



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
**DINAS KESEHATAN KOTA
SURABAYA**

Jl. Jemursari 197 , Kec. Wonocolo, Kel. Sidosermo, Kota Surabaya
Telepon 031-8439372
Laman: dinkes.surabaya.go.id, Pos-el: dinkes@surabaya.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA KOTA SURABAYA
NOMOR : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA KOTA SURABAYA

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan Dinas Kesehatan Kota Surabaya dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya

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;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU :

Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya, sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;

KEDUA :

Standar pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya meliputi :

1. LAYANAN KONSULTASI JAMINAN KESEHATAN
2. LAYANAN KONSULTASI 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 pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila kemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 1

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KONSULTASI JAMINAN KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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	Gratis tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan BPJS Kesehatan PBI
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Hotline : +62 851-5696-8757 2. Email : dinkes@surabaya.go.id 3. Instagram : @sehatsurabayaku 4. Twitter : @sehatsurabayaku 5. Media Center : Dinas Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Nomor 92 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Kota Surabaya
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. Memahami alur BPJS
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1 Petugas Pelayanan
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 konsultasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 2

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KONSULTASI PENELITIAN/PENDIDIKAN/MAGANG/SURVEY KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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 Layanan Konsultasi
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757Email : dinkes@surabaya.go.idInstagram : @sehatsurabayakuTwitter : @sehatsurabayakuMedia Center : Dinas Kesehatan
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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;1. Parkir.2. Kursi3. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Memahami alur konsultasi penelitian dan magang 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 petugas pelayanan SDM
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 layanan - Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan barcode kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 3

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KONSULTASI KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin dan memahami kegiatan pengabdian masyarakat 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas pelayanan SDM
6	Jaminan Pelayanan	-Terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan -Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 4

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KONSULTASI FASILITAS KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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 tanpa biaya
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
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
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. Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Kursi 4. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin memahami alur perizinan Faskes 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 orang pelayanan perizinan
6	Jaminan Pelayanan	-Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan -Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

Ditetapkan di Surabaya
 Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 5

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KONSULTASI SDM KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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 tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi perizinan 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
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
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. Prasarana : 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Kursi 4. Meja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin dan memahami alur perizinan SDM 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 petugas pelayanan perizinan SDM
6	Jaminan Pelayanan	-Pelayanan perizinan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan -Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 6

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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	Gratis tanpa 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
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. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin dan memahami kesehatan masyarakat 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas pelayanan kesehatan
6	Jaminan Pelayanan	-Pelayanan konsultasi dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan -Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

Lampiran 7

Nomor : 000.8.3.2/1365/436.7.2/2026
Tanggal : 28 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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	Gratis tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +62 851-5696-8757 Email : dinkes@surabaya.go.id Instagram : @sehatsurabayaku Twitter : @sehatsurabayaku Media Center : Dinas Kesehatan
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
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. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin dan memahami penyakit menular dan tidak menular 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 petugas pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	-Pelayanan konsultasi dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan -Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 28 Januari 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya,



NANIK SUKRISTINA, S.KM. M.Kes
Pembina Utama Muda
197001171994032008

