



STANDAR PELAYANAN

KLINIK PRATAMA

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

*“YOUR RECOVERY
IS OUR FELICITY”*

STANDAR PELAYANAN KLINIK PRATAMA KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) Republik Indonesia memiliki visi mewujudkan sektor kelautan dan perikanan Indonesia yang mandiri, maju, kuat dan berbasis kepentingan nasional. Untuk mewujudkan visi tersebut, salah satu yang menjadi pilar misinya adalah Kesejahteraan (*Prosperity*), yakni mewujudkan masyarakat kelautan dan perikanan yang sejahtera, maju, mandiri, serta berkepribadian dalam kebudayaan.

Sedangkan di Lingkup Sekretariat Jenderal, misi pertamanya adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas kerja organisasi KKP. Organisasi KKP terdiri dari sembilan unit eselon I yang masing-masing unit membawahi ratusan bahkan ribuan pegawai.

Klinik Pratama KKP di bawah Biro Umum dan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Jenderal bertanggung jawab terhadap penguatan aspek kesehatan para pimpinan, pegawai, dan keluarganya, di mana para pegawai ini yang akan melaksanakan dan melayani masyarakat kelautan dan perikanan untuk mencapai visi yang telah dicita-citakan sebelumnya.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun secara ekonomis. Melalui ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan kesehatan yang paripurna, maka seseorang dapat hidup secara produktif, termasuk dalam hal peningkatan kinerja untuk melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Upaya pelayanan kesehatan di Klinik Pratama KKP dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan pegawai, dalam bentuk preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif.

Klinik Pratama KKP berlokasi di Jalan Medan Merdeka Timur No 16 Kecamatan Gambir Jakarta Pusat tepatnya di Gedung Mina Bahari I dengan No Izin Operasional 2/B.6.1/31.71.01/-1.779.3/e/2019. Klinik ini berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada Menteri dan keluarga, para pimpinan, seluruh pegawai dan pensiunan di lingkup pusat KKP, serta masyarakat di sekitar kantor yang membutuhkan pelayanan gawat darurat.

Pada masa pandemi ini, Klinik Pratama KKP belum melakukan pelayanan secara langsung kepada pasien non gawat darurat. Klinik melakukan pelayanan kesehatan terhadap pegawai dan keluarga melalui pelayanan *online* yaitu *telemedicine* dan *teledentistry*.

Sejak bulan Maret 2020, telah dibentuk Satuan Tugas (Satgas) Pencegahan dan Penanganan *Covid-19* di KKP yang anggotanya adalah tim klinik KKP.

Anggota Satgas mendapatkan jadwal untuk *standby* di kantor, kediaman Menteri, dan undangan kegiatan unit lain di lingkup KKP secara bergantian setiap harinya. Tugas Satgas meliputi skrining berupa pemeriksaan swab antigen dan swab PCR, pelacakan kontak, *follow up* secara berkala pegawai yang terkonfirmasi positif *Covid-19*, mengirimkan paket bantuan kepada pegawai yang sedang menjalani isolasi mandiri, memberikan bantuan penanganan bagi pasien yang membutuhkan rujukan ke Wisma Atlet atau rumah sakit, memastikan protokol kesehatan berjalan dengan baik pada setiap kegiatan, serta melayani apabila ada pasien gawat darurat yang datang ke klinik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Standar Pelayanan Klinik Pratama KKP adalah agar tersedianya pedoman bagi Klinik Pratama KKP dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai di lingkungan KKP, serta menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna layanan tentang prosedur dan kualitas layanan yang diberikan Klinik Pratama KKP. Sedangkan tujuan yang diharapkan dari penyusunan Standar Pelayanan Klinik Pratama KKP adalah untuk memberikan pelayanan prima, yaitu dengan memberikan pelayanan secara mudah, cepat, efektif, efisien, transparan, dan tanpa biaya.

