



STANDAR PELAYANAN PENELITIAN BPAFK SURAKARTA



KATA PENGANTAR
KEPALA BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN (BPAFK)
SURAKARTA

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh



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

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

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

Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 01 Maret 2024

Kepala


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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
BAB I	3
A. LATAR BELAKANG	3
B. TUJUAN	4
C. ISTILAH DAN DEFINISI	4
BAB II	6
A. PERSYARATAN	6
B. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	6
C. JANGKA WAKTU PELAYANAN	7
D. BIAYA/TARIF	7
E. PRODUK PELAYANAN	7
F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	8
BAB III	9
A. DASAR HUKUM	9
B. SARANA PRASARANA	9
C. KOMPETENSI PELAKSANA	9
D. PENGAWASAN INTERNAL	10
E. JUMLAH PELAKSANA	10
F. JAMINAN PELAYANAN	10
G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	10
H. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	10
PENUTUP	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan pelayanan publik berkaitan dengan teknis operasional pelayanan seperti penyediaan sumber daya pelayanan meliputi teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP). Dalam pelaksanaannya, diperlukan pendukung pelayanan yang merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

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

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

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

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Pedoman Pelayanan Publik Program Penelitian. Pedoman ini mencakup beberapa komponen, seperti persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Dengan adanya pedoman ini, diharapkan dalam pelayanan kegiatan penelitian ini dapat berjalan sesuai standar dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

B. TUJUAN

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

C. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi dan/atau hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi.
3. Peneliti adalah dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan umum.
4. Proposal Penelitian adalah dokumen rencana penelitian yang paling sedikit memuat latar belakang, tujuan, metode, dan jadwal penelitian.
5. Hasil Penelitian adalah informasi yang diperoleh dari pelaksanaan Penelitian yang dapat berupa hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, hasil pembuktian, dan/atau konstruksi teori/konsep, hasil rancang bangun model, dan/atau perumusan rekomendasi.
6. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

7. Balai Pengujian Alat dan Fasilitas Kesehatan adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan atau Unit Pelaksana Teknis Daerah yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengujian dan kalibrasi prasarana dan alat kesehatan.
8. Sertifikat adalah bukti tertulis atau tercetak yang diberikan/dikeluarkan oleh institusi yang telah terakreditasi untuk menyatakan telah dilaksanakan suatu kegiatan.

BAB II

PELAYANAN PROGRAM PENELITIAN

A. PERSYARATAN

Untuk pengajuan pelayanan program penelitian, pemohon harus melengkapi persyaratan sebagai berikut:

1. Memiliki identitas yang jelas (nama, asal, *contact person*)
2. Melakukan permohonan resmi disertai proposal penelitian melalui surat yang dikirim/ diantar langsung, *email*, dan/atau *whatsapp*
3. Mengirimkan proposal penelitian

B. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

1. Pemohon mengirimkan surat permohonan resmi disertai proposal penelitian yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta melalui surat yang dikirim/ diantar langsung, *email*, dan/atau *whatsapp* yang berisi:
 - a. Identitas jelas pemohon (nama, alamat, kontak person)
 - b. Bidang penelitian yang dikehendaki
2. Bagian Umum dan Rumah Tangga mendisposisikan surat permohonan dan proposal penelitian ke Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis.
3. Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis mengkaji permohonan dan proposal penelitian sebagai acuan pembuatan surat balasan.
4. Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis membuat surat balasan permohonan penelitian.
5. Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis mengirimkan surat balasan kepada pemohon yang berisi tentang pelaksanaan dan persyaratan administrasi kegiatan.
6. Peneliti hadir ke Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta sesuai dengan tanggal yang ditentukan.
7. Peneliti mendapatkan arahan dari Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta pada hari pertama pelaksanaan kegiatan penelitian untuk kemudian ditempatkan di bagian/instalasi terkait.
8. Peneliti melaksanakan presentasi hasil kegiatan pada hari terakhir penelitian.
9. Peneliti wajib membuat dan menyerahkan Laporan Hasil Kegiatan Penelitian sebagai persyaratan untuk mendapatkan Surat Keterangan/ Sertifikat telah melaksanakan kegiatan penelitian.

10. Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis membuat Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian/ Sertifikat Penelitian.



Gambar 1. Alur Pelayanan Kegiatan Penelitian

C. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jangka waktu pelaksanaan kegiatan penelitian tergantung pada tema penelitian.

