Validator):

- a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;
- b. Melakukan validasi terhadap berkas;
- c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinnya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;

8) Kepala Bidang (Verifikator):

- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;
- b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;

9) Loker Penyerahan :

Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;

6. Produk Pelayanan

Surat Izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) Cabang dicetak dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi,

ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

8. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
 - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
 - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

12. Jaminan Pelayanan

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.
3. Dilengkapi dengan *barcode*.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.

Izin Cabang Alat penyalur kesehatan

Sektor Layanan : Kesehatan

Jenis Layanan : **Izin Cabang Alat Penyalur Kesehatan**

1. Dasar Hukum

1. Perda No 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
2. Pergub No 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
3. Pergub No 74 Tahun 2017 Tentang Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
4. Perda No 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006/Menkes/PER/VII/2012 tentang Usaha Kecil Obat Tradisional;

2. Persyaratan Pelayanan

- a. Pemohon harus mengajukan permohonan kepada Kepala DPM ESDM dan Transmigrasi Provinsi dengan Tembusan Kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo dan Kepada Dinas Kesehatan Kab/Kota setempat dengan menggunakan form 8 sebagaimana terlampir dalam Permenkes No 1191/Menkes/Per/VIII/2010 tentang penyalur alat Kesehatan
- b. Permohonan harus ditandatangani oleh pemohon dan disertai dengan kelengkapan administrasi sebagai berikut :
 1. Fotocopi Izin Penyalur Alat Kesehatan
 2. Fotocopi Akta Perusahaan PT (mencantumkan Usaha di bidang Perdagangan Alkes)
 3. Fotocopi NPWP
 4. Fotocopi SIUP
 5. Fotocopi TDP
 6. Izin Usaha Dari BKPM (untuk PMA)

7. Surat Keterangan Domisili Usaha
8. Peta Lokasi
9. Denah Bangunan
10. Status Bangunan (sewa atau milik Sendiri) dan Bukti pendukung (jika sewa Minimal 2 Tahun)
11. Daftar Jenis Alat Kesehatan yang akan diedarkan
12. Brosur /Katalog alat kesehatan yang akan diedarkan
13. Daftar peralatan Dalam Gudang
14. Daftar Peralatan Bengkel (Khusus yang menyalurkan alat kesehatan elektromedik
15. Surat Pernyataan Jaminan purna jual (khusus yang menyalurkan alat kesehatan elektromedik
16. Struktur organisasi
17. Uraian tugas dari setiap pegawai
18. Salinan KTP direktur
19. Salinan KTP penanggung jawab Teknis (PJT)
20. Salinan Ijazah PJT (minimal D3)
21. Surat Pernyataan PJT sanggup bekerja full time
22. Surat Perjanjian kerjasama antara PJT dan perusahaan (Legalisir Notaris)
23. Daftar nama teknisi
24. Salinan ijazah teknisi
25. Petugas proteksi radiasi, Salinan Surat Izin Bekerja

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **12 (DUA BELAS) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

4. Biaya Pelayanan

0 RUPIAH

5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
 - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
 - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
 - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
 - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
 - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
 - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
 - b. Melakukan koreksi berkas
 - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan
- 6) Kepala Seksi (Korektor):
 - a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan pertimbangan teknis,
 - b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.
- 7) Tim Teknis (Validator):
 - a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;
 - b. Melakukan validasi terhadap berkas;
 - c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinnya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;
- 8) Kepala Bidang (Verifikator):

- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;
- b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;

9) Loker Penyerahan :

Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;

6. Produk Pelayanan

Surat Izin cabang alat penyalur kesehatan dicetak dengan kertas F4, 80 gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

8. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
 - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
 - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

12. Jaminan Pelayanan

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.
3. Dilengkapi dengan *barcode*.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.

Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT)

Sektor Layanan : Kesehatan

Jenis Layanan : **Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT)**

1. Dasar Hukum

1. Perda No 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
2. Pergub No 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
3. Pergub No 74 Tahun 2017 Tentang Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
4. Perda No 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Permenkes No.006 tahun 2016 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional

2. Persyaratan Pelayanan

- a. Surat Permohonan
- b. Fotokopi Akta Pendirian badan Usaha yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Susunan Direksi/Pengurus dan komisaris/badan pengawas
- d. Foto Kopi KTP/Identitas Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas
- e. Pernyataan Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas tidak pernah Terlibat pelanggaran peraturan –undang2 di bidang farmasi
- f. Fotocopi bukti penguasaan tanah dan Bangunan
- g. Surat pernyataan kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
- h. Surat Tanda Daftar Perusahaan
- i. Fotokopi Surat Izin Usaha perdagangan
- j. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak
- k. Persetujuan Lokasi dari pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- l. Asli Surat Pernyataan Kesiapan Bekerja penuh dari tenaga Teknis Kefarmasian sebagai penanggung Jawab
- m. Fotokopi Surat Pengangkatan Penanggung Jawab dari pimpinan perusahaan
- n. Fotokopi Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian
- o. Daftar Perlatan dan Mesin-mesin yang di gunakan
- p. Diagram/Alur Proses Produksi masing –masing bentuk sediaan obat tradisional yang akan dibuat

- q. Daftar jumlah tenaga kerja dan tempat penugasanya
- r. Rekomendasinya dari Kepala Balai setempat dan
- s. Rekomendasi dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **14 (Empat Belas) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

4. Biaya Pelayanan

0 RUPIAH

5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
 - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
 - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
 - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
 - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
 - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
 - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
 - b. Melakukan koreksi berkas
 - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan

- 6) Kepala Seksi (Korektor):
- a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan pertimbangan teknis,
 - b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.
- 7) Tim Teknis (Validator):
- a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;
 - b. Melakukan validasi terhadap berkas;
 - c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinnya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;
- 8) Kepala Bidang (Verifikator):
- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;
 - b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;
- 9) Loker Penyerahan :
- Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;

6. Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) dicetak dengan kertas F4, 80 gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

8. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
 - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
 - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

12. Jaminan Pelayanan

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.
3. Dilengkapi dengan *barcode*.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.