RUANG LINGKUP

2.1 Pengertian dan Istilah

Berikut adalah penjelasan atau pengertian atas istilah yang muncul dalam Standar Pelayanan Klinik Pratama KKP:

- 1) Unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan adalah Klinik Pratama KKP;
- 2) Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik;
- 3) Klinik Pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar;
- 4) Penanggung jawab layanan adalah Kepala Biro Umum dan Pengadaan Barang/Jasa;
- 5) Koordinator klinik adalah dokter yang memiliki tugas melakukan koordinasi kepada anggota tim klinik pratama terkait pelayanan kesehatan kepada para pegawai dan penanggulangan COVID-19 di Lingkup KKP;
- 6) Dokter Umum adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki tugas memberikan perawatan dan pengobatan kepada pegawai yang sakit atau membutuhkan konsultasi terutama untuk diagnosis penyakit umum;
- 7) Dokter Gigi adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki tugas memberikan perawatan dan pengobatan kepada pegawai yang sakit atau membutuhkan konsultasi terkait kesehatan gigi dan mulut;
- 8) Perawat adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki tugas membantu dokter umum dalam memberikan perawatan dan pengobatan kepada pegawai yang sakit atau membutuhkan konsultasi terutama untuk diagnosis penyakit umum;
- 9) Perawat Gigi adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki tugas membantu dokter gigi memberikan perawatan dan pengobatan kepada pegawai yang sakit atau membutuhkan konsultasi terkait kesehatan gigi dan mulut;
- 10) ATLM (Ahli Teknik Laboratorium Medik) adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki tugas melakukan layanan mulai dari pengambilan spesimen hingga mengeluarkan hasil dari pemeriksaan pasien;
- 11) Apoteker dan asisten apoteker adalah tenaga kesehatan profesional yang bertanggung jawab terhadap inventarisasi obat-obatan klinik, menyiapkan obat yang diresepkan oleh dokter umum dan dokter gigi, dan memberikannya kepada pasien;

- 12) Admin adalah pegawai Subbagian Rumah Tangga yang bertugas melakukan pengurusan hal administratif terkait layanan kesehatan di Klinik Pratama;
- 13) Pengemudi ambulans adalah pegawai Subbagian Rumah Tangga yang bertugas mengantar anggota klinik dalam menjalankan tugas sehari-hari;
- 14) Pengguna Jasa/layanan adalah semua pegawai KKP baik yang masih aktif maupun yang telah memasuki masa purnabakti beserta keluarga inti;
- 15) Memorandum dan/atau nota dinas adalah dokumen resmi yang disampaikan dalam bentuk *hard file* dan/atau *soft file*;
- 16) Gawat darurat adalah keadaan yang membutuhkan penanganan segera;
- 17) Hari adalah hari kerja.

a. Prinsip Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) Sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi pengguna jasa maupun penyelenggara;
- 2) Partisipatif, yaitu dengan melibatkan pengguna jasa dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- 3) Akuntabel, yaitu dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- 4) Berkelanjutan, yaitu terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- 5) Transparansi, yaitu dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat;
- 6) Keadilan, yaitu jaminan bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua pengguna jasa yang berbeda status ekonomi, tempat tinggal, jabatan, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

b. Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolak 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. Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian, yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

2.3.1 Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*).

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan standar pelayanan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan, yaitu meliputi:

1) Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayan;

4) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3.2 Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan standar pelayanan dengan masyarakat, meliputi:

1) **Dasar Hukum**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan;

2) **Sarana Prasarana/Fasilitas**

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3) **Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;

4) **Pengawasan Internal**

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

5) **Jumlah Pelaksana**

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;

6) **Jaminan Pelayanan**

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

7) **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

8) **Evaluasi Kinerja Pelayanan**

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

c. Pelaksanaan Layanan

Pada pelaksanaannya, pelayanan yang diselenggarakan oleh Klinik Pratama KKP menjunjung tinggi prinsip:

- 1) Keterpaduan, yaitu pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem;
- 2) Ekonomis, yaitu tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi pengguna layanan;
- 3) Koordinasi, yaitu jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan;
- 4) Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang, yaitu penyelenggaraan sistem pelayanan dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari Kepala Biro Umum dan PBJ kepada setiap Bidang atau Bagian sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- 5) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang diberikan harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
- 6) Aksesibilitas, yaitu publik selaku pengguna layanan memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

2.4.1 Maklumat, Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus-menerus, serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”.

