



## GUBERNUR SUMATERA SELATAN

### PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN

NOMOR 4 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BALAI PELATIHAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 11 huruf d dan Pasal 55 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Balai Pelatihan Kesehatan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

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 beberapa kali diubah, 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 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
8. Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2008 Nomor 6 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015 Nomor 17);
9. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2012 Nomor 49);
10. Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2014 Nomor 9);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BALAI PELATIHAN KESEHATAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Bagian Kesatu  
Pengertian  
Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Dinas adalah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
6. Balai Pelatihan Kesehatan, yang selanjutnya disebut Bapelkes, adalah Badan Layanan Umum Daerah Balai Pelatihan Kesehatan yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
7. Kepala Balai Pelatihan Kesehatan, yang selanjutnya disebut Kepala Bapelkes, adalah Kepala Badan Layanan Umum Daerah Balai Pelatihan Kesehatan.
8. Pejabat Pengelola Keuangan Daerah, yang selanjutnya disingkat PPKD, adalah Pejabat Pengelola Keuangan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
9. Standar Pelayanan Minimal adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimal yang diberikan oleh Badan Layanan Umum Daerah kepada Masyarakat.
10. Badan Layanan Umum Daerah, yang selanjutnya disingkat BLUD, adalah Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Bagian Kedua  
Maksud dan Tujuan  
Pasal 2

- (1) Maksud Peraturan Gubernur ini adalah sebagai panduan bagi Bapelkes dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Tujuan Peraturan Gubernur ini adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat, meliputi :
  - a. kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan;
  - b. kedisiplinan;
  - c. tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan;
  - d. kecepatan pelayanan;
  - e. keadilan mendapatkan pelayanan;

- f. kesopanan dan keramahan petugas;
- g. kewajaran dan kepastian biaya;
- h. kepastian jadwal;
- i. kenyamanan lingkungan;
- j. keamanan pelayanan; dan
- k. ketersediaan dan kesiapan sarana pelayanan.

## BAB II STANDAR PELAYANAN MINIMAL

### Pasal 3

- (1) Sistematika Standar Pelayanan Minimal, terdiri atas :
  - a. Bab I (Pendahuluan);
  - b. Bab II (Pengertian, Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan Minimal);
  - c. Bab III (Penyusunan Standar Pelayanan Minimal);
  - d. Bab IV (Penetapan Standar Pelayanan Minimal); dan
  - e. Bab V (Penutup).
- (2) Uraian indikator per jenis pelayanan menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.
- (3) Uraian Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan uraian indikator per jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

## BAB III PELAKSANAAN

### Pasal 4

- (1) Bapelkes melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur ini.
- (2) Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan dan/atau penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas pada unit terkait di lingkungan Bapelkes.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan oleh tenaga dengan kualifikasi dan kompetensi yang sesuai.

## BAB IV PEMBINAAN

### Pasal 5

- (1) Pembinaan teknis terhadap Bapelkes dilakukan oleh Kepala Dinas.

- (2) Pembinaan keuangan terhadap Bapelkes dilakukan oleh PPKD.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 16 Januari 2017

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

Diundangkan di Palembang  
pada tanggal 16 Januari 2017

Pit. SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA SELATAN,

dto

H. JOKO IMAM SENTOSA

LAMPIRAN I PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN  
NOMOR 4 TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
BALAI PELATIHAN KESEHATAN.

STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
BALAI PELATIHAN KESEHATAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini dimaksudkan untuk memberikan acuan kepada Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) dan semua pihak yang terkait dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan di Bapelkes. Penyusunan dokumen standar pelayanan minimal ini ditujukan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran/satuan, pembilang dan penyebut, perhitungan, sumber data, langkah kegiatan, dan kebutuhan sumber daya manusia

Standar pelayanan minimal Bapelkes ini diberlakukan bagi penyelenggaraan Bapelkes selaku Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), yang direncanakan akan mulai dilaksanakan pada tahun 2017 dan menjadi tolok ukur sampai dengan tahun 2021.

