

**STANDAR PELAYANAN  
SURATIZIN PRAKTIK APOTEKER (SIPA)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<b>Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)</b>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fotokopi Surat Tanda Register Apoteker (STRA) yang dilegalisir oleh Komite Farmasi Nasional (KFN) ; *</p> <p>b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Keterangan Domisili.</p> <p>c. Fotokopi SIPA kesatu (untuk pengajuan SIPA kedua dan ketiga);</p> <p>d. Fotokopi SIPA kedua (untuk pengajuan SIPA ketiga).</p> <p>e. Surat Pernyataan Mempunyai Tempat Praktik Profesi atau Surat Keterangan dari pimpinan fasilitas pelayanan kefarmasian atau pimpinan dari pimpinan fasilitas produksi/distribusi/penyaluran;</p> <p>f. Surat Rekomendasi dari organisasi profesi;</p> <p>g. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm 2 lembar.</p> <p><i>*) Dalam keadaan STRA habis masa berlakunya, SIPA dapat diperpanjang apabila permohonan perpanjangan STRA telah diproses yang dibuktikan dengan tanda terima pengurusan yang dikeluarkan oleh organisasi profesi dengan masa berlaku 6 (enam) bulan dan SIPA nya diterbitkan SIPA sementara.</i></p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Proses pengajuan permohonan izin melalui aplikasi SICANTIK, atau datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal &amp; PTSP;</p> <p>b. Pemohon menyetorkan berkas formulir dan persyaratan izin ke petugas <i>Front Office</i> (FO) untuk pengecekan formulir dan kelengkapannya, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan selanjutnya didaftar melalui system SICANTIK, dan pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin;</p> <p>c. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis;</p> <p>d. Pencatatan izin;</p> <p>e. Pengambilan / penyerahan izin oleh petugas.</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>3 hari (jam pelayanan)</p> <p style="text-align: right;">Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WITA Jumat : 08.30 - 16.30 WITA</p>
5.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM &amp; PTSP selama jam pelayanan;</p> <p>b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media;            WebSite : <a href="http://ptsp.kendarikota.go.id/">ptsp.kendarikota.go.id/</a> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>            Email : <a href="mailto:ptsp.kendari@gmail.com">ptsp.kendari@gmail.com</a>            SMS Pengaduan : 08114097282 / 081242680815.</p> <p>c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari;</p> <p>d. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Sanksi.</li> </ol>

7.	Dasar Hukum	<p>a. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;</p> <p>d. Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/MENKES/PER/V/2011 Tentang Registrasi, Izin Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>h. Peraturan Walikota Kendari Nomor 63 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p>	
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>a. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil</li> <li>2. Kamera</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Aplikasi</li> <li>8. Alat tulis kantor</li> <li>9. Formulir</li> <li>10. Stempel</li> <li>11. CCTV</li> <li>12. TV</li> <li>13. AC</li> <li>14. Loker Informasi</li> <li>15. Nomor Antrian Elektronik</li> </ol>	<p>b. Prasarana / Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Konsultasi</li> <li>2. Toilet</li> <li>3. Bilik menyusui</li> <li>4. Fasilitas Disabilitas</li> <li>5. Mushollah</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> <li>7. Ruang pengaduan</li> <li>8. Pojok informasi</li> <li>9. Ruang bermain anak</li> <li>10. Lahan Parkir</li> <li>11. Jaringan wifi</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimbingan Teknis PTSP;</li> <li>2. Bimbingan Teknis <i>Excellent Service</i> bagi <i>Front Office</i>.</li> </ol> <p>b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis Informasi Teknologi (IT);</p> <p>c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;</p> <p>d. Menguasai bidang apoteker.</p>	
10.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Izin Praktik Apoteker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas informasi;</li> <li>- Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas;</li> <li>- Tim Teknis;</li> <li>- Pencetak dan penerbitan izin;</li> <li>- Petugas pencatatan izin;</li> <li>- Pejabat Penandatanganan izin;</li> <li>- petugas loket penyerahan izin.</li> </ul>	

11.	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : a. Kepala Dinas PM dan PTSP; b. Kepala Dinas Kesehatan; c. Kepala Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan; d. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; e. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; f. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan & Non Perizinan, dan Data.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda <i>barcode</i> ; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); b. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah; c. Sistem Informasi Perizinan; d. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; e. Kotak saran dan kotak smile.

**WALIKOTA KENDARI,**

**ttd**

**SULKARNAIN K.**