Visi Pelayanan

“Menjadikan Klinik Pratama KKP sebagai pusat pelayanan kesehatan pilihan utama bagi para *stakeholder* dengan pelayanan prima & humanis”

Misi Pelayanan

- a. Memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu secara komprehensif dan berkesinambungan;

- b. Membuat stakeholders merasa aman, nyaman, dan didengarkan saat dilayani di klinik;
- c. Menjadikan pekerjaan sebagai sarana ibadah bagi seluruh anggota klinik.

Motto Pelayanan

"YOUR RECOVERY IS OUR FELICITY"

Nilai-nilai Pelayanan

P3K (Profesional, Proporsional, *Passion*, Keikhlasan)

2.4.2 Jam Operasional Layanan

Jam operasional Klinik Pratama KKP dilaksanakan setiap hari kerja dengan ketentuan, sebagai berikut:

Senin s.d. Kamis	: Pukul 07.00 s.d. 12.00 WIB
	Pukul 13.00 s.d. 15.00 WIB
Jumat	: Pukul 07.00 s.d. 12.00 WIB
	Pukul 13.30 s.d. 15.30 WIB

2.4.3 Jenis Pelayanan Klinik Pratama KKP

Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama KKP kepada seluruh pegawai dan keluarga di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam rangka memberikan dukungan kepada pegawai dari segi layanan kesehatan, yaitu:

1. Layanan Swab Antigen;
2. Layanan Rujukan Swab PCR;
3. Layanan Gawat Darurat;
4. Layanan Laboratorium;
5. Layanan Permohonan Surat Keterangan Sehat;
6. Layanan Farmasi;
7. Layanan Dukungan Vaksinasi;
8. Layanan Rujukan Menggunakan Ambulance;
9. Layanan Pendaftaran;
10. Layanan Rekam Medis;
11. Layanan Poli Umum;
12. Layanan Poli Gigi;
13. Layanan Pengelolaan Limbah Medis.

KOMPONEN *SERVICEPOINT*

3.1 Layanan Swab Antigen

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan nota dinas/memorandum dari unit kerja masing-masing yang ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan PBJ.2. Rekomendasi dokter untuk melakukan swab antigen<ul style="list-style-type: none">- Jika bergejala- Kontak dengan orang yang positif- Akan melakukan perjalanan dinas3. Mengisi lembaran daftar hadir utk kelengkapan data pegawai<ul style="list-style-type: none">NamaNIKAlamatUnit kerjaNo HP

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	: 1. Unit Kerja pegawai yang akan melakukan swab antigen <ul style="list-style-type: none"> - yang akan melakukan perjalanan dinas/ hanya untuk yang berkaitan dengan kunjungan kerja Menteri Kelautan dan Perikanan - yang bergejala, seperti batuk, pilek, demam - terkontak dengan orang yang positif mengirimkan surat kepada Kepala Biro Umum dan PBJ dengan mencatumkan kontak narahubung. <p>2. Bila sudah mendapatkan persetujuan dari Kepala Biro Umum dan PBJ, admin akan melakukan penjadwalan dan konfirmasi kepada unit yang mengajukan.</p> <p>3. Pelaksanaan swab antigen pada hari H sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai mengisi daftar hadir - Dilakukan pengambilan sampel swab antigen - Menunggu hasil swab antigen <p>4. Pegawai akan menerima surat keterangan hasil yang menyatakan negatif/positif</p> <p>5. Bila hasil negatif akan dimasukkan kedalam Peduli Lindungi oleh tim Klinik KKP</p> <p>6. Bila hasil positif maka tim nakes akan berkoordinasi dengan admin klinik untuk membuat surat rujukan PCR ke Lab yang akan dituju</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 15 menit setelah pengambilan sampel
4.	Biaya/tarif	: Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	: Pengambilan sampel swab antigen
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	: 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik.

