



**Kemenkes**  
Bapelkes Mataram

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK



BALAI PELATIHAN KESEHATAN MATARAM  
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN RI

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya Standar Pelayanan Publik Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Mataram ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan informasi kepada pelanggan/stakeholder yang terkait dengan pelayanan Bapelkes Mataram, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik Bapelkes Mataram ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten

Mataram, 11 Juli 2024

Kepala



**Ali Wardana, SKM., M.Si.**  
NIP. 197311012000031004

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
MAKLUMAT PELAYANAN .....	3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) MATARAM .....	4
LAYANAN ASRAMA BAGI PESERTA .....	7
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN .....	9
LAYANAN PELATIHAN TEKNIS (PEMANGGILAN DAN REGISTRASI PESERTA) .....	12
LAYANAN PENERIMAAN KIT PESERTA .....	15
LAYANAN KONSUMSI PESERTA PELATIHAN.....	17
LAYANAN PARKIR.....	19
LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KELUHAN PELANGGAN .....	21
LAYANAN KERJASAMA PENYELENGGARAAN PELATIHAN SECARA SWAKELOLA .....	23

## MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) MATARAM, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Mataram, 27 Mei 2024

Kepala


**Ali Wardana, SKM., M.Si.**  
NIP. 197311012000031004

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) MATARAM  
NOMOR KM.05.01/F.XVII/1151/2024  
TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) MATARAM**

---

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES) MATARAM**

- Menimbang : a. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 33 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, bahwa diperlukan pengaturan perilaku pemberi layanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan public dan meningkatkan kepercayaan public terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Bapelkes Mataram yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Kepala Bapelkes Mataram tentang Pedoman Standar Pelayanan Bapelkes Mataram
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. 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)

3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5336)
4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500) ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749)
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN (BAPELKES MATARAM TENTANG STANDAR PELAYANAN DI BAPELKES MATARAM
- Kesatu : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Bapelkes Mataram mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Bapelkes Mataram ini yang dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 1 terdiri atas :
1. Standar Pelayanan Layanan Asrama bagi Peserta
  2. Standar Pelayanan Layanan Administrasi Keuangan
  3. Standar Pelayanan Layanan Pelatihan Teknis (Pemanggilan dan Registrasi Peserta)
  4. Standar Pelayanan Layanan Penerimaan Kit Peserta
  5. Standar Pelayanan Layanan Konsumsi Peserta Pelatihan
  6. Standar Pelayanan Layanan Parkir

7. Standar Pelayanan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat/Keluhan Pelanggan
8. Standar Pelayanan Layanan Kerjasama Penyelenggaraan Pelatihan Secara Swakelola

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Keempat : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan dilakukan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Mataram  
Pada tanggal : 27 Mei 2024

8 Kepala ,



**Ali Wardana, SKM., M.Si.**  
NIP. 197311012000031004

## Lampiran 1

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

**LAYANAN ASRAMA BAGI PESERTA****A. SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat tugas</li><li>2. Form pembagian kamar asrama</li><li>3. Kunci kamar</li><li>4. Kamar</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peserta datang dengan membawa surat tugas dan surat pemanggilan peserta</li><li>2. Tim <i>Front Office</i> (FO) menerima peserta</li><li>3. Tim FO melakukan pengecekan jenis kegiatan pelatihan yang diikuti sesuai dengan daftar nama dari Tim Kerja pelatihan</li><li>4. Tim FO membuat dokumentasi nama peserta, jenis kelamin, nomor HP, nomor kamar, tanggal check-in dan tanggal check-out, waktu datang dan paraf.</li><li>5. Tim FO memberikan kunci kamar dan mengantarkan/mengarahkan ke asrama</li><li>6. Peserta Masuk Kamar/Asrama</li><li>7. Peserta melapor ke Front Office untuk keperluan</li><li>8. Tim FO melakukan konfirmasi ke petugas asrama untuk cek kelengkapan kamar dan barang yang tertinggal.</li><li>9. Tim FO menerima kunci kamar dari peserta</li><li>10. Tim FO membuat dokumentasi nama peserta, checkout dan paraf.</li><li>11. Tim FO membuat laporan Dealing system Bapelkes Mataram (nama pemesan, nama kegiatan, tanggal kegiatan, status pemesan, jumlah peserta kegiatan dan jumlah peserta menginap)</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan kebutuhan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Peserta mendapatkan pelayanan dan fasilitas kamar/asrama
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"><li>1. No Telp: 0370 - 6171361</li><li>2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a></li><li>3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a></li></ol>



