



# **PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

## **DINAS KESEHATAN**

Jl. Jemursari 197, Surabaya  
Telepon 0318439473 Faksimile 0318483393

### **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN**

**Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025**

### **TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA**

#### **KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA,**

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan Dinas Kesehatan dengan Keputusan Kepala Dinas
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
  6. Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada, Dinas Kesehatan sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;

KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Kesehatan meliputi :

1. **Layanan Konsultasi Jaminan Kesehatan**
2. **Layanan Penelitian/Pendidikan/Magang/Survey Kesehatan**
3. **Layanan Konsultasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat**
4. **Layanan Konsultasi Fasilitas Kesehatan**
5. **Layanan Konsultasi SDM Kesehatan**
6. **Layanan Kesehatan Masyarakat**
7. **Layanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit**

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila kemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surabaya

Pada tanggal 14 Juli 2025

**KEPALA DINAS KESEHATAN ,  
KOTA SURABAYA**



**Nanik Sukristina, S.KM., M.Kes.**

**Pembina Utama Muda**

**NIP 197001171994032008**

**Lampiran I**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN KONSULTASI JAMINAN KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri 2. Data KTP berupa NIK Peserta 3. Nomor BPJS Kesehatan Peserta
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas dan data peserta layanan jaminan Kesehatan 2. Menerima peserta yang datang dan mendengarkan keluhan yang di sampaikan. 3. Koordinasi terkait perihal permasalahan yang dihadapi peserta 4. Melakukan sinkronisasi data layanan jaminan kesehatan Kota Surabaya 5. Menyampaikan ke peserta hasil verifikasi data dan prosedur yang harus dilakukan untuk penyelesaian kendala. 6. Melakukan pencatatan terkait kendala jaminan kesehatan dan hasil konsultasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan BPJS Kesehatan PBI
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Walikota Nomor 92 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Kota Surabaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi. Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan konsultasi mendapatkan solusi jaminan kesehatan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**Lampiran II**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN PENELITIAN/PENDIDIKAN/MAGANG/SURVEY KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri (KTP / Kartu Mahasiswa ) 2. Surat permohonan mengajukan penelitian/pendidikan/magang/survey Kesehatan dari Universitas/Instansi terkait. 3. Proposal Penelitian/Pendidikan/Magang/Survey Kesehatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengajukan permohonan permintaan data/ penelitian/ Pendidikan /magang/survey kesehatan 2. Memeriksa/verifikasi kelengkapan berkas. 3. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait permohonan permintaan data/ penelitian/ Pendidikan/magang/survey kesehatan 4. Menerbitkan surat keterangan untuk pemohon dalam permohonan permintaan data/ penelitian/ Pendidikan/magang/survey kesehatan kepada lokus yang dituju 5. Pemohon melakukan penelitian/ Pendidikan/magang/survey kesehatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Non Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melakukan Kerja Sama dengan Pihak Lain
5	Produk Pelayanan	Data Kesehatan / Hasil Penelitian/ Pendidikan / Hasil survey kesehatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Non Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melakukan Kerja Sama dengan Pihak Lain
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi. Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Kursi 4. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penelitian/pendidikan/magang/survey dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat/berkas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**Lampiran III**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN KONSULTASI KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri (KTP / Kartu Mahasiswa ) 2. Surat permohonan mengajukan kegiatan pengabdian masyarakat dari Universitas/Instansi terkait. 3. Proposal kegiatan pengabdian masyarakat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengajukan konsultasi kegiatan pengabdian masyarakat 2. Memeriksa/verifikasi kelengkapan berkas. 3. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait konsultasi kegiatan pengabdian masyarakat 4. Menerbitkan surat keterangan untuk pemohon dalam permohonan kegiatan pengabdian masyarakat 5. Pemohon melakukan kegiatan pengabdian masyarakat
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Non Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melakukan Kerja Sama dengan Pihak Lain
5	Produk Pelayanan	Kegiatan pengabdian masyarakat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Non Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melakukan Kerja Sama dengan Pihak Lain

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Wifi.</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/ruang tunggu;</li> <li>2. Parkir.</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Meja</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya egiatan pengabdian masyarakat
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat/berkas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.



**Lampiran IV**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN KONSULTASI FASILITAS KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri (KTP); 2. Permohonan/kendala terkait layanan konsultasi fasilitas kesehatan; 3. Berkas perizinan fasilitas kesehatan yang akan dilakukan konsultasi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengajukan konsultasi terkait layanan fasilitas kesehatan; 2. Memeriksa/verifikasi kelengkapan berkas; 3. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait konsultasi fasilitas kesehatan; 4. Menerbitkan surat keterangan untuk pemohon dalam permohonan kegiatan fasilitas kesehatan; 5. Pemohon menerima penjelasan dan solusi dari layanan konsultasi fasilitas kesehatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Fasilitas Kesehatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Kursi 4. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya menerima solusi dari layanan konsultasi fasilitas kesehatan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat/berkas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**Lampiran V**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN**  
**LAYANAN KONSULTASI SDM KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri (KTP); 2. Permohonan/kendala terkait Layanan Konsultasi Sdm Kesehatan; 3. Berkas perizinan SDM Kesehatan yang akan dilakukan konsultasi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengajukan konsultasi terkait Layanan Konsultasi Sdm Kesehatan; 2. Memeriksa/verifikasi kelengkapan berkas; 3. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait Konsultasi Sdm Kesehatan; 4. Pemohon menerima penjelasan terkait kendala dan solusi atas pertanyaan dari Layanan Konsultasi Sdm Kesehatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Sdm Kesehatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Kursi 4. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya menerima solusi dari Layanan Konsultasi Sdm Kesehatan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat/berkas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**Lampiran VI**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri 2. Data KTP berupa NIK Peserta 3. Kendala terhadap kesehatan masyarakat, seperti ibu hamil, ibu bersalin, kesehatan lingkungan maupun kesehatan keluarga lainnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas dan data peserta layanan Kesehatan masyarakat 2. Menerima masyarakat yang datang dan mendengarkan keluhan yang di sampaikan. 3. Koordinasi terkait perihal permasalahan yang dihadapi peserta 4. Melakukan sinkronisasi data layanan kesehatan 5. Menyampaikan ke masyarakat hasil data dan prosedur yang harus dilakukan untuk penyelesaian kendala. 6. Melakukan pencatatan terkait kendala kesehatan masyarakat dan hasil konsultasi serta penyelesaiannya
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan Kesehatan Masyarakat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi. Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan konsultasi mendapatkan solusi jaminan kesehatan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**Lampiran VII**

Nomor : 000.8.3.2/7987/436.7.2/2025

Tanggal: 14 Juli 2025

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Data identitas diri. 2. Data KTP berupa NIK Peserta. 3. Kendala terhadap Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, seperti penyakit menular, penyakit tidak menular dan wabah penyakit.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas dan data masyarakat layanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit 2. Menerima masyarakat yang datang dan mendengarkan permasalahan yang di sampaikan. 3. Koordinasi terkait perihal permasalahan yang dihadapi peserta 4. Melakukan sinkronisasi data layanan kesehatan 5. Menyampaikan ke masyarakat hasil data dan prosedur yang harus dilakukan untuk penyelesaian kendala. 6. Melakukan pencatatan terkait kendala Pencegahan dan Pengendalian Penyakit dan hasil konsultasi serta penyelesaiannya
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Wifi.</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/ruang tunggu;</li> <li>2. Parkir.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan konsultasi mendapatkan solusi jaminan kesehatan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.