3.2 Layanan Rujukan Swab PCR

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan Unit Kerja pegawai mengirimkan permohonan untuk dilakukan swab PCR melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Nota Dinas atau memorandum dari unit kerja ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan PBJ 2. Kelengkapan data pemohon, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Nama Lengkap Pegawai - Unit Kerja - NIK - Kontak <i>Whatsapp</i> Pegawai - Alasan Permohonan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Kerja Pegawai yang ditugaskan melakukan perjalanan dinas, hasil swab antigen positif, merupakan kontak erat dari kasus konfirmasi positif, telah mendapatkan rekomendasi dari dokter klinik pratama KKP berdasarkan gejala yang dirasakan, bersurat kepada Kepala Biro Umum dan PBJ untuk dilakukan pemeriksaan PCR. 2. Setelah keluar disposisi dari Kepala Biro Umum dan PBJ, Kepala Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan, Kepala Subbagian Rumah Tangga, koordinator klinik akan menunjuk dokter penanggungjawab yang akan menghubungi admin untuk membuat surat rujukan PCR. 3. Admin akan membuat surat rujukan digital yang akan ditandatangani oleh dokter perujuk, Kepala Subbagian Rumah Tangga, dan Kepala Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan.

3.3 Layanan Gawat Darurat

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai KKP - Masyarakat sekitar kantor - Pasien datang ke ruang tindakan dan ruang gawat darurat - Keluarga atau kerabat pasien mendaftarkan identitas pasien ke ruang pendaftaran
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter melakukan anamnesa (wawancara) pasien dengan menanyakan : <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas Pasien b. Keluhan Utama c. Keluhan Tambahan d. Riwayat Penyakit sekarang e. Riwayat Penyakit Terdahulu f. Riwayat Alergi 2. Dokter melakukan pemeriksaan fisik dan jika diperlukan merujuk ke pemeriksaan penunjang 3. Dokter mendiagnosa penyakit 4. Dokter melakukan Tindakan medis 5. Dokter mengobservasi pasien 6. Jika tidak memungkinkan, pasien dirujuk ke RS, jika klinis pasien membaik, pasien diberikan obat pulang. 7. Keluarga dan kerabat pasien mendaftarkan identitas pasien di ruang pendaftaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	90 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan Gawat Darurat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui Whatsapp ke call center klinik Kkp

3.4 Layanan Laboratorium

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	Adanya formulir permintaan pemeriksaan pasien dari dokter
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima formulir permintaan pemeriksaan dari dokter 2. Petugas memberikan lembar persetujuan kepada pasien untuk diisi 3. Petugas memberi penjelasan tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan yang dianjurkan atau diminta b. Sampel yang dibutuhkan dan cara pengambilannya c. Waktu yang dibutuhkan untuk pemeriksaan d. Jadwal untuk pengambilan hasil pemeriksaan laboratorium 4. Petugas mencatat identitas pasien ke buku register dan mengambil sampel yang diperlukan 5. Petugas menganalisa sampel sesuai pemeriksaan yang dibutuhkan 6. Pasien mengambil hasil laboratorium pada jadwal yang telah ditentukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	37 – 52 menit sejak petugas menerima formulir permintaan pemeriksaan sampai keluarnya hasil pemeriksaan pasien
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2 Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3 Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.5 Layanan Permohonan Surat Keterangan Sehat

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai yang sudah mendaftar di layanan kesehatan umum Klinik Pratama KKP - Mengajukan permohonan surat sehat beserta tujuan dibuatkannya surat sehat

