

 <p>DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI</p>	Nomor SOP	015/SOP/Diskes-1.3/2019
	Tgl Pembuatan	12 Januari 2019
	Tanggal Revisi	22 Januari 2019
	Tanggal Pengesahan	31 Januari 2019
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi
	Nama SOP	Mekanisme Permohonan Informasi Publik
DASAR HUKUM	KUALITAS PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan SLTA/D3/S1 2. Memiliki kecermatan dan Ketelitian 3. Memiliki Tanggung jawab dan integritas 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lintas Bagian 2. Instansi Terkait 	Foto Copi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan 2. ATK 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang berhak diperoleh adalah informasi yang tidak di kecualikan sesuai Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum yang didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Dalam mengajukan permohonan keberatan pelayanan informasi publik, pemohon keberatan harus mengisi formulir dengan di lampiri fotocopy identitas yang bersangkutan. 	

Bagan Alur Mekanisme Permohonan Informasi Publik

No	Kegiatan	Unit Pelaksana				Ket	
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID	Waktu		
1.	Pemohon mengajukan permohonan secara langsung (datang langsung) maupun tidak langsung (melalui surat, email)	Permohonan				10 Hari kerja + Perpanjangan 7 Hari Kerja	Mengisi formulir permohonan informasi
2.	Pemohon informasi mengisi formulir permohonan informasi publik	Identitas diri					
3.	Petugas informasi mencatat identitas pemohon dan kelengkapan informasi, kemudian memberikan tanda bukti dan nomor pendaftaran permintaan		Tanda Bukti				Mengirimkan surat permohonan ke bagian terkait
4.	Petugas informasi meneruskan surat permohonan kepada PPID. Permohonan yang substansinya sesuai dengan ketentuan akan di proses dan diteruskan ke satuan kerja yang menguasai informasi tersebut.			Permohonan Informasi			
5.	PPID memberikan tanggapan kepada pemohon informasi berupa surat yang memuat ada tidaknya informasi, cara pengiriman informasi dan biaya informasi			Tanggapan			
6.	PPID memberikan jawaban permohonan informasi secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permohonan oleh petugas informasi.			Jawaban			Pemberian jawaban dapat di perpanjang 7 hari kerja dengan alasan secara tertulis

- Keterangan : - Waktu dihitung sejak tanggal masuk berkas (berkas lengkap)
 - Berkas tidak lengkap dihitung kembali sejak tanggal masuk berkas

1. Latar Belakang

Sebagai instansi pemerintah yang merupakan badan publik yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, wajib memberikan layanan informasi yang berkualitas bagi masyarakat umum sesuai dengan amanat Undang undang keterbukaan informasi publik.

2. Maksud dan Tujuan

- Standar Operasional Prosedur (SOP) di maksudkan sebagai tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja.
- Terwujudnya pedoman dan standar kerja dalam pelaksanaan program dan kegiatan pada Dinas Kesehatan Provinsi Jambi
- Terwujudnya persamaan persepsi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan;
- Terwujudnya alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari pelaksanaan tugas;

3. Ruang Lingkup

Dinas Kesehatan Provinsi Jambi

4. Prosedur Permohonan Informasi

1. Pemohon mengajukan permohonan secara langsung (datang langsung) maupun tidak langsung (melalui surat, email)
2. Pemohon informasi mengisi formulir permohonan informasi publik
3. Petugas informasi mencatat identitas pemohon dan kelengkapan informasi, kemudian memberikan tanda bukti dan nomor pendaftaran permintaan
4. Petugas informasi meneruskan surat permohonan kepada PPID. Permohonan yang substansinya sesuai dengan ketentuan akan di proses dan diteruskan ke satuan kerja yang menguasai informasi tersebut.
5. PPID memberikan tanggapan kepada pemohon informasi berupa surat yang memuat ada tidaknya informasi, cara pengiriman informasi dan biaya informasi
6. PPID memberikan jawaban permohonan informasi secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permohonan oleh petugas informasi

e. Persyaratan

1. Mengikuti prosedur sesuai ketentuan

f. Sarana dan Prasarana

Formulir permohonan, ATK

g. Biaya

DPA tahun berjalan

h. Tempat

Ruang Pelayanan Publik

i. Jadwal Pemrosesan

10 Hari kerja + Perpanjangan 7 Hari Kerja

j. Penanganan tindak lanjut Pengaduan/Keluhan/ Masukan :

1. Tim PPID
2. Pejabat terkait

Jambi, Januari 2019

**Di Sahkan Oleh :
KEPALA DINAS,**

dr. SAMSIRAN HALIM
Pembina Utama Madya



Judul SOP : **Prosedur Pelayanan Penerimaan Tamu**

Jenis Kegiatan : **Rutin**

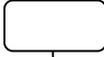
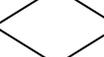
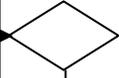
Penanggung Jawab : **Kepala Sub Bagian Hukum, Kepegawaian dan Umum**