## B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja FO</li> <li>2. Form Check in</li> <li>3. Alat tulis</li> <li>4. PC</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Desk information</li> <li>7. Saluran/jaringan telepon/internet</li> <li>8. Aplikasi dealing system</li> <li>9. Scanning</li> <li>10. Kamar</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal Pendidikan SMA
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subag Adum Bapelkes Mataram</li> <li>2. Tim Humas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas asrama seperti kamar tidur, kamar mandi, dan area umum asrama tersedia dan terjaga dengan baik untuk penggunaan konsumen.</li> <li>2. Fasilitas asrama seperti kamar tidur, kamar mandi, dan area umum secara teratur dijaga kebersihannya, serta disediakan fasilitas untuk membuang sampah</li> <li>3. Fasilitas penunjang seperti akses internet, laundry, meja belajar, dan ruang tamu disediakan untuk meningkatkan kenyamanan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas Front Office(FO) telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Menjamin keamanan penghuni asrama dengan menyediakan sistem keamanan yang efektif, termasuk pengawasan, penjagaan, dan infrastruktur keamanan seperti kunci pintu</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 2

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

## LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN

### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Tugas</li><li>2. Surat Perintah Dinas (SPD)</li><li>3. Bukti transportasi (Tiket pesawat/ kereta/ bus/ travel/ taksi, boarding pass)</li><li>4. Jadwal Pelatihan</li><li>5. POK Pelatihan/SBM</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peserta menyerahkan kelengkapan administrasi ke PJ pelatihan</li><li>2. PJ pelatihan meneruskan berkas peserta ke PJ keuangan</li><li>3. PJ Keuangan melakukan verifikasi dokumen peserta</li><li>4. PJ Keuangan memberikan umpan balik kepada peserta terkait dokumen yang diperlukan (apabila ada yg kurang lengkap)</li><li>5. Penanggung jawab keuangan membuat rekap perjadin peserta pelatihan</li><li>6. Penanggung jawab keuangan membuat kwitansi perjadin peserta pelatihan sesuai dengan ketentuan</li><li>7. Penanggung jawab keuangan mengajukan pembayaran ke Bendahara Pengeluaran melalui persetujuan PPK</li><li>8. Penanggung jawab keuangan menerima informasi bukti transfer dari Bendahara Pengeluaran</li><li>9. Penanggung jawab keuangan menginfokan pembayaran perjadin peserta telah berhasil/tidak melalui Whatsapp Grup peserta</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penutupan pelatihan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Peserta mendapatkan penggantian biaya transport dan uang harian diklat sesuai ketentuan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"><li>1. No Telp: 0370 - 6171361</li><li>2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a></li></ol>

