



STANDAR PELAYANAN INSPEKSI SARANA DAN PRASARANA FASILITAS KESEHATAN **BPAFK SURAKARTA**

**SAMBUTAN
KEPALA BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN (BPAFK)
SURAKARTA**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat kesehatan dan keselamatan yang telah diberikan kepada keluarga besar Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta sehingga dapat tersusun Standar Pelayanan Inspeksi Sarana dan Prasarana BPAFK Surakarta ini walaupun dengan penuh keterbatasan. Standar Pelayanan ini disusun dalam rangka memberikan informasi kepada institusi pendidikan sehingga diharapkan dapat mengenal lebih jauh tentang BPAFK Surakarta.

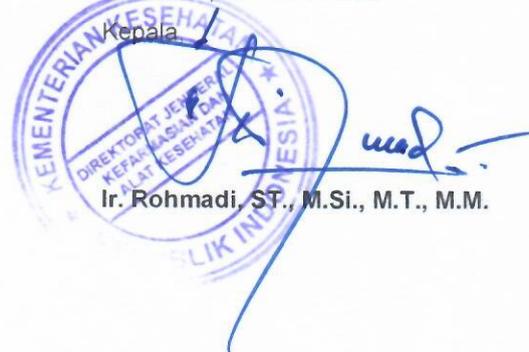
Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta merupakan Laboratorium Pengujian Kalibrasi Alat Kesehatan yang berkedudukan di Jl. Sindoro Raya, Ring Road Mojosongo, Jebres, Surakarta 57127. Tugas pokok dan fungsi adalah memberikan penjaminan mutu pada fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) melalui program pelayanan pelaksanaan uji produk alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga, pengujian dan/atau kalibrasi alat kesehatan, kalibrasi alat ukur standar, pengujian produk perbekalan kesehatan rumah tangga, pengamanan radiasi dan pengukuran luaran radiasi, inspeksi sarana produksi, sarana distribusi, dan sarana pengujian alat kesehatan, inspeksi sarana produksi dan sarana distribusi perbekalan kesehatan rumah tangga, inspeksi sarana dan prasarana fasilitas kesehatan, pengendalian mutu layanan pengujian alat dan fasilitas kesehatan, pelaksanaan bimbingan teknis, pelaksanaan kerja sama, dan pengendalian mutu layanan pengujian alat dan fasilitas kesehatan. Untuk memberikan kemudahan kepada peneliti, BPAFK Surakarta mempunyai program penelitian untuk memberikan kesempatan kepada peneliti dalam memperluas ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan bidang profesi.

Kami menyadari dalam penyusunan Standar Pelayanan Inspeksi Sarana dan Prasarana BPAFK Surakarta ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kami membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepan. Akhir kata kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 01 Maret 2024

Kepala


Ir. Rohmadi, ST., M.Si., M.T., M.M.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
BAB I	2
A. LATAR BELAKANG	3
B. TUJUAN	4
C. ISTILAH DAN DEFINISI	4
BAB II	6
A. PERSYARATAN	6
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	6
C. JANGKA WAKTU PELAYANAN	8
D. BIAYA/TARIF	8
E. PRODUK PELAYANAN	8
F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	9
BAB III	10
A. DASAR HUKUM	10
B. SARANA PRASARANA	11
C. KOMPETENSI PELAKSANA	11
D. PENGAWASAN INTERNAL	12
E. JUMLAH PELAKSANA	12
F. JAMINAN PELAYANAN	12
G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	12
H. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	12
PENUTUP	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dalam sektor kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan dan pembangunan ekonomi. Demi mendukung upaya diatas maka dalam pelayanan kesehatan harus ada penjaminan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan yang melayani Masyarakat. Penjaminan kesehatan tersebut diwujudkan dengan pelayanan Inspeksi Sarana dan Prasarana.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menciptakan landasan hukum yang mengatur berbagai aspek pelayanan publik di Indonesia dengan tujuan utama memberikan batasan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Diharapkan pelayanan publik yang diberikan beraskan pemerintahan dan korporasi yang baik, memastikan terpenuhinya pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang mengakses pelayanan publik.