Bapelkes dalam penyelenggaraan pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang menjadi tugas fungsinya didasarkan pada standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal dimaksud berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, meliputi pelayanan kediklatan aparatur, pelayanan kediklatan masyarakat, beserta indikator kinerja dan target sampai dengan tahun 2021.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud ditetapkannya standar pelayanan minimal adalah sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan kegiatan di Bapelkes.
2. Tujuan ditetapkannya standar pelayanan minimal, yaitu:
  - a. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan;
  - b. meningkatkan ketanggapan kebutuhan layanan;
  - c. meningkatkan pembiayaan pengembangan pelayanan;
  - d. meningkatkan kuantitas dan perluasan jangkauan pengguna.

Keempat tujuan tersebut disusun untuk dapat mencapai misi dari Bapelkes, yaitu:

- a. menyelenggarakan pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan yang berkualitas;
- b. meningkatkan mutu dan optimalisasi aset Bapelkes;
- c. mewujudkan aparatur Bapelkes yang profesional;
- d. mengoptimalkan kemitraan dengan Pemerintah Pusat, daerah, swasta, dan masyarakat;
- e. menyediakan pelayanan informasi kediklatan berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

### 3. Sasaran

Sasaran ditetapkannya standar pelayanan minimal adalah:

#### a. Bagi Pegawai Bapelkes:

Sebagai acuan bagi pegawai Bapelkes dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

#### b. Bagi Pengguna Bapelkes:

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar pelayanan minimal Bapelkes, meliputi:

1. Pelayanan pendidikan dan pelatihan (Diklat)/kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas, meliputi:
  - a. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat):
    - 1) Persiapan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat);
    - 2) Pelaksanaan penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat);
    - 3) Evaluasi penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).
  - b. Pelayanan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas:
    - 1) Persiapan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas;
    - 2) Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas.

2. Pelayanan penunjang pelatihan, meliputi:
  - a. Pelayanan fasilitas dan peralatan kelas;
  - b. Pelayanan perpustakaan;
  - c. Pelayanan laboratorium kelas Kesehatan Ibu dan Anak (KIA);
  - d. Pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA);
  - e. Pelayanan laboratorium lapangan;
  - f. Pelayanan konsumsi;
  - g. Pelayanan akomodasi;
  - h. Pelayanan penunjang lain (meliputi sarana olah raga, sarana hiburan, dan/atau sarana ibadah);
  - i. Pelayanan parkir.
3. Pelayanan administratif, meliputi:
  - a. Pelayanan resepsionis;
  - b. Pelayanan ketatausahaan (meliputi pelayanan gaji).



## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

#### A. Pengertian

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah acuan dasar Bapelkes dan semua pihak yang terkait dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan di Bapelkes.

#### B. Prinsip Standar Pelayanan Minimal

Dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan mengacu pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. standar pelayanan minimal yang ditetapkan, merupakan acuan dalam perencanaan program pencapaian target di setiap tahunnya di Bapelkes;
2. standar pelayanan minimal dalam perencanaan program dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. sumber pembiayaan pelaksanaan kegiatan untuk pencapaian target sesuai standar pelayanan minimal dibebankan kepada anggaran Bapelkes.

#### C. Komponen Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal Bapelkes meliputi komponen-komponen sebagai berikut:

1. jenis standar pelayanan minimal sesuai dengan pelayanan yang ada di Bapelkes;
2. indikator pencapaian standar pelayanan minimal;
3. perhitungan standar kebutuhan pelayanan sesuai jenis standar pelayanan minimal;
4. standar pelayanan yang telah dicapai;
5. penyusunan rencana pencapaian target standar pelayanan minimal;
6. penanggung jawab kinerja standar pelayanan minimal sesuai jenis layanan.

### BAB III

#### PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

##### A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan Minimal Bapelkes

###### 1. Pembentukan Tim:

Dalam rangka penyusunan standar pelayanan minimal Bapelkes, maka ditetapkan Keputusan tentang Tim Penyusun Standar Pelayanan Minimal.