		3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a>
--	--	---

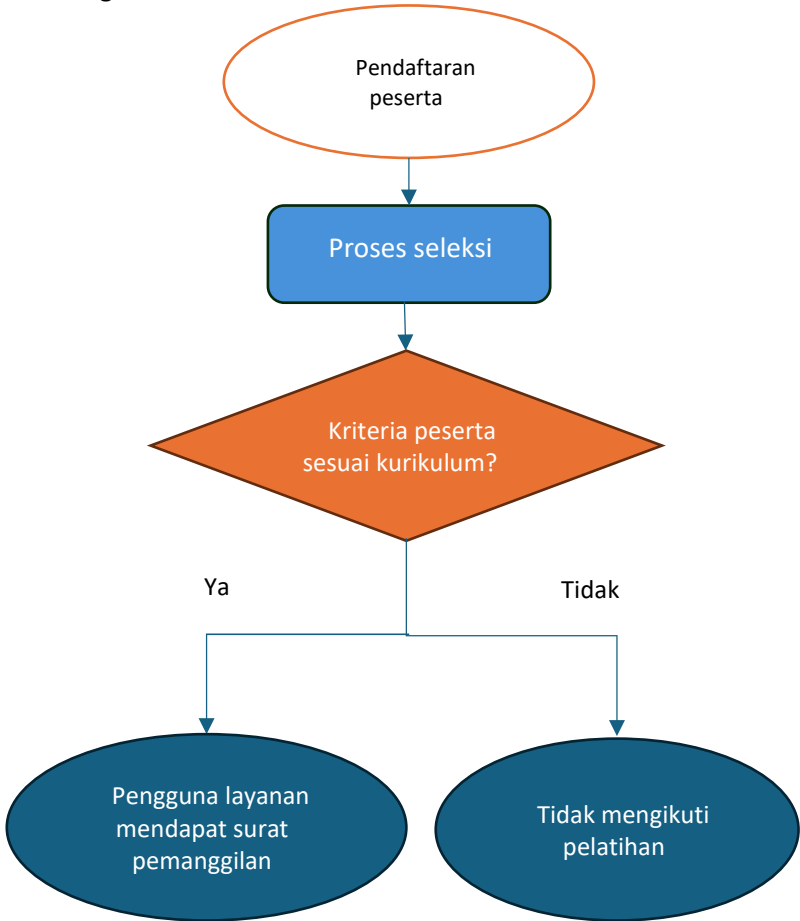
## B. KOMPONEN MANUFACTURING

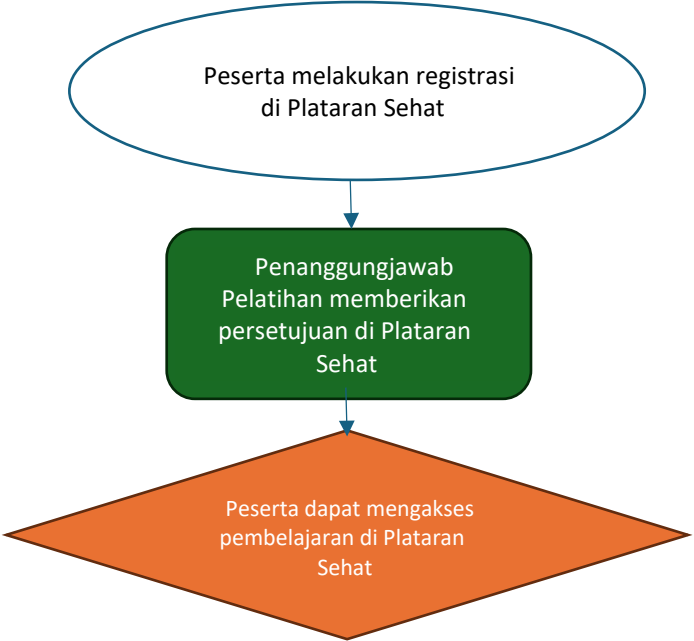
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PermenPAN dan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan No. 210 Tahun 2022 tentang Pertanggungjawaban Keuangan</li> <li>3. PP No.8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tulis kantor</li> <li>2. Laptop/PC</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Berkas/dokumen peserta</li> <li>5. Berkas/dokumen pelatihan</li> <li>6. POK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memahami tentang pertanggungjawaban keuangan serta dapat mengoperasikan Microsoft Office
4.	Pengawasan Internal	Bendahara Pengeluaran Ketua Tim Kerja Pelatihan terkait Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang layanan keuangan, seperti klaim biaya transportasi dan proses transaksi lainnya, tersedia dengan jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan</li> <li>2. Semua transaksi keuangan dicatat dan dilakukan dengan akurat, serta menghindari kesalahan dalam perhitungan</li> <li>3. Petugas merespon yang cepat dan efisien terhadap pertanyaan, permintaan, atau masalah yang timbul dari pengguna layanan terkait dengan layanan keuangan</li> </ol>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua kegiatan administrasi keuangan berada dalam kepatuhan dengan hukum, peraturan, dan standar yang berlaku</li> <li>2. Kerahasiaan dan keamanan data keuangan pengguna layanan terjaga</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap triwulan