Secara lebih rinci, Undang-Undang ini mengatur hak dan kewajiban penyelenggara serta pengguna pelayanan publik. Salah satu dari 12 kewajiban penyelenggara adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan sendiri dijelaskan sebagai tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Hal ini menjadi komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Dalam konteks Inspeksi Sarana dan Prasarana, Undang-Undang tersebut memberikan arahan kepada penyelenggara pelayanan, baik yang bersifat publik maupun swasta, untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi. Komponen-komponen standar pelayanan, seperti dasar hukum, persyaratan, sistem, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksanaan, menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam menjamin mutu sarana dan prasarana yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Pedoman Pelayanan Inspeksi Sarana dan Prasarana. Pedoman ini mencakup

beberapa komponen, seperti : persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya / tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Dengan adanya pedoman ini, diharapkan dalam pelayanan publik Inspeksi Sarana dan Prasarana ini dapat berjalan sesuai standar dan bermanfaat bagi peningkatan kesehatan di masyarakat.

B. TUJUAN

1. Memberikan panduan dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan publik Inspeksi Sarana dan Prasarana
2. Meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik Inspeksi Sarana dan Prasarana
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Inspeksi Sarana dan Prasarana
4. Memastikan setiap tahapan dilakukan dengan konsistensi dan sesuai dengan aturan yang berlaku
5. Memastikan bahwa pedoman membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelaksanaan Inspeksi Sarana dan Prasarana
6. Meningkatkan pengawasan internal, sehingga setiap penyelenggara dapat secara efektif mengendalikan dan memantau pelaksanaan Inspeksi Sarana dan Prasarana
7. Mendukung evaluasi kinerja pelaksanaan Inspeksi Sarana dan Prasarana secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi perbaikan yang perlu dilakukan dan memastikan pemenuhan standar pelayanan yang ditetapkan.

C. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Inspeksi sarana dan prasarana dilakukan untuk memastikan kesesuaian suatu instalasi sarana dan prasarana merujuk standar dan persyaratan yang berlaku.
2. Alat Kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin, perkakas, dan/atau implan, reagen in vitro dan kalibrasinya, perangkat lunak, bahan atau material yang digunakan tunggal atau kombinasi, untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan, dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh, menghalangi pembuahan, desinfeksi alat kesehatan, dan pengujian in vitro terhadap spesimen dari tubuh manusia, dan dapat mengandung obat yang tidak

mencapai kerja utama pada tubuh manusia melalui proses farmakologi, imunologi atau metabolisme untuk dapat membantu fungsi/kinerja yang diinginkan.

3. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
4. Fasilitas Kesehatan adalah tempat menyelenggarakan keseluruhan upaya kesehatan yang terdiri dari penyelenggaraan upaya kesehatan tidak langsung yang mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan langsung.
5. Hasil Pengujian dan Kalibrasi adalah pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa alat kesehatan tersebut laik pakai atau tidak laik pakai berdasarkan hasil pengujian dan kalibrasi.
6. Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan atau Unit Pelaksana Teknis Daerah yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengujian dan kalibrasi prasarana dan alat kesehatan.
7. Institusi Pengujian Fasilitas Kesehatan adalah sarana yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melakukan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan.
8. Sertifikat adalah jaminan tertulis atau tercetak yang diberikan/dikeluarkan oleh lembaga/laboratorium/institusi pengujian dan kalibrasi yang telah terakreditasi untuk menyatakan kelayakan pengujian dan kalibrasi.
9. Label adalah segala bentuk tulisan dan/atau gambar yang dicetak dan ditempelkan pada alat kesehatan untuk memberikan keterangan laik/tidak laik.
10. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang bertanggung jawab di bidang kefarmasian dan alat kesehatan.