###### 2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini :

Bapelkes mempunyai tugas melaksanakan pelatihan di bidang kesehatan bagi pegawai kesehatan dan masyarakat, pengembangan sumber daya manusia kesehatan, menyelenggarakan akreditasi, standarisasi, sertifikasi, evaluasi pelatihan kesehatan, pelayanan informasi kedokteran berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, pemberdayaan masyarakat, pengembangan kurikulum, modul dan metode pelatihan di bidang kesehatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Bapelkes mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana pelatihan kesehatan yang dananya bersumber dari APBN, APBD, swasta dan/atau masyarakat;
- b. pengkoordinasian pelatihan bagi pegawai kesehatan dan masyarakat di bidang kesehatan;
- c. pelaksanaan pembinaan pelatihan kesehatan di kabupaten/kota;
- d. pengkoordinasian pengembangan daerah binaan;
- e. peningkatan kualitas sumber daya manusia kesehatan;
- f. pengkoordinasian pelaksanaan tugas operasional pelatihan, pemberian pelayanan administrasi dan penyediaan sarana pelatihan;
- g. pengkoordinasian penyelenggaraan akreditasi, standarisasi dan sertifikasi pelatihan kesehatan;
- h. pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi, pengembangan kurikulum, modul, metode pelatihan dan pelaporan pelatihan;
- i. pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang ketatausahaan;
- j. pengkoordinasian pemanfaatan sumber daya dan aset Bapelkes oleh pemerintah, pemerintah daerah, swasta dan/atau masyarakat;
- k. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Bapelkes dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan akreditasi insitusi dari Pusdiklat Aparatur. Kemudian, Bapelkes mengajukan usulan untuk menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), untuk itu perlu adanya standar pelayanan minimal dalam mencapai target-target pelayanan dimaksud.





1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
		2. Persentase pelatihan yang memberikan <i>post test</i> dengan capaian hasil sesuai standar	95%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Seksi TO
		3. Persentase pelatihan yang melakukan evaluasi pengetahuan, sikap dan keterampilan peserta sesuai kurikulum	95%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Seksi TO
		4. Persentase pelatihan yang melakukan uji kompetensi kepada peserta	95%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	Seksi TO
		5. Persentase peserta pelatihan yang melakukan evaluasi fasilitator	95%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Seksi TO
		6. Persentase pelatihan yang melakukan evaluasi penyelenggaraan pelatihan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Seksi Akreditasi
		7. Persentase pelatihan yang melakukan evaluasi pasca pelatihan dalam bentuk implementasi Rencana Tindak Lanjut (RTL)	70 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	70 %	Seksi Akreditasi
		8. Persentase pelatihan yang peserta mendapatkan sertifikat pelatihan/surat keterangan tepat waktu	100%	80%	85%	90%	95%	100%	100%	Seksi Akreditasi
		9. Persentase panitia penyelenggara pelatihan yang membuat laporan pelatihan tepat waktu	100%	30%	50%	70%	80%	90%	100%	Seksi TO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
		10. Persentase tingkat kepuasan peserta latih terhadap pelayanan diklat	82 %	70%	75%	75%	78%	80%	82%	Seksi Akreditasi
	b. Pelayanan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium/seminar/ kegiatan di dalam dan di luar kelas									
	1). Persiapan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas	1. Persentase kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas memiliki penetapan SK penyelenggara tepat waktu	100%	0 %	100%	100%	100%	100%	100%	Seksi TO
		2. Persentase kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/ simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas yang melaksanakan rapat persiapan tepat waktu	100%	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Seksi TO
		3. Persentase kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/ simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas yang memiliki panduan	100%	0 %	100%	100%	100%	100%	100%	Seksi TO
		4. Persentase kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/ simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas yang memiliki ketersediaan bahan kegiatan minimal 5 (lima) hari kerja sebelum kegiatan	100%	0	100%	100%	100%	100%	100%	Seksi TO
	2). Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/ simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas	1. Persentase pelayanan registrasi peserta sesuai dengan standar registrasi	90%	0%	50%	70%	80%	900%	90%	Seksi TO