**LAYANAN PELATIHAN TEKNIS (PEMANGGILAN DAN REGISTRASI PESERTA)**

**A. SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Daftar Rekrutmen Peserta 2. Lulus rekrutmen 3. Akun Plataran Sehat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna layanan Peserta: Keterangan: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph TD     A([Pendaftaran peserta]) --&gt; B[Proses seleksi]     B --&gt; C{Kriteria peserta sesuai kurikulum?}     C -- Ya --&gt; D([Pengguna layanan mendapat surat pemanggilan])     C -- Tidak --&gt; E([Tidak mengikuti pelatihan])           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Panitia membuat surat pemanggilan berdasarkan hasil rapat tim kerja dan sesuai kriteria kurikulum</li> <li>b. Peserta mengisi link rekrutmen yang berisi persyaratan sebagai peserta sesuai kurikulum;</li> <li>c. Panitia melakukan seleksi peserta dengan melihat kesesuaian biodata peserta dengan kriteria peserta yang dipersyaratkan dalam kurikulum pelatihan;</li> </ol>

		<p>2. Registrasi Peserta</p>  <pre> graph TD     A([Peserta melakukan registrasi di Plataran Sehat]) --&gt; B[Penanggungjawab Pelatihan memberikan persetujuan di Plataran Sehat]     B --&gt; C{Peserta dapat mengakses pembelajaran di Plataran Sehat} </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pembukaan pelatihan
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Surat pemanggilan Akses pembelajaran di Plataran Sehat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No Telp: 0370 - 6171361</li> <li>2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a></li> <li>3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a></li> </ol>

## B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SE Menpan RB Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan Lingkup Kementerian/Lembaga;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/laptop</li> <li>2. Video conference</li> <li>3. Plataran Sehat</li> <li>4. Saluran/jaringan telepon/internet</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang telah mengikuti pelatihan <i>Training of Course</i>;</li> <li>2. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi Plataran Sehat</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Tim kerja Pelatihan</li> <li>2. Tim Penjaminan Mutu dan Tim Audit Mutu Internal</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta memperoleh informasi yang jelas tentang detail pelatihan, seperti jadwal, persyaratan, lokasi pelaksanaan.</li> <li>2. Sistem pendaftaran online mudah dipahami dan diakses oleh calon peserta.</li> <li>3. Penyelenggara pelatihan memberikan informasi yang jelas dan transparan serta membantu dalam menangani kendala peserta dalam proses registrasi</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara Pelatihan menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi peserta yang diambil selama proses registrasi, termasuk nama, alamat, informasi kontak, dan detail lainnya yang mungkin diminta saat pendaftaran.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 4

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

### LAYANAN PENERIMAAN KIT PESERTA

#### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Nama Kegiatan/Pelatihan 2. Surat Pemanggilan 3. Surat Tugas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penanggungjawab pelatihan menyiapkan dan memastikan kondisi Kit Peserta lengkap dan dalam keadaan baik 2. Penanggungjawab pelatihan menyiapkan form tanda terima kit peserta 3. Peserta mengisi form tanda terima kit peserta 4. Penanggungjawab pelatihan menyerahkan kit kepada peserta yang sudah mengisi form tanda terima kit peserta.
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kit Peserta
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: 1. No Telp: 0370 - 6171361 2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a> 3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a>

#### B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------



1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kit Peserta</li> <li>3. Form penerimaan kit peserta</li> <li>4. Alat tulis</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan minimal SLTA</li> <li>2) Mengetahui serta memahami tugas dan fungsi Layanan penerimaan kit peserta</li> <li>3) Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Ketua Tim Kerja Pelatihan
5	Jumlah pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pelatihan memastikan bahwa semua materi dan peralatan yang diperlukan telah dipersiapkan dengan baik sebelum pelatihan dimulai yang mencakup pencetakan materi, pembelian atau persiapan peralatan, dan pengemasan kit peserta</li> <li>2. Penyelenggara pelatihan mengatur sistem yang terorganisir untuk pembagian kit peserta sebelum pelatihan dimulai, termasuk pengaturan meja atau lokasi pembagian, serta pengaturan antrian jika diperlukan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggungjawab pelatihan memberikan informasi yang jelas kepada peserta apa yang akan mereka terima dalam kit peserta, serta cara penggunaan</li> <li>2. Peserta menerima kit dalam kondisi lengkap</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 5

