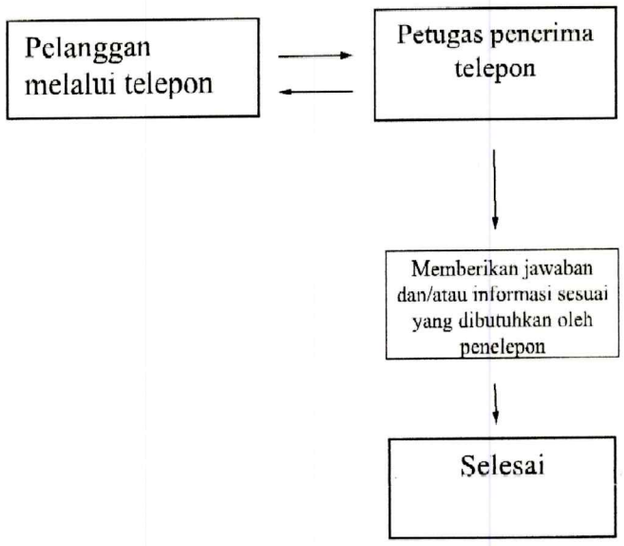
A. PENDAHULUAN

Lampiran : **Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta**
Nomor : 31 tahun 2022
Tanggal : 10 Januari 2022

Dinas Kesehatan sebagai salah satu OPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta dan khususnya di bidang kesehatan, sehingga dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Pelanggan Melalui Telepon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2.	Persyaratan Pelayanan	Telepon dari pelanggan Keterangan : Terpenuhinya persyaratan teknis sebagaimana peraturan perundang-undangan dalam dasar hukum standar pelayanan publik ini.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN** 

		Keterangan bagan : a. Pemohon melakukan panggilan telepon ke Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. b. Jika petugas penerima telepon menguasai materi yang ditanyakan, maka selesai. c. Jika petugas penerima telepon tidak menguasai materi yang ditanyakan, pelanggan diminta menunggu 10 menit, lalu selesai.
4.	Jangka waktu penanganan	Maksimal 15 menit.
5.	Biaya/tarif	Gratis.
6.	Produk pelayanan	Informasi tidak tertulis.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Perangkat telepon b. Ruang tunggu ber-AC c. Tempat parkir d. Ruang laktasi e. Ruang tamu/konsultasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Penatalaksana 2. Administrator Kesehatan 3. Pengadministrasi Umum
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh 1. Satuan Tugas SPIP Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta 2. Atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan: 1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) a) upik@jogjakota.go.id b) SMS ke 08122780001 2. E-mail : kesehatan@jogjakota.go.id 3. Telepon/Faksimili : (0274) 515868 / (0274) 515869 4. SMS : (0274) 7467685 (0274) 7467650 b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : a) Cek administrasi; b) Koordinasi internal/eksternal; 1. Responsif pengaduan 2 x 24 jam hari kerja sejak diterimanya pengaduan. c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
11.	Jumlah pelaksana	8 orang Setiap personil tersebut di atas juga melaksanakan tugas layanan untuk jenis izin yang lainnya.
12.	Jaminan pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu tanggap, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. b. Tanggapan atas permohonan informasi lewat telepon akan dihubungi langsung melalui telepon dan surat elektronik.
13.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap kali pelayanan informasi lewat telepon selesai dilaksanakan dan menindaklanjuti hasil evaluasi.

		2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
14.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 10 Januari 2022
Kepala

DINAS KESEHATAN

drg. Emma Rahmi Aryani, MM
NIP. 196606091993032004