BAB II

PELAYANAN INSPEKSI SARANA DAN PRASARANA

A. PERSYARATAN

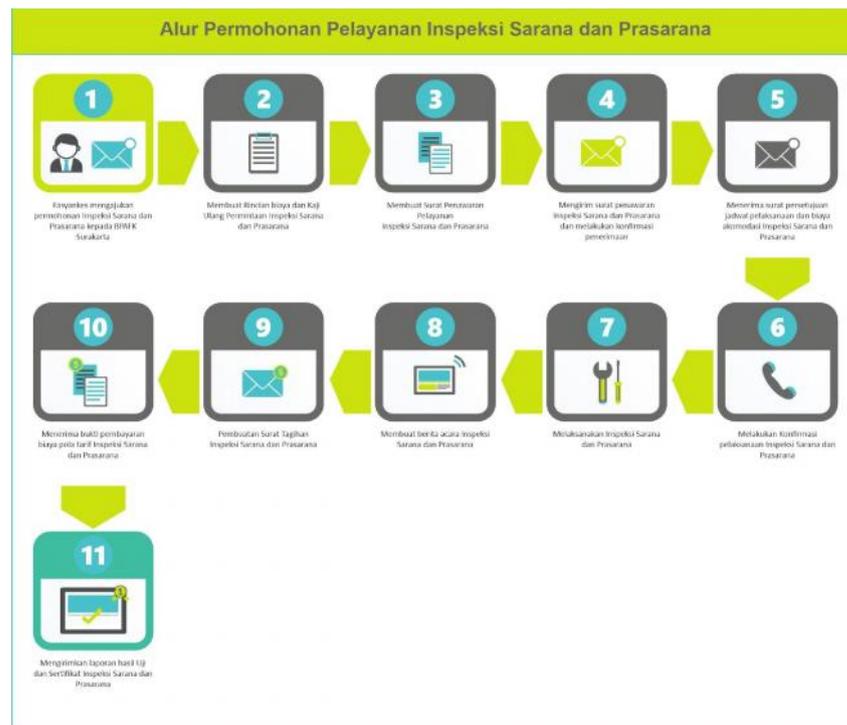
Untuk pengajuan pelayanan inspeksi sarana dan prasarana, pelanggan harus melengkapi persyaratan sebagai berikut:

1. Melakukan permohonan melalui surat yang dikirim/ diantar langsung, *email*, dan/atau *whatsapp*
2. Memiliki identitas yang jelas (nama, alamat, kontak person)
3. Memiliki sarana prasarana yang siap dilakukan inspeksi

B. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

1. Pemohon mengirim surat permohonan melalui surat yang dikirim/ diantar langsung, *email*, dan/atau *whatsapp* yang berisi:
 - a. Identitas jelas pemohon (nama, alamat, kontak person)
 - b. Jumlah dan jenis sarana prasarana yang diajukan
2. Petugas pelayanan teknis memproses surat penawaran yang memuat pola tarif, akomodasi petugas pengujian/ kalibrasi, dan klausul yang telah ditetapkan;
 - b. Petugas persuratan mengirim surat penawaran kepada pemohon;
 - c. Pemohon melakukan persetujuan atas surat penawaran dengan mengirimkan surat persetujuan dan/atau surat perintah kerja;
 - d. Petugas pelayanan teknis melakukan proses order kepada laboratorium inspeksi sarana dan prasarana;
 - e. Kepala Instalasi Laboratorium Sarana dan Prasarana melakukan penjadwalan dan penyiapan personel yang akan diberangkatkan;
 - f. *Customer Service* melakukan konfirmasi penjadwalan melalui *whatsapp*
 - g. Petugas laboratorium inspeksi sarana dan prasarana menyiapkan analizer dan lembar kerja yang sesuai;
 - h. Petugas laboratorium inspeksi sarana dan prasarana melakukan inspeksi sarana dan prasarana;
 - i. Petugas laboratorium inspeksi sarana dan prasarana memindahkan isian hasil lembar kerja menjadi draft laporan hasil uji;
 - j. Petugas laboratorium pengujian/ kalibrasi menyerahkan draft laporan hasil uji untuk dilakukan selia dan ditandatangani oleh Kepala Instalasi Laboratorium Inspeksi Sarana dan Prasarana;
 - k. Petugas laboratorium inspeksi sarana dan prasarana menyerahkan Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan kepada petugas pelayanan teknis untuk diproses penagihan dan laporan hasil inspeksi ke petugas sertifikat di Tim Kerja Pelayanan Teknis dan Kemitraan;