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

## LAYANAN KONSUMSI PESERTA PELATIHAN

### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Formulir pemesanan konsumsi Daftar Menu Ruang Makan Makanan dan peralatan makan Petugas Konsumsi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penanggungjawab Pelatihan mengisi formulir pemesanan dan memberikan ke pejabat pengadaan 2. Pejabat pengadaan memproses pemesanan konsumsi 3. Vendor Catering menyediakan konsumsi sesuai pemesanan 4. Instalasi gizi menerima konsumsi dan melakukan pengecekan terkait kesesuaian dan jumlah pemesanan 5. Petugas Konsumsi mengambil sample makanan 6. Instalasi gizi menyajikan konsumsi 7. Instalasi Gizi menyusun laporan
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit sebelum konsumsi disajikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsumsi berupa Snack dan Makan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: 1. No Telp: 0370 - 6171361 2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a> 3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a>

### B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi & Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Pemesanan Konsumsi</li> <li>2. Alat Tulis</li> <li>3. Telepon</li> <li>4. Makanan</li> <li>5. Perlengkapan makanan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan minimal SLTA</li> <li>2) Mengetahui serta memahami tugas dan fungsi Layanan konsumsi</li> <li>3) Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubag Adum</li> <li>2. Ketua Tim Kerja Pelatihan</li> <li>3. Tim Penjaminan Mutu</li> <li>4. Tim Audit Mutu Internal</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	2 orang/ruang makan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Makanan dan minuman yang disediakan berkualitas baik, segar, dan aman untuk dikonsumsi serta proses penyajian yang higienis</li> <li>2. Memiliki daftar menu konsumsi untuk 20 hari sehingga tersedia variasi menu</li> <li>3. Penyajian Makanan dan minuman sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, termasuk jeda istirahat dan waktu makan siang.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan penyedia layanan konsumsi mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku terkait dengan keamanan pangan, regulasi sanitasi makanan dan izin usaha.</li> <li>2. Menyediakan fasilitas penyimpanan makanan dan minuman yang aman sebelum disajikan kepada peserta, mencakup pengaturan suhu yang tepat dan pemisahan antara bahan makanan mentah dan siap saji.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Bulanan penyediaan konsumsi

Lampiran 6

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM  
NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024  
TANGGAL : 27 Mei 2024

### LAYANAN PARKIR

#### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 Lahan Parkir Difabel Petugas Security
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Security menanyakan keperluan tamu yang datang 2. Security mengarahkan kepada tamu dimana lokasi parkir 3. Tamu melakukan parkir kendaraan sesuai arahan petugas security
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kendaraan roda 2 dan roda 4 terparkir dengan baik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: 1. No Telp: 0370 - 6171361 2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a> 3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a>

#### B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 66 Tahun 1993 tentang Fasilitas Parkir untuk Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 4 Tahun 1994 tentang Tata Cara Parkir Kendaraan Bermotor di Jalan telah diatur fasilitas parkir untuk umum dan tata cara parkir di jalan. 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Undang-Undang Nomor: 13 Tahun 1980 tentang Jalan (lembaran

		<p>negara Tahun 1980 Nomor 83, tambahan Lembaran Negara Nomor: 3186)</p> <p>3. Undang-Undang Nomor: 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor: 49, tambahan Lembaran Negara Nomor: 3480):</p>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikat security</p> <p>Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan baik</p> <p>Minimal lulusan SLTA</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Kepala Sub Bagian Administrasi</p> <p>Tim Sarana Prasarana</p>
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Kecukupan ruang/lahan parkir yang tersedia untuk pengguna dijamin dengan melakukan pengaturan yang baik dan manajemen kapasitas yang efisien.</p> <p>2. Tersedia informasi yang jelas tentang lokasi parkir dan informasi lain yang relevan bagi pengguna</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Area parkir dijamin aman bagi kendaraan dan pengguna, tersedia penerangan yang memadai, pemantauan CCTV, dan keberadaan petugas keamanan</p>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan

Lampiran 7

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

## LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KELUHAN PELANGGAN

### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Keluhan Pelanggan</li><li>2. Kotak saran/Link Kotak Saran</li><li>3. Kontak kami (website)</li><li>4. Whatsapp (WA) Center</li><li>5. Petugas Humas</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Dumas menerima pengaduan / keluhan pelanggan dari media pengaduan</li><li>2. Tim Dumas mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan</li><li>3. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan langsung oleh unit terkait</li><li>4. Tim Dumas mengkonfirmasi dan memberikan apresiasi kepada masyarakat yang menyampaikan aduan/keluhan</li><li>5. Tim Dumas mendokumentasi keluhan dan penanganannya</li><li>6. Tim Dumas membuat laporan penanganan keluhan pelanggan setiap bulan</li><li>7. Tim Dumas melakukan monev terhadap hasil penanganan pengaduan/keluhan pelanggan per triwulan</li><li>8. Tim Dumas melakukan Tindak Lanjut hasil Monev per triwulan</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekapitulasi Pengaduan dan Laporan Penanganan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>1. No Telp: 0370 - 6171361</li><li>2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a></li><li>3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a></li></ol>

## B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. SE Menpan Nomor 148/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li></ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buku</li><li>2. Alat tulis</li><li>3. Ipad</li><li>4. Telepon</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desk information</li><li>2. Saluran/jaringan telepon/internet</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pranata humas
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Administrasi & Umum
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tersedia saluran komunikasi yang mudah diakses bagi pelanggan untuk mengajukan pengaduan, seperti kotak saran, email melalui website, whatsapp center, fomulir keluhan secara langsung</li><li>2. Setiap pengaduan diterima dengan baik dan dicatat dengan lengkap, termasuk informasi tentang pelapor, deskripsi masalah, dan tanggal penerimaan.</li><li>3. Pemberian informasi yang jelas dan transparan tentang proses penanganan pengaduan, termasuk tahapan penyelesaian, hak pelapor, dan keputusan yang diambil.</li></ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan informasi yang terkait dengan pengaduan dan pelapor sesuai dengan kebijakan privasi yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap triwulan

Lampiran 8

KEPUTUSAN KEPALA BAPELKES MATARAM

NOMOR : KM.05.01/F.XVII/1151/2024

TANGGAL : 27 Mei 2024

## LAYANAN KERJASAMA PENYELENGGARAAN PELATIHAN SECARA SWAKELOLA

### A. SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Kerjasama 2. Objek Kerjasama 3. Nota Kesepahaman 4. Perjanjian Kerjasama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan Kerjasama Kepada Kepala Bapelkes Mataram, dengan melampirkan : a. Kerangka Acuan Kegiatan yang akan diselenggarakan b. Jadwal Penyelenggaraan Kegiatan 2. Tim kerja terkait menjawab surat permohonan kerjasama dan menggagendakan rapat persiapan 3. Tim Kerja terkait melakukan pertemuan untuk proses penandatanganan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerjasama 4. Tim Kerja berkoordinasi dengan pengguna untuk teknis pelaksanaan kerjasama
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Nota Kesepahaman Perjanjian Kerja Sama (PKS) Pelatihan Swakelola
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dan informasi yang diminta dapat disampaikan melalui: 1. No Telp: 0370 - 6171361 2. Website: <a href="https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi">https://bapelkesmataram.id/index.php?halaman=hubungi</a> 3. Kotak saran Bapelkes Mataram: <a href="https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram">https://link.kemkes.go.id/KotakSaranBapelkesMataram</a>

### B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------



1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2021 tentang pedoman swakelola .</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 tahun 2023 tentang Organisasi &amp; Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Kerja Pelatihan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bapelkes Mataram</li> <li>2. Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Pelatihan</li> <li>3. Tim Penjaminan Mutu dan Tim Audit Mutu Internal</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bapelkes Mataram</li> <li>2. Ketua Tim Kerja Pelatihan Terkait</li> <li>3. Anggota Tim Kerja Pelatihan Terkait</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggaraan Pelatihan swakelola yang sesuai standar dan teregistrasi</li> <li>2. Menyediakan fasilitas pelatihan yang nyaman dan sesuai, termasuk ruang kelas yang memadai, peralatan audio-visual, dan akses internet yang stabil, SDM Penyelenggara, metode pembelajaran Pelatihan Swakelola yang sesuai</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kegiatan pelatihan swakelola berjalan sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kerjasama dilakukan setiap satu tahun sekali.