D. BIAYA/TARIF

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan, maka pola tarif kegiatan penelitian adalah sebagai berikut:

No	Jenjang Pendidikan	Pola Tarif (Rp) per orang per penelitian
1	Diploma 3	200.000
2	Diploma 4/ Strata 1	250.000
3	Strata 2/ Strata 3	500.000

Pembayaran dapat dilakukan melalui:

1. Dibayarkan langsung melalui Bendahara Penerimaan BPAFK Surakarta;
2. Pola tarif dibayarkan melalui SIMPONI atau transfer ke Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta melalui Bank BRI dengan nomor rekening 0097 01 002491 30 5 an. BPN 028 BPAFK SURAKARTA.

E. PRODUK PELAYANAN

Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian/ Sertifikat Penelitian

F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

1. Layanan Langsung (Tatap Muka)
 - Hari : Senin - Jumat
 - Waktu : Pkl. 08.00 – 15.00 WIB
 - Tempat : *Customer Service* BPAFK Surakarta
2. Layanan Tidak Langsung (*Online*)
 - Hari : Senin – Jum'at
 - Waktu : Pkl. 08.00 – 16.00 WIB
 - Telepon : 0271-644579
 - Whatsapp/SMS : 0811-2657-609
 - Link : <https://bpafk-surakarta.go.id/pengaduan-2/>
3. Layanan Surat-Menyurat
 - Alamat : BPAFK Surakarta
Jl. Sindoro Raya, Ring Road Mojosongo, Jebres, Kota Surakarta
Kode Pos 57127
 - Email : lpfksurakarta@kemkes.go.id
4. Pengaduan
 - SP4N Laporan (www.lapor.go.id)

BAB III

PENGELOLAAN PELAYANAN PENELITIAN

A. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penelitian;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan.

B. SARANA PRASARANA

1. Loker Informasi
2. Meja kerja
3. Komputer/Laptop
4. Printer
5. Jaringan internet

C. KOMPETENSI PELAKSANA

Pengelolaan pelayanan penelitian dilaksanakan oleh personel dengan kompetensi sebagai berikut:

- Pendidikan DIII/ DIV/ S1/ S2 sesuai bidang keahlian.
- Mempunyai kemampuan sesuai bidangnya.

- Memiliki surat tanda registrasi dan SIP yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang bagi tenaga kesehatan.

D. PENGAWASAN INTERNAL

1. Pengawasan pelayanan penelitian dilakukan secara berjenjang dari pelaksana hingga tingkat pimpinan satuan kerja.
2. Dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai dengan sistem pengendalian internal pemerintah.

E. JUMLAH PELAKSANA

1. Tim Kerja Tata Operasional dan Bimbingan Teknis yang terdiri dari Ketua Tim Kerja dan anggota sejumlah 4 (empat) orang.
2. Instalasi terkait tujuan penelitian sesuai bidang profesi sebanyak minimal 1 (satu) orang Pembimbing Penelitian.
3. Pelayanan informasi dilakukan oleh 1 (satu) orang bagian *Customer Service*.

F. JAMINAN PELAYANAN

1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Prosedur Operasional dan norma waktu yang telah ditetapkan.
2. Setiap petugas yang terkait dengan pelayanan penelitian telah menandatangani pakta integritas untuk tidak menerima gratifikasi dan tidak ada konflik kepentingan dengan institusi terkait.
3. Mengoptimalkan pelayanan prima sesuai dengan maklumat pelayanan yaitu "*Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pelayanan prima sesuai dengan Motto kami Akurasi: Akurat, Ramah, Aman, Efisien.*"

G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

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

H. EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Evaluasi kinerja pelayanan kegiatan penelitian dilakukan secara rutin dan berkala setiap 3 (bulan) bulan sekali meliputi:

1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk setiap pengguna layanan melalui penyebaran kuisioner/link survei yang dikirimkan kepada peneliti yang telah melaksanakan penelitian.
2. Evaluasi kinerja per pegawai yang dilihat dari ketepatan waktu pelayanan

PENUTUP

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan publik, sehingga pedoman standar pelayanan ini dibuat untuk memberikan kejelasan informasi bagi institusi pendidikan yang membutuhkan pelayanan kegiatan penelitian.

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta berupaya memberikan pelayanan publik yang prima dengan menaati standar operasional prosedur dan peraturan perundangan yang berlaku. Selain itu, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta juga menyediakan berbagai kanal komunikasi seperti helpdesk, instagram, facebook, twitter, dan email. Dengan demikian pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi, bantuan, serta melakukan komunikasi yang diperlukan selama proses pelayanan kegiatan penelitian di Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Surakarta.