- l Petugas pelayanan teknis membuat lampiran tagihan untuk ditindaklanjuti dengan surat penagihan dari bendahara penerimaan;
- m Bendahara penerimaan membuat surat penagihan untuk dikirimkan ke pelanggan;
- n Petugas sertifikat melakukan drafting sertifikat dan mengunggah pada sistem untuk dilakukan *esign* oleh Kepala BPAFK Surakarta;
- o Petugas sertifikat melakukan cetak dan pindai sertifikat serta laporan hasil inspeksi kemudian menyampaikannya pada petugas pengiriman di Sub Bagian Administrasi Umum;
- p Pelanggan melakukan pembayaran kepada Bendahara Penerimaan melalui metode yang telah ditentukan;
- q Petugas pengiriman melakukan pengiriman sertifikat dan laporan hasil inspeksi kepada pelanggan sesuai dengan alamat yang diberikan;
- r Pelanggan menerima sertifikat dan laporan hasil inspeksi;
- s Pelanggan dimungkinkan untuk melakukan konsultasi terkait hasil pengujian/ kalibrasi yang difasilitasi oleh petugas laboratorium pengujian/ kalibrasi.



Gambar 1. Alur Pelayanan Inspeksi Sarana dan Prasarana

C. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jangka waktu pelayanan adalah waktu pelaksanaan pengujian/ kalibrasi alat kesehatan s.d. penerbitan dengan rincian:

Penerbitan sertifikat paling lambat dilakukan 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung dari ditandatanganinya Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan (BAPP) oleh pelanggan dan koordinator tim pengujian/ kalibrasi.

D. BIAYA/TARIF

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan, maka biaya untuk inspeksi sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

1. Pola tarif berdasarkan PP 64 Tahun 2019

NO	INSPEKSI SARANA & PRASARANA	BIAYA (Rp)
1	Pentanahan (Grounding)	348.000
2	Medical Air	1.980.000
3	Nitrogen (N20)	780.000
4	Oksigen (O2)	792.000
5	Suction Gas Medis	720.000
6	Instalasi Sentral Gas Medis	2.300.000
7	Instalasi Listrik Medis	1.100.000

2. Biaya akomodasi yang meliputi uang harian, transportasi, dan penginapan petugas pengujian/ kalibrasi sesuai dengan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini adalah adalah Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.

Pembayaran dapat dilakukan melalui:

1. Dibayarkan langsung melalui Bendahara Penerimaan BPAFK Surakarta;
2. Pola tarif dibayarkan melalui SIMPONI atau transfer ke Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta melalui Bank BRI dengan nomor rekening 0097 01 002491 30 5 an. BPN 028 BPAFK SURAKARTA;
3. Akomodasi petugas dibayarkan melalui transfer transfer ke Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta melalui Bank BRI dengan nomor rekening 0097 01 002490 309 an. RPL 028 PDT BPAFK SKA UNTUK BIAYA OPS.

E. PRODUK PELAYANAN

Sertifikat Inspeksi dan/atau laporan hasil inspeksi

F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

1. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari : Senin - Jumat

Waktu : Pkl. 08.00 – 15.00 WIB

Tempat : *Customer Service* BPAFK Surakarta

2. Layanan Tidak Langsung (*Online*)

Hari : Senin – Jum'at

Waktu : Pkl. 08.00 – 16.00 WIB

Telepon : 0271-644579

Whatsapp/SMS : 0811-2657-609

Link : <https://bpafk-surakarta.go.id/pengaduan-2/>

3. Layanan Surat-Menyurat

Alamat : BPAFK Surakarta

Jl. Sindoro Raya, Ring Road Mojosongo, Jebres, Kota Surakarta Kode Pos 57127

Email : lpfksurakarta@kemkes.go.id

4. Pengaduan

SP4N Lapor (www.lapor.go.id)

BAB III
PENGELOLAAN PELAYANAN
INSPEKSI SARANA PRASARANA

A. DASAR HUKUM

- 1) Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- 3) Undang - Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- 7) Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2021 tentang Kementerian Kesehatan;
- 8) Peraturan Menteri ESDM RI Nomor 45 tahun 2005 tentang Instalasi Ketenagalistrikan;
- 9) Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 21 tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha dan/atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;
- 10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
- 11) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2306/MENKES/PER/XI/2011 tentang Persyaratan Teknis Prasarana Instalasi Elektrikal Rumah Sakit;
- 12) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik;
- 13) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan;
- 14) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit;
- 15) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Kesehatan;
- 16) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 07 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit;
- 17) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS);
- 18) Masyarakat (PUSKESMAS);
- 19) Peraturan Menteri ESDM RI Nomor 10 Tahun 2021 tentang Keselamatan ketenagalistrikan;

- 20) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
- 21) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
- 22) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan;
- 23) SNI ISO/IEC 17020:2012 Penilaian kesesuaian persyaratan untuk pengoperasian berbagai lembaga inspeksi
- 24) NFPA Standard For Health Care Facilities 2002 Edition;
- 25) Procedure No. 1440/2001.0301 Medical Gas And Vacuum System;
- 26) ISO 8573:1 Air Quality Standards.