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
c.	Pelayanan laboratorium kelas Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	1. Persentase ketersediaan fasilitas dan peralatan laboratorium kelas Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sesuai standar 2. Persentase jumlah /unit instrumen untuk pencapaian kompetensi menurut jenis tindakan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sesuai standar 3. Dokumen inventaris fasilitas dan peralatan laboratorium kelas 4. Jumlah petugas laboratorium kelas	100%	50%	50%	70%	80%	90%	100%	Seksi TO
d.	Pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA)	Persentase jumlah fasilitas dan peralatan Laboratorium Pelatihan teknis KIA sesuai standar	90 %	50%	50%	60%	70%	80%	90%	Seksi TO
e.	Pelayanan laboratorium lapangan	1. Persentase fasilitas dan peralatan laboratorium lapangan 2. Jumlah SDM (kader kesehatan) di laboratorium lapangan	90 %	50%	12 orang	20 orang	30 orang	30 orang	30 orang	Seksi TO
f.	Pelayanan konsumsi	3. Jumlah laboratorium lapangan yang dievaluasi 4. Jumlah laboratorium lapangan yang dilakukan pembinaan 1. Persentase jadwal waktu makan tepat waktu 2. Persentase penggunaan ruang makan sesuai kapasitas peserta 3. Persentase fasilitas dan alat makan di ruang makan sesuai standar	6 lokasi 6 lokasi 100%	2 lokasi 2 lokasi 100%	2 lokasi 2 lokasi 100%	3 lokasi 3 lokasi 100%	4 lokasi 4 lokasi 100%	5 lokasi 5 lokasi 100%	6 lokasi 6 lokasi 100%	Seksi TO Seksi TO Subbag TU Subbag TU Subbag TU



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
		4. Persentase ketepatan waktu penyajian makan tepat waktu	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Subbag TU
		5.. Jumlah pramusaji yang memberikan pelayanan di ruang makan sesuai standar	6 orang	-	1 orang	1 orang	2 orang	2 orang	2 orang	Subbag TU
	g. Pelayanan akomodasi	1. Persentase pemakaian <i>guest house</i>	100 %	50%	60%	80 %	90 %	100 %	100 %	Subbag TU
		2. Persentase pemakaian kamar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Subbag TU
		3. Persentase fasilitas dan peralatan kamar sesuai standar	80%	50%	50%	60%	65%	70%	80%	Subbag TU
		4. Jumlah petugas kebersihan kamar sesuai standar	8 orang	-	1 orang	1 orang	1 orang	2 orang	8 orang	Subbag TU
		5. Persentase kepuasan terhadap pelayanan akomodasi	80%	60%	60%	65%	70%	75%	80%	Subbag TU
		6. <i>Bed Occupation Rate (BOR)</i>	100 %	37,615%	50 %	60 %	75 %	85 %	100	Subbag TU
	h. Pelayanan penunjang lain									
	1) Pelayanan sarana olahraga	1. Persentase kelengkapan alat-alat olahraga	80%	40 %	50%	60%	70%	80%	80%	Subbag TU
		2. Jumlah petugas pemeliharaan peralatan olahraga dan ruang olahraga	1 orang	-	-	1 orang	1 orang	1 orang	1 orang	Subbag TU
		3. Jumlah petugas pelayanan sarana olahraga	1 orang	-	-	1 orang	1 orang	1 orang	1 orang	Subbag TU



## BAB IV

### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bapelkes selaku Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), Gubernur menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan Peraturan Gubernur.

Standar pelayanan minimal dimaksud, disusun dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan.

Bapelkes mempedomani standar pelayanan minimal untuk dilaksanakan oleh seluruh pegawai dalam memberikan setiap bentuk layanan terhadap pelanggan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan, serta sebagai tolok ukur minimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Standar pelayanan minimal Bapelkes diusulkan oleh Pemimpin Bapelkes melalui Kepala Dinas dan ditetapkan oleh Gubernur.

BAB V  
PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bapelkes ini disusun sebagai acuan dasar dalam pengembangan dan penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) untuk kurun waktu 5 tahun mulai dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021. Acuan ini diperlukan untuk memberikan koridor target minimal pengembangan yang harus senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut akan memberikan dampak atas tujuan penyelenggaraan BLUD, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan di Bapelkes.

Peningkatan kualitas tersebut akan memberikan dukungan yang sangat berharga untuk pengembangan sumber daya kesehatan di Provinsi Sumatera Selatan khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Peningkatan kualitas layanan juga merupakan bagian kontribusi Bapelkes kepada Dinas Kesehatan, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Pusat.

Disadari bahwa dalam pengembangannya akan banyak tantangan dan hambatan yang ditemui dan oleh karena itu standar pelayanan minimal ini perlu disusun dengan sebaik-baiknya, oleh karena itu masukan dan saran untuk terus memperbaiki standar pelayanan minimal ini masih sangat dibutuhkan. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan diucapkan terima kasih.