Ruang Lingkup : **Dinas Kesehatan Provinsi Jambi**



	Nomor SOP	/SOP/Diskes- 1.3/2020
	Tanggal Pembuatan	31 Januari 2019
	Tanggal Revisi	22 Januari 2020
	Tanggal Pengesahan	Januari 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi
DASAR HUKUM	KUALITAS PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 4. Peraturan MENPANRB Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan MENPANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Keputusan MENPANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7. Keputusan MENPANRB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan SLTA/D3/S1 2. Memiliki kemampuan untuk menduga/ menyimpulkan tujuan tamu 3. Memiliki kemampuan untuk menerima dan melayani tamu dengan ramah 4. Memiliki kewenangan untuk menerima, mengawasi dan menolak tamu 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lintas Bidang Lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Jambi 	ATK, Buku Tamu, Tanda Pengenal Tamu, Lembar Konfirmasi, Form IKM	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PEN PENDATAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dikenakan atas kewajiban yang tidak dijalankan 2. Penerimaan tamu merupakan layanan, cerminan keramahan dan citra Dinas Kesehatan Provinsi Jambi 3. Setiap ASN di larang melayani tamu dari manapun tanpa memakai kartu tamu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Tamu 2. Lembar Konfirmasi 3. Form IKM 	

Bagan Alur Mekanisme Pelayanan Tamu

No	Kegiatan	Pelaksana				Waktu	Ket
		Resepsionis	Tamu	Petugas Piket	Penerima Tamu		
1	Menahan tamu di lobby, menanyakan identitas serta menanyakan maksud dan tujuannya berkunjung.					5 Menit	
2	Meminta tamu mengisi buku tamu, menukarkan kartu identitas tamu dengan tanda pengenalan tamu dan lembar konfirmasi tamu.					5 Menit	Mengisi bukutamu
3	Mengantarkan tamu ke ruang tamu bertemu petugas piket dari bidang yang dituju.					5 Menit	
4	Petugas piket bidang yang dituju menghubungi penerima tamu (personil/seksi/bidang) sesuai dengan maksud dan tujuan. Tamu menunggu konfirmasi dari petugas piket.					10 Menit	
5	Jika penerima tamu tidak ada/ tidak mau menerima, petugas piket mengisi lembar konfirmasi tamu dan mengembalikan tamu ke resepsionis.					5 Menit	
6	Penerima tamu menemui/ menerima tamu di ruang tamu.					Tdkada batas waktu	
7	Setelah tamu selesai berkunjung, penerima tamu mengisi lembar konfirmasi tamu dan petugas piket mengembalikan tamu ke resepsionis.					5 Menit	
8	Resepsionis menerima lembar konfirmasi tamu dan disimpan sebagai arsip					1 Menit	
9	Resepsionis menukarkan kembali tanda pengenal tamu dengan kartu identitas tamu					1 Menit	

1. LatarBelakang

Setiap organisasi harus memberikan pelayanan terbaik kepada semua pihak yang memiliki kepentingan. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan berdampak kepada kepuasan semua pihak. Sering dijumpai suatu kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pihak yang berkepentingan seperti pelayanan yang berbelit-belit, kurang jelas informasi, kurang ramah atau kondisi lainnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara tepat, cepat dan seragam perlu dibakukan ke dalam suatu sistem atau suatu urutan kegiatan yang tertata yang dapat ditempuh dengan menciptakan SOP atau *Standard Operating Procedure*.

2. Maksud dan Tujuan

- 1) Agar setiap pelaksana, petugas atau pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan sehingga mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja;
- 2) Agar setiap pelaksana, petugas atau pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisinya;
- 3) Untuk memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana petugas dan pegawai;
- 4) Untuk melindungi organisasi serta petugas atau pegawai dari tindakan-tindakan mal praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau factor lainnya;
- 5) Meminimalkan kesalahan, dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang maka setiap pelaksana, petugas atau pegawai dapat meminimalkan atau menghindari kegagalan, kesalahan atau keraguan dalam bekerja;
- 6) Agar pihak yang mendapatkan pelayanan mengikuti tahap atau melewati tahap prosedur.

3. RuangLingkup

Dinas Kesehatan Provinsi Jambi

4. ProsedurPermohonan Informasi

- 1) Menahan tamu di lobby, menanyakan identitas serta menanyakan maksud dan tujuannya;
- 2) Meminta tamu mengisi buku tamu, menukarkan kartu identitas tamu dengan tanda pengenal tamu dan lembar konfirmasi tamu;
- 3) Mengantarkan tamu ke ruang tamu bertemu petugas piket dari bidang yang dituju;
- 4) Petugas piket bidang yang dituju menghubungi penerima tamu (personil/seksi/bidang) sesuai dengan maksud dan tujuan;
- 5) Tamu menunggu konfirmasi dari petugas piket;
- 6) Jika penerima tamu tidak ada/tidak mau menerima, petugas piket mengisi lembar konfirmasi tamu dan mengembalikan tamu ke receptionis;
- 7) Penerima tamu menemui/menerima tamu di ruang tamu;

- 8) Setelah tamu selesai berkunjung, penerima tamu mengisi lembar konfirmasi tamu dan petugas piket mengembalikan tamu ke resepsionis;
- 9) Resepsionis menerima lembar konfirmasi tamu dan disimpan sebagai arsip;
- 10) Resepsionis menukarkan kembali tanda pengenal tamu dengan kartu identitas tamu.

5. Persyaratan

Mengikuti prosedur sesuai ketentuan

6. Sarana dan Prasarana

ATK, Kartu Tamu, dokumen identitas tamu

7. Biaya

DPA tahun berjalan

8. Tempat

Ruang Pelayanan Publik

9. Jadwal Pemrosesan

10 Hari kerja + Perpanjangan 7 Hari Kerja

10. Penanganan tindak lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

- 1) Kotak Pengaduan
- 2) Pejabat terkait

**Disahkan oleh:
KEPALA DINAS,**

Dr. SAMSIRAN HALIM
Pembina Utama Madya, IV-d
NIP. 196005171987121002