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengajukan permohonan surat keterangan sehat beserta tujuannya 2. Admin mempersiapkan blangko surat keterangan sehat, setelah admin mempersiapkan blangko surat keterangan sehat, admin menyerahkan data pasien dan blangko tersebut ke petugas rekam medis 3. Petugas rekam medis menyiapkan data rekam medis yang akan diserahkan ke perawat 4. Perawat melakukan pengkajian awal yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - Suhu tubuh - Tekanan darah - Denyut nadi - Laju pernafasan 5. Perawat akan menyerahkan hasil pengkajian awal dan mengarahkan pasien ke ruangan dokter untuk dilakukan anamnesa dan dilakukan pemeriksaan fisik pada pasien. 6. Jika layak, pasien akan menerima surat sehat yang telah disahkan oleh dokter. Jika tidak layak pasien akan diarahkan untuk pemeriksaan selanjutnya dan akan diberikan terapi sesuai diagnosa pasien
3.	Jangka waktu pelayanan	30 menit dari pengajuan permohonan Surat Keterangan Sehat
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Permohonan Surat Keterangan Sehat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui Kotak Pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.6 Layanan Farmasi

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	Petugas farmasi menerima permintaan obat dari dokter berupa : <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Form</i> resep dari dokter 2. <i>Form</i> resep <i>telemedicine</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter mengirimkan resep <i>telemedicine</i> atau pasien menyerahkan <i>form</i> resep kepada apoteker dan/atau asisten apoteker. 2. Petugas menerima, mengecek kelengkapan resep dan ketersediaan obat. 3. Bila semua telah sesuai, petugas menyiapkan obat sesuai

		<p>permintaan resep. Bila ada yang tidak sesuai, petugas mengkonfirmasi ulang ke dokter.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas mengecek kadaluarsa obat 5. Memasukkan obat ke dalam plastik klip obat dan menuliskan etiket sesuai aturan pemakaian yang tertulis di resep. 6. Obat dimasukkan ke dalam plastik <i>Telobag</i> dengan menuliskan : <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Pasien b. Unit Kerja c. Tanggal Penyiapan obat 7. Petugas memberikan obat kepada pasien dan menjelaskan aturan pakai. 8. Petugas menginput resep ke dalam laporan rekapitulasi obat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 menit sejak menerima resep untuk mengecek kelengkapan resep dan ketersediaan obat 2. 20 menit penyiapan resep sampai penginputan laporan rekapitulasi obat
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan Farmasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.7 Layanan Dukungan Pelaksanaan Vaksinasi

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kementerian Kelautan dan Perikanan 2. Terdaftar oleh unit kerja per eselon I 3. Membawa undangan vaksinasi 4. Membawa Kartu Tanda Penduduk
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><u>Prosedur Administrasi dan Logistik :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersurat terkait permohonan pelaksanaan vaksinasi di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan kepada : Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan, Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Dinas Kesehatan Provinsi DKI dan Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Bersurat terkait permohonan vaksin dan logistik kepada : Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat dan Puskesmas Gambir. 3. Berkoordinasi dengan Biro SDMAO untuk menyampaikan undangan terkait kegiatan vaksinasi kepada setiap unit kerja per Eselon I. 4. Menentukan hari dan tanggal pelaksanaan vaksinasi. 5. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait pengiriman undangan via <i>sms blast</i>. <p>Saat hari H</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta menyerahkan kelengkapan data vaksinasi (KTP dan bukti telah terdaftar). 2. Admin akan melakukan verifikasi dan registrasi pada aplikasi. 3. Dokter akan melakukan pemeriksaan tekanan darah dan suhu, lalu melakukan skrining dan mengisi kartu kendali peserta 4. Bila dokter menyetujui peserta untuk divaksin, vaksinator akan menyuntikkan vaksin sesuai dosis yang telah ditentukan. 5. Observasi pasca vaksinasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Persiapan : 1 minggu</p> <p>Pelaksanaan : 40-60 menit</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan Vaksinasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.8 Layanan Rujukan Menggunakan *Ambulance*

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	1. Penggunaan mobil <i>ambulance</i> digunakan pada saat dibutuhkan 2. <i>Ambulance</i> dapat digunakan oleh seluruh pegawai KKP/masyarakat sekitar 1. <i>Ambulance</i> harus dikemudikan oleh sopir <i>ambulance</i> (jika berhalangan digantikan oleh sopir yang telah ditunjuk)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Dokter memberikan konseling kepada pasien untuk dirujuk. 2. Bila pasien setuju, dokter membuat surat rujukan serta melakukan koordinasi dengan rumah sakit dan perawat. 3. Perawat menerima <i>form</i> rujukan dan menghubungi sopir <i>ambulance</i> untuk mengantar pasien. 2. Sopir <i>ambulance</i> menyiapkan <i>ambulance</i> . 3. Perawat dan sopir <i>ambulance</i> mengantarkan pasien ke rumah sakit rujukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu antar <i>Ambulance</i> ke RS Rujukan: Maks.1 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari klinik KKP ke Rumah Sakit yang dituju.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik.