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

LAMPIRAN II PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN  
 NOMOR 4 TAHUN 2017  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BALAI  
 PELATIHAN KESEHATAN.

URAIAN INDIKATOR PER JENIS PELAYANAN

I. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)/kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas

a. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

1) Persiapan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Judul	Persiapan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)
Dimensi Mutu	Terlaksananya pendidikan dan pelatihan dengan baik
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam memberikan pelayanan persiapan pelatihan bagi pegawai agar terlaksananya pelatihan dengan baik
Definisi Operasional	Pelayanan persiapan pelatihan merupakan upaya Bapelkes dalam melakukan persiapan pelatihan agar terlaksananya pelatihan dengan baik
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan sekali
Numerator	Jumlah pendidikan dan pelatihan di Bapelkes dengan pencapaian 100 %
Denominator	Jumlah seluruh pendidikan dan pelatihan di Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, konsumsi
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

2) Pelaksanaan penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Judul	Pelaksanaan penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)
Dimensi Mutu	Kelancaran pendidikan dan pelatihan
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam melakukan pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan bagi pegawai.
Definisi Operasional	Pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan merupakan upaya agar terlaksananya pelatihan di Bapelkes dengan lancar
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan sekali
Numerator	Jumlah pelatihan di Bapelkes

Denominator	Jumlah pelatihan di Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, konsumsi
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

3) Evaluasi penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Judul	Evaluasi penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)
Dimensi Mutu	Tindak lanjut pasca pelatihan
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam melakukan evaluasi penyelenggaraan pelatihan bagi pegawai Bapelkes
Definisi Operasional	Evaluasi penyelenggaraan pelatihan merupakan upaya tindak lanjut pasca pelatihan di Bapelkes agar tercapainya penyelenggaraan pelatihan yang maksimal
Frekuensi Pengumpulan Data	6 (enam) bulan
Periode Analisa	6 (enam) bulan sekali
Numerator	Salah satu pelatihan di Bapelkes
Denominator	Jumlah pelatihan di Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, panitia pelatihan
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

b. Pelayanan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar /kegiatan di dalam dan di luar kelas

1) Persiapan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar /kegiatan di dalam dan di luar kelas

Judul	Persiapan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas
Dimensi Mutu	Terlaksananya kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas dengan baik
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam memberikan pelayanan persiapan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas bagi pegawai atau peserta latih agar terlaksananya kegiatan dengan baik
Definisi Operasional	Pelayanan persiapan kegiatan merupakan upaya Bapelkes dalam melakukan persiapan kegiatan agar terlaksananya pelatihan dengan baik

Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan sekali
Numerator	Jumlah kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium /seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas di Bapelkes
Denominator	Jumlah seluruh kegiatan di Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, konsumsi
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

2) Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan *workshop*/rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas

Judul	Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium/seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas
Dimensi Mutu	Kelancaran kegiatan
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam melakukan pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan bagi pegawai.
Definisi Operasional	Pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan merupakan upaya agar terlaksananya pelatihan di Bapelkes dengan lancar
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan sekali
Numerator	Jumlah kegiatan <i>workshop</i> /rapat kerja/simposium /seminar/kegiatan di dalam dan di luar kelas di Bapelkes
Denominator	Jumlah seluruh kegiatan di Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, konsumsi
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

2. Pelayanan penunjang pelatihan

a. Pelayanan fasilitas dan peralatan kelas

Judul	Pelayanan fasilitas dan peralatan kelas
Dimensi Mutu	Kelengkapan, kenyamanan
Tujuan	Tersedianya pelayanan fasilitas dan peralatan kelas oleh Bapelkes agar terciptanya kenyamanan
Definisi Operasional	Pelayanan fasilitas dan peralatan kelas merupakan upaya Bapelkes untuk menyediakan kelengkapan fasilitas Bapelkes agar terciptanya kenyamanan

Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan sekali
Numerator	Jumlah fasilitas yang ada di Bapelkes
Denominator	Jumlah fasilitas yang seharusnya ada di Bapelkes
Sumber Data	Kepegawaian (perlengkapan)
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

b. Pelayanan perpustakaan

Judul	Pelayanan perpustakaan
Dimensi Mutu	Pengembangan informasi
Tujuan	Tersedianya pelayanan perpustakaan di Bapelkes agar dapat memberikan pengembangan informasi kepada pegawai atau konsumen
Definisi Operasional	Pelayanan perpustakaan merupakan upaya Bapelkes dalam menyediakan berbagai macam ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pegawai dan konsumen dalam pengembangan informasi
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan
Numerator	Jumlah ilmu pengetahuan yang ada di Bapelkes
Denominator	Jumlah ilmu pengetahuan yang seharusnya ada di Bapelkes
Sumber Data	Pengadaan, pihak ketiga
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

c. Pelayanan laboratorium kelas Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Judul	Pelayanan laboratorium kelas Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
Dimensi Mutu	Kelengkapan pelatihan
Tujuan	Tersedianya pelayanan laboratorium kelas KIA di Bapelkes agar dapat memberikan kemudahan bagi pelatihan yang membutuhkan alat praktek KIA
Definisi Operasional	Pelayanan laboratorium kelas KIA merupakan upaya Bapelkes dalam memenuhi kelengkapan alat praktek yang harus tersedia
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan



Numerator	Jumlah alat praktek yang ada di Bapelkes
Denominator	Jumlah alat praktek yang seharusnya ada di Bapelkes
Sumber Data	Pengadaan, pihak ketiga
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

d. Pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA)

Judul	Pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA)
Dimensi Mutu	Kelengkapan pelatihan
Tujuan	Tersedianya pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA) di Bapelkes agar dapat memberikan kemudahan bagi pelatihan yang membutuhkan alat praktek KIA
Definisi Operasional	Pelayanan Laboratorium Pelatihan Teknis pelatihan Kesehatan Ibu dan Anak (LPT-KIA) merupakan upaya Bapelkes dalam memenuhi kelengkapan alat praktek yang harus tersedia
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan
Numerator	Jumlah alat praktek yang ada di Bapelkes
Denominator	Jumlah alat praktek yang seharusnya ada di Bapelkes
Sumber Data	Pengadaan, pihak ketiga
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

e. Pelayanan laboratorium lapangan

Judul	Pelayanan laboratorium lapangan
Dimensi Mutu	Tersedianya laboratorium lapangan yang sesuai dengan tujuan dan materi pelatihan
Tujuan	Tersedianya Pelayanan laboratorium lapangan yang dilakukan Bapelkes agar peserta pelatihan dapat mengaplikasikan materi pelatihan sesuai dengan ketentuan pelatihan
Definisi Operasional	Pelayanan laboratorium lapangan merupakan upaya Bapelkes dalam menyediakan laboratorium lapangan agar peserta latih dapat mengaplikasikan materi pelatihan
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan

Periode Analisa	1 (satu) tahun
Numerator	Jumlah laboratorium lapangan yang bekerja sama dengan Bapelkes
Denominator	Jumlah laboratorium lapangan yang seharusnya bekerja sama dengan Bapelkes
Sumber Data	Pihak ketiga
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasi Tata Operasional

## f. Pelayanan konsumsi

Judul	Pelayanan konsumsi
Dimensi Mutu	Konsumsi gizi seimbang
Tujuan	Tersedianya pelayanan konsumsi untuk peserta pelatihan sesuai dengan gizi seimbang dan menu bervariasi
Definisi Operasional	Pelayanan konsumsi adalah kegiatan penyelenggaraan makanan bagi peserta pelatihan yang bervariasi dan memenuhi kebutuhan beraktivitas peserta pelatihan serta menerapkan pola gizi seimbang
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Jumlah peserta pelatihan di Bapelkes
Denominator	Jumlah konsumen yang menggunakan gedung Bapelkes
Sumber Data	Resepsionis, catatan konsumsi
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

## g. Pelayanan akomodasi

Judul	Pelayanan akomodasi
Dimensi Mutu	Pelayanan akomodasi yang maksimal
Tujuan	Tersedianya pelayanan akomodasi oleh petugas
Definisi Operasional	Pelayanan asrama adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pramu asrama kepada pelanggan Bapelkes yang menggunakan asrama Bapelkes
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Jumlah tenaga pramu asrama
Denominator	Jumlah tenaga pramu asrama
Sumber Data	Kepegawaian
Standar	100 %

Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha
-----------------------------------	---------------------

h. Pelayanan penunjang lain

1) Pelayanan sarana olahraga

Judul	Pelayanan sarana olahraga
Dimensi Mutu	Mengolahragakan masyarakat
Tujuan	Memberikan pelayanan sarana olahraga kepada pegawai maupun peserta latihan
Definisi Operasional	Mengupayakan memberikan pelayanan sarana olahraga kepada pegawai maupun peserta latihan
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Jumlah alat yang dimiliki dalam pelayanan sarana olahraga, seperti meja pingpong beserta bed-nya, raket badminton, dan lain-lain
Denominator	Jumlah alat yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan sarana olahraga
Sumber Data	Daftar inventaris sarana olahraga
Standar	100 %
Penanggung jawab Pengumpulan data	Kasubbag Tata Usaha

2) Pelayanan sarana hiburan

Judul	Pelayanan sarana hiburan
Dimensi Mutu	<i>Refreshing</i> /hiburan
Tujuan	Memberikan pelayanan sarana hiburan kepada semua pegawai dan peserta latihan yang membutuhkan
Definisi Operasional	Dalam upaya terlaksananya sarana hiburan kepada pegawai dan peserta latihan
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Sejumlah alat yang harus dimiliki dalam rangka kelancaran pelaksanaan sarana hiburan
Denominator	Jumlah alat hiburan yang seharusnya dimiliki dalam rangka pelayanan sarana hiburan
Sumber Data	Daftar alat inventaris di ruang hiburan/karaoke

Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

3) Pelayanan sarana ibadah

Judul	Pelayanan sarana ibadah
Dimensi Mutu	Kebersihan dan kenyamanan sarana ibadah
Tujuan	Tersedianya pelayanan ibadah yang bersih dan nyaman di Bapelkes
Definisi Operasional	Pelayanan sarana ibadah adalah kegiatan penyelenggaraan pemanfaatan sarana ibadah yang meliputi ruang mushola, alat sholat, jadwal waktu sholat, jam dinding, Al Quran, dan lampu serta AC/kipas angin
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Jumlah fasilitas ibadah yang dimiliki Bapelkes
Denominator	Jumlah fasilitas ibadah yang seharusnya dimiliki Bapelkes
Sumber Data	Petugas penunjang lain
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

i. Pelayanan parkir

Judul	Pelayanan parkir
Dimensi Mutu	Keamanan
Tujuan	Tersedianya pelayanan parker bagi kendaraan pelanggan Bapelkes
Definisi Operasional	Pelayanan parkir adalah suatu kesiagaan Bapelkes dalam memberikan keamanan pada setiap kendaraan pelanggan Bapelkes
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Lahan parkir yang dikelola
Denominator	Seluruh lahan parkir yang dimiliki
Sumber Data	Kepegawaian
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

3. Pelayanan administratif

a. Pelayanan resepsionis

Judul	Pelayanan resepsionis
Dimensi Mutu	Pelayanan resepsionis yang maksimal
Tujuan	Tersedianya pelayanan resepsionis oleh resepsionis
Definisi Operasional	Pelayanan resepsionis adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh resepsionis kepada pelanggan Bapelkes yang menggunakan asrama Bapelkes
Frekuensi Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
Periode Analisa	3 (tiga) bulan sekali
Numerator	Jumlah tenaga resepsionis
Denominator	Jumlah tenaga resepsionis
Sumber Data	Kepegawaian
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

b. Pelayanan ketatausahaan

Pelayanan gaji

Judul	Pelayanan gaji
Dimensi Mutu	Kesejahteraan pegawai dan ketepatan waktu
Tujuan	Tergambarnya kemampuan Bapelkes dalam memberikan pelayanan gaji bagi pegawai sehingga tercapainya kesejahteraan pegawai
Definisi Operasional	Pelayanan gaji adalah pelayanan yang diberikan oleh Bapelkes secara transparan (terbuka) kepada seluruh pegawai Bapelkes
Frekuensi Pengumpulan Data	1 (satu) bulan
Periode Analisa	1 (satu) bulan
Numerator	Jumlah pegawai Bapelkes
Denominator	Jumlah pegawai Bapelkes
Sumber Data	Kepegawaian, pihak ketiga
Standar	100 %
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Kasubbag Tata Usaha

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN