

149. Standar Pelayanan NIB, SS dan Izin Apotik

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	NIB, SS dan Izin Apotik
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan perizinan berusaha: 1. Administrasi. 2. Lokasi. 3. Bangunan. 4. Sarana, prasana dan peralatan. 5. SDM. Kewajiban perizinan berusaha 1. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek. 2. Menyampaikan laporan setiap bulan meliputi: a. Laporan pelayanan kefarmasian. b. Laporan SIPNAP. 3. Mengajukan permohonan perubahan izin, jika terdapat: a. Perubahan Apoteker penanggung jawab. b. Perubahan nama Apotek. c. Perubahan alamat/lokasi. d. Perubahan nama perusahaan (untuk pelaku usaha non perseorangan).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Pemohon]; B --> C((Membuat Akun)); C --> D[Mendaftar izin, Mengupload Data / persyaratan standar Sertifikat Standar]; C --> E[Mendaftar izin, Mengupload Data / persyaratan standar Sertifikat Standar dengan perbantuan Front Office]; D --> F[Notifikasi kepada Petugas OPD teknis]; E --> F; F --> G[TIM TEKNIK]; G --> H((Terbit Rekomendasi)); G --> I((Tidak Terbit Rekomendasi)); H --> J[NIB, SS dan Izin Diterbitkan]; I --> K[Penolakan Berkas Perizinan]; J --> L[Pemohon]; K --> L;</pre> NB: untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui https://oss.go.id/

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon Membuat Akun OSS RBA 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>). 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://oss.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin. 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum 7. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik 8. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 9. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 10. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.	1. Pemohon Membuat Akun OSS RBA 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://oss.go.id/. 3. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 4. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 5. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 9 (sembilan hari) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.	
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpstpmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 889/MENKES/PER/V/2011 tentang Registrasi, Izin Praktik, dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 09 Tahun 2017 tentang Apotek; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 9. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik ; 10. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 11. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; 13. Peraturan Walikota Metro Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pemberian Praktik, Izin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan, Salon Kecantikan, SPA, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga, Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga dan Laik Hygiene. 14. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan dari Walikota Metro kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang. 2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang. 3. Tim Teknis 1 orang. 4. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 5. Koordinator 1 orang. 6. Kepala Dinas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas <i>Front Office</i> : - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi OSS RBA; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Petugas <i>Back Office</i> - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan Aplikasi OSS RBA; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mampu bekerja dalam Tim; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Tim Teknis - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memahami penggunaan Aplikasi OSS RBA; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memiliki kemampuan kerjasama tim. - Penata Perizinan Ahli Muda - Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA. - Koordinator - Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA.
5.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung. - Dilakukan oleh tim audit internal. - Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. 2. Surat Izin dicetak dengan menggunakan <i>QR Code</i> dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan <i>QR code</i> oleh pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 3
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001