3.9 Layanan Pendaftaran

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai telah terdaftar di klinik KKP sebagai pasien 2. Pasien merupakan pegawai KKP, istri/suami pegawai, 2 anak yang masih dibawah 25 tahun atau yang belum menikah 3. Jadwal dokter sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 07.30-15.00 WIB b. Jumat pukul 07.30-15.30 WIB c. Istirahat Senin-Kamis pukul 12.00-13.00 WIB d. Istirahat Jumat pukul 11.30-13.00 WIB
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien melakukan reservasi kunjungan Klinik KKP dan mengunjungi Klinik KKP sesuai jadwal yang sudah ditentukan. - Petugas Administrasi menerima pasien, memverifikasi data pasien dan reservasi pasien - Petugas administrasi menyiapkan <i>form</i> Pendaftaran - Petugas Rekam Medis Menerima <i>form</i> Pendaftaran dan menyiapkan rekam medis.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 menit dari petugas administrasi menerima kartu identitas pasien tersebut.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik.

3.10 Layanan Rekam Medis

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran dan diverifikasi oleh bagian pendaftaran. 2. Bagi pasien baru, telah mengisi <i>form</i> pendaftaran yang disediakan bagian pendaftaran 3. Membawa Kartu Identitas Pasien
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Admin akan memberikan <i>form</i> pendaftaran yang telah diisi kepada petugas rekam medis. 2. Petugas akan mencari dokumen rekam medis apabila telah ada sebelumnya, atau menyiapkan dokumen rekam medis baru bagi pasien yang baru pertama kali melakukan kunjungan ke klinik. 3. Dokumen rekam medis yang telah siap, akan diberikan ke perawat yang dituju (umum atau gigi) 4. Apabila pasien telah selesai dilayani, perawat akan mengembalikan rekam medis kepada petugas rekam medis. 5. Petugas akan melakukan <i>crosscheck</i> terhadap kelengkapan rekam medis yang telah diisi dokter dan perawat. 6. Bila data telah lengkap, rekam medis disimpan sesuai kode dan klasifikasi yang telah ditentukan. Bila belum lengkap akan dikembalikan lagi untuk dilengkapi dokter dan perawat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 jam sejak pasien tiba di bagian pendaftaran hingga dokumen disimpan kembali
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan Rekam Medis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.11 Layanan Poli Umum

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pegawai telah terdaftar di klinik KKP sebagai pasien</p> <p>2. Pasien merupakan pegawai KKP, istri/suami pegawai, 2 anak yang masih dibawah 25 tahun atau yang belum menikah</p> <p>Jadwal dokter sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 07.30-15.00 WIB b. Jumat pukul 07.30-15.30 WIB c. Istirahat Senin-Kamis pukul 12.00-13.00 WIB d. Istirahat Jumat pukul 11.30-13.00 WIB
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Admin pendaftaran menerima dan memverifikasi pasien yang telah terdaftar, setelah pasien terdaftar, data pasien akan diserahkan ke petugas rekam medis 2. Petugas rekam medis akan mempersiapkan data rekam medis pasien yang akan berobat 3. Rekam medis diserahkan ke perawat untuk pengkajian awal pasien, pemeriksaan pengkajian awal terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> a. Suhu tubuh b. Tekanan darah c. Denyut nadi d. Laju pernafasan 4. Setelah terdapat tanda-tanda vital (<i>vital sign</i>) dari pasien di pengkajian awal oleh perawat, pasien akan diarahkan ke ruangan dokter. Dokter akan melakukan : <ul style="list-style-type: none"> a. Wawancara (anamnesa) pasien yang meliputi : Keluhan Utama (KU), Onset gejala, Riwayat Penyakit Sekarang (RPS), Riwayat Penyakit Dahulu (RPD), Riwayat alergi, Riwayat kebiasaan b. Pemeriksaan Fisik yang meliputi pemeriksaan menyeluruh <i>Head to Toe</i> c. Menegakan diagnosa d. Membuat resep sesuai dengan diagnosa pasien yang akan diteruskan ke Apoteker e. Membuat surat pengantar pemeriksaan penunjang yang akan diteruskan ke Analis laboratorium untuk penegakan diagnosa (jika dibutuhkan) f. Membuat surat keterangan istirahat/sakit jika dibutuhkan g. Membuat surat rujukan ke RS/dokter spesialis jika diagnosa pasien tidak dapat ditangani oleh Klinik 5. Jika pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang,