B. SARANA PRASARANA

1. Loker
2. Informasi
3. Komputer/Laptop
4. Printer
5. Jaringan internet
6. Panduan Mutu
7. Metode Kerja
8. Pelatihan SDM
9. Sertifikasi Personel
10. BHP dan ATK
11. Seragam
12. Peralatan pengujian dan Inspeksi
13. Peralatan K3
14. Kendaraan operasional

C. KOMPETENSI PELAKSANA

Pelayanan inspeksi sarana prasarana dilaksanakan oleh personel dengan kompetensi sebagai berikut:

- Pendidikan minimal D3 Teknik Elektro/ Elektromedik/ Instrumentasi/ Mesin/ Sipil/ kesehatan:
- Memiliki pengalaman kerja/magang paling singkat 3 (tiga) bulan di bidang inspeksi:
- Memiliki sertifikat pelatihan di bidang inspeksi, pengujian dan/atau kalibrasi prasarana yang diperoleh dari pelatihan yang telah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:
- Memahami teknis pelaksanaan pelayanan inspeksi sarana prasarana:

- Mahir menggunakan komputer dan memiliki kemampuan administrasi, teliti dan terampil.
- Memahami klausul ISO 17020.

D. PENGAWASAN INTERNAL DAN EKSTERNAL

1. Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan pelayanan inspeksi sarana dan prasarana dilakukan secara berjenjang dari pelaksana hingga tingkat Pimpinan.
 - b. Dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai dengan sistem pengendalian internal pemerintah.

E. JUMLAH PELAKSANA

1. Instalasi Sarana dan Prasarana terdiri dari Kepala Instalasi, deputy, inspektur, dan administrasi sejumlah 7 orang.
2. Pelayanan inspeksi sarana dan prasarana dilakukan oleh 2 orang administrasi dan 5 orang pelaksana teknis setiap hari kerja
3. Pelayanan informasi dilakukan oleh 1 orang *Customer Service*

F. JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan diberikan sesuai Standar Prosedur Operasional dan norma waktu yang telah ditetapkan.

Setiap petugas yang terkait dengan pelayanan inspeksi sarana dan prasarana telah menandatangani pakta integritas untuk tidak menerima gratifikasi dan tidak ada konflik kepentingan dengan pelanggan.

Berikut adalah maklumat pelayanan

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pelayanan prima sesuai dengan Motto kami Akurasi: Akurat, Ramah, Aman, Efisien.”

G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Pelayanan inspeksi sarana dan prasarana dilakukan dengan tertib administrasi, akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, tidak ada konflik kepentingan, menerapkan prinsip kehati-hatian serta berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

H. EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Evaluasi kinerja pelayanan inspeksi sarana dan prasarana dilakukan secara rutin dan berkala setiap bulan meliputi:

1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk setiap pengguna layanan melalui link survey yang dikirimkan kepada pelaku usaha setelah sertifikat terbit

2. Evaluasi pemenuhan janji layanan
3. Evaluasi kinerja per pegawai yang dilihat dari ketepatan waktu pelayanan

PENUTUP

BPAFK Surakarta berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan publik, sehingga pedoman standar ini dibuat untuk memberikan kejelasan informasi bagi pelanggan yang membutuhkan pelayanan inspeksi sarana prasarana.

BPAFK Surakarta berupaya memberikan pelayanan publik yang prima dengan menaati standar prosedur operasional. Selain itu BPAFK Surakarta juga menyediakan berbagai kanal komunikasi seperti helpdesk, instagram, facebook, twitter, dan email. Dengan demikian pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi, bantuan serta komunikasi yang diperlukan selama proses pelayanan.