



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS KESEHATAN

Jalan Yos Sudarso No. 09 Palangka Raya 73111
Telepon (0536) 4270391 Faksimile 4270391
Laman dinkes.kalteng.go.id pos-el: dinkes@kalteng.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

NOMOR : 81-1 /Sekrt-1/800/II/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KEPALA DINAS KESEHATAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai azas pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian tentang hak dan kewajiban seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
 7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 62);
 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam lempiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Konsultasi;
 2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
 3. Pelayanan Rapat Instansi Pemerintah
 4. Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain;
 5. Pelayanan Penyediaan Narasumber;
 6. Pelayanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua agar digunakan sebagai pedoman bagi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah dalam menjamin pelaksanaan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 10 Februari 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN,



Dr. dr. SUYUTI SYAMSUL, MPPM
Pembina Utama Madya
NIP. 19680807 200003 1 006

A. SERVICE DELIVERY

1. Pelayanan Konsultasi & Koordinasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Tugas/Surat Perintah b. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik c. Menunjukkan KTP/Identitas lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi]; B --> C[Pelaksana Pelayanan]; C --> D[Pengguna Layanan Mendapatkan Produk Layanan]; D --> E[Survei Kepuasan];</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30-120 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk Layanan Konsultasi dan Koordinasi yaitu dengan: a. Informasi bidang kesehatan. b. Hasil konsultasi teknis bidang kesehatan. c. Hasil koordinasi penyelenggaraan urusan kesehatan. d. Rekomendasi teknis sesuai kewenangan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. e. Surat tanggapan konsultasi. f. Berita Acara/Notulensi hasil koordinasi (apabila diperlukan). g. Dokumen tindak lanjut hasil konsultasi dan koordinasi (apabila diperlukan).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LapoGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pelayanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Pelayanan Permohonan Data

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Tugas/Surat Perintah b. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik c. Menunjukkan KTP/Identitas lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi]; B --> C[Pelaksana Pelayanan]; C --> D[Pengguna Layanan Mendapatkan Produk Layanan]; D --> E[Survei Kepuasan]; E --> A;</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30-120 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk Layanan antara lain: a. Data bidang kesehatan. b. Hasil konsultasi teknis bidang kesehatan. c. Hasil koordinasi penyelenggaraan urusan kesehatan. d. Rekomendasi teknis sesuai kewenangan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. e. Surat tanggapan permohonan data f. Dokumen tindak lanjut hasil permohonan data (apabila diperlukan).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LaporGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pelayanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Pelayanan Informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Tugas/Surat Perintah b. Mengisi buku tamu / formulir permintaan informasi publik c. Menunjukkan KTP/Identitas lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi]; B --> C[Pelaksana Pelayanan]; C --> D[Pengguna Layanan Mendapatkan Produk Layanan]; D --> E[Survei Kepuasan];</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30-120 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk Layanan antara lain: a. Informasi bidang kesehatan. b. Hasil konsultasi teknis bidang kesehatan. c. Hasil koordinasi penyelenggaraan urusan kesehatan. d. Rekomendasi teknis sesuai kewenangan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. e. Surat tanggapan Permohonan data f. Dokumen tindak lanjut hasil Permohonan Data (apabila diperlukan).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LaporGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pelayanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

4. Fasiltasi Rapat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan fasilitasi rapat/audiensi; b. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik; c. Menunjukkan KTP/Identitas lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi]; B --> C[Pelaksana Pelayanan]; C --> D[Pengguna Layanan Mendapatkan Produk Layanan]; D --> E[Survei Kepuasan]; D --> C;</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30-120 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Fasilitasi rapat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LapoGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pelayanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

5. Pelayanan Penyediaan Narasumber

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan atau permintaan penyediaan narasumber
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi]; B --> C[Pelaksana Pelayanan]; C --> D[Pengguna Layanan Mendapatkan Produk Layanan]; D --> E[Survei Kepuasan];</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30-120 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Tugas Narasumber
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LaporGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pe layanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

6. Pelayanan Pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Tanda Pengenal/Identitas b. Dokumen/berkas pendukung data pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pengaduan <pre>graph LR; A[Peguna Layanan] --> B[Petugas menerima pengaduan]; B --> C[Petugas layanan menindak lanjuti aduan dan menginformasikan tindak lanjut pengaduan kepada pemohon]; B --> D[Petugas Informasi]; D --> E[Pemohon mengisi data pengaduan]; E --> F[Survei Kepuasan]; C --> F</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 (satu) jam setelah pengaduan diterima; b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Informasi Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: a. Aplikasi LapoGub Provinsi Kalimantan Tengah. b. SP4N-LAPOR! melalui portal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. c. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. d. Email resmi: dinkes@kalteng.go.id e. Nomor Telepon: (0536) 4270391 f. WhatsApp Pengaduan: 0822-5428-7834 g. Kotak Pengaduan/Saran pada ruang pelayanan. h. Meja Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah.

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; c. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 62); f. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan; b. Ruang tunggu; c. Ruang Laktasi; d. Meja layanan pengaduan; e. Meja layanan informasi; f. Komputer; g. Printer; h. Wifi; i. Toilet; j. Ruang Rapat; k. AC; l. Kipas Angin; m. Televisi; n. Tempat Parkir; o. Air Minum; p. Charging Station; q. ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami proses pelayanan; c. Memahami kebijakan dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	15 Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan Peraturan yang berlaku; b. Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah; c. Satpam; d. Layanan informasi dapat dipertanggungjawabkan; e. Titik Kumpul; f. Jalur Evakuasi; g. Apar; h. Kotak P3K.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Dilakukan rapat internal yang dihadiri oleh seluruh ASN pada Dinas Kesehatan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi Standar Pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public; d. Meningkatkan Kompetensi Pelayanan; e. Meningkatkan Fasilitas Pelayanan; f. Forum Konsultasi Publik.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 10 Februari 2026

KEPALA DNAS KESEHATAN,



Dr.dr.SUYUTI SYAMSUL, MPPM
Pembina Utama Madya
NIP. 19680807 200003 1 006

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH

NOMOR : /Sekt-1/800/II/2026

TANGGAL : 10 Februari 2026

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP DAN BERSUNGGUH – SUNGGUH
UNTUK BERDEDIKASI, INOVATIF, SANTUN DAN ANDAL DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN YANG BERMUTU SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN
DAN KAMI SIAP MENERIMA KRITIK DAN SARAN ATAS LAYANAN KAMI BERIKAN
JIKA KURANG ATAU TIDAK MEMUASKAN”

Ditetapkan di : Palangka Raya

Pada Tanggal : 10 Februari 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN,



Dr. dr. SUYUTI SYAMSUL, MPPM

Pembina Utama Madya

NIP. 19680807 200003 1 006