		<p>pasien akan diarahkan ke laboratorium. Analisis laboratorium menerima surat pengantar pemeriksaan penunjang dan melakukan pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan untuk menegakan diagnosa</p> <p>6. Jika hasil pemeriksaan penunjang telah selesai, hasil akan diserahkan ke dokter untuk dianalisis dan dokter akan menegakan diagnosa. Selanjutnya pasien akan menerima resep obat dan diarahkan ke apotek untuk menerima obat</p> <p>7. Pasien menerima obat (dengan surat istirahat) atau pasien menerima surat rujukan jika diagnosa pasien tidak bisa ditangani di klinik.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Pemeriksaan tanpa pemeriksaan penunjang hingga pasien mendapatkan obat : 30 menit</p> <p>2. Pemeriksaan dengan pemeriksaan penunjang : 1 jam 30 menit</p> <p>Pemeriksaan dengan rujukan keluar klinik : 15 menit</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan kesehatan umum - Mini edukasi kesehatan personal - Obat sesuai dengan diagnosa pasien
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ;</p> <p>2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan;</p> <p>3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik</p>

3.12 Layanan Poli Gigi

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai telah terdaftar di klinik KKP sebagai pasien 2. Pasien merupakan pegawai KKP, istri/suami pegawai, 2 anak yang masih dibawah 25 tahun atau yang belum menikah 3. Jadwal dokter sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 07.30-15.00 WIB b. Jumat pukul 07.30-15.30 WIB c. Istirahat Senin-Kamis pukul 12.00-13.00 WIB d. Istirahat Jumat pukul 11.30-13.00 WIB 4. Persyaratan administrasi: melakukan pendaftaran <i>online</i> dan di meja administrasi serta menunjukkan hasil negatif antigen covid 19
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Admin pendaftaran menerima dan memverifikasi pasien yang telah terdaftar, setelah pasien terdaftar, data pasien akan diserahkan ke petugas rekam medis 2. Petugas rekam medis akan mempersiapkan data rekam medis pasien yang akan berobat 3. Rekam medis diserahkan ke perawat gigi untuk pengkajian awal pasien, pemeriksaan pengkajian awal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Suhu tubuh b. Tekanan darah c. Denyut nadi d. Laju pernafasan e. Keluhan Pasien 4. Setelah terdapat tanda-tanda vital (<i>vital sign</i>) dari pasien di pengkajian awal oleh perawat gigi, pasien akan diarahkan ke ruangan poli gigi. Di mana dokter gigi akan melakukan tindakan berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Wawancara lengkap keluhan gigi dan mulut - Pemeriksaan gigi & mulut - Diagnosa gigi & mulut sesuai keluhan - Perawatan gigi & mulut sesuai keluhan. 1. Selesai (tindakan tanpa obat atau rujuk konsultasi dengan dokter umum atau rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi) 2. Meresepkan obat 3. Memberikan surat pengantar pemeriksaan penunjang kepada ATLM 5. Membuat resep sesuai dengan diagnosa pasien yang akan diteruskan ke Apoteker

