

109. Standar Pelayanan Surat Izin Tenaga Kesehatan Reproduksi dan Keluarga (SI-TKRK);

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Surat Izin Tenaga Kesehatan Reproduksi dan Keluarga (SI-TKRK)
2.	Persyaratan Pelayanan	Syarat pendaftaran Surat Izin Tenaga Kesehatan Reproduksi dan Keluarga (SI-TKRK) yaitu: 1. Melakukan Pendaftaran secara Online melalui aplikasi “Sicantik Cloud”; 2. Fotokopi KTP yang masih berlaku; 3. Fotokopi NPWP; 4. Fotokopi ijazah yang telah dilegalisir; 5. Fotokopi BPJS Ketenagakerjaan atau Kesehatan; 6. Surat Tanda Registrasi Perawat yang masih berlaku dan fotocopy dilegalisir; 7. Surat keterangan sehat fisik dari dokter yang memiliki Surat Izin Praktik; 8. Surat keterangan dari pimpinan sarana kesehatan yang menyebutkan tanggal mulai bekerja sebagai Tenaga Kesehatan Reproduksi dan Keluarga (asli); 9. Surat Pernyataan memiliki tempat kerja/praktik; 10. Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 3 (tiga) lembar; 11. Surat permohonan dengan pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen & data di atas kertas bermaterai; 12. Surat Kuasa bermaterai (jika dikuasakan).
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 persyaratan]; C --> E[Mendaftar izin dengan perbantuan Front Office]; D --> F[Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan oleh Back Office]; E --> F; F --> G[Verifikasi oleh Sub Subtansi Perizinan]; G --> H([Berkas Lengkap dan benar]); G --> I([Berkas kurang atau Tidak]); H --> J[Izin Diterbitkan]; I --> K[Surat Penolakan Berkas Perizinan]; J --> L[Pemohon]; K --> L;</pre> NB: untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui https://sicantik.go.id/

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Pendaftaran Dengan Perbantuan	Pendaftaran Online
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>). 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui portal beralamat https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin. 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Penata perizinan Ahli Muda. 7. Bila apabila berkas lengkap dan benar maka akan dilanjutkan pada proses berikutnya, apabila berkas kurang atau tidak valid maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 8. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik. 9. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan dengan penetapan izin. 10. Pemohon menerima surat izin yang telah ditanda tangani dan surat izin elektronik.	1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal beralamat https://sicantik.go.id/. 3. Booking Online atau mengambil No Antrian 4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas 5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Penata perizinan Ahli Muda. 6. Bila apabila berkas lengkap dan benar maka akan dilanjutkan pada proses berikutnya, apabila berkas kurang atau tidak valid maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 7. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik. 8. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan dengan penetapan izin. 9. Pemohon menerima surat izin yang telah ditanda tangani dan surat izin elektronik.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 3 (tiga) 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 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Formulir survey IKM 10.E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpmtpmetro@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 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. 4. 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 Penanamal 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 4. Koordinator 1 orang. 5. Kepala Dinas
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Petugas <i>Back Office</i> a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mampu bekerja dalam Tim; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Tim Teknis a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; d. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memiliki kemampuan kerjasama tim. 4. Penata Perizinan Ahli Muda a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. 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 Sicantik Cloud.
5.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung. - Dilakukan oleh tim audit internal. - Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. - Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	- 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. - Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. - 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	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. - 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 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



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