		6. Dokter Gigi mengecek hasil Pemeriksaan Penunjang: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bila hasil pemeriksaan normal, dilakukan Tindakan gigi 2. Bila hasil pemeriksaan normal, dilakukan Tindakan gigi dan memerlukan obat 3. Bila hasil abnormal, maka akan dikonsultasikan ke dr.umum 7. Dokter Gigi menerima hasil pemeriksaan penunjang dan merekomendasikan tindakan lanjutan 8. Pasien Poli Gigi melakukan tindakan gigi atau mendapatkan rujukan ke FKTL
3.	Jangka waktu pelayanan	Per pasien mendapatkan waktu kunjungan selama 60 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ; 2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan; 3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

3.13 Layanan Pengelolaan Limbah Medis

No.	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limbah Medis B3 dari beberapa layanan di Klinik KKP. 2. Limbah cair ke dalam wadah penampungan 3. Limbah padat ke dalam plastik kuning atau <i>safety box</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memisahkan sumber limbah B3: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Safety box</i> khusus spuit dan jarum - limbah cair ke dalam wadah - tempat sampah yang dilapisi plastik kuning untuk bekas alkohol swab, vial vaksin bekas, sarung tangan, masker dan sampah medis lainnya 2. Menyimpan limbah B3 diruang pelayanan terkait dan mengangkut dari ruang pelayanan ke tempat penyimpanan limbah medis sementara Klinik Pratama KKP. 3. Melakukan koordinasi pengangkutan limbah medis oleh pihak ketiga yang sudah memiliki izin
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya

5.	Produk Pelayanan	Layanan Pengelolaan Limbah Medis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan langsung/datang ke Biro Umum dan PBJ;2. Melalui <i>scan barcode/link</i> pengaduan;3. Melalui <i>Whatsapp</i> ke <i>call center</i> Klinik

KOMPONEN MANUFACTURING

4.1 Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan Klinik Pratama KKP secara umum adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik.

Selain tiga belas peraturan perundang-undangan yang telah disebutkan diatas, terdapat beberapa dasar hukum yang juga mendasari pelaksanaan pelayanan Klinik Pratama KKP yaitu:

- 1) UU Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- 3) Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 27/KEPMEN-KP/2020 tentang Satuan Tugas Pencegahan Dan Penanggulangan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* Kementerian Kelautan Dan Perikanan;
- 4) Keputusan Menteri Kesehatan No 413 tahun 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 Revisi ke-5;
- 5) SE Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan melalui Pemanfaatan teknologi dan Informasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Virus SARS COV 2;
- 6) PerKKI no.74 tahun 2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran melalui *Telemedicine* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia.

4.2 Tempat Pelayanan

Pelayanan Klinik Pratama KKP dilakukan di Klinik Pratama KKP yang beralamat di Gedung Mina Bahari I Jl. Medan Merdeka Timur No.16, Jakarta Pusat 10110.

4.3 Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang disediakan dalam rangka menunjang pelayanan kepada pegawai di lingkungan KKP dibedakan berdasarkan bagian pelayanannya, yaitu:

1) Poli umum, poli gigi, dan ruang tindakan, sebagai berikut:

- a. *Smartphone* yang terinstall *whatsapp*;
- b. Jaringan internet;
- c. CCTV;
- d. Peralatan perkantoran (komputer/laptop, *printer*, lemari penyimpanan, *filling cabinet* dan ATK);
- e. Pesawat telepon;
- f. Instalasi air dan listrik
- g. Pendingin dan pembersih udara;
- h. Lemari alat;
- i. Ruang tunggu;
- j. *Nurse station*;
- k. Toilet nakes dan pasien;
- l. Mushola;
- m. Ruang Konsultasi dan pemeriksaan;
- n. Meja dan kursi nakes;
- o. Kursi Pasien;
- p. Dental unit;
- q. Alat ukur tinggi dan berat badan;
- r. Alat ukur tekanan darah;
- s. Stetoskop;
- t. Termometer;
- u. Pulse Oksimeter;
- v. *Penlight*;
- w. Alat pemeriksaan gigi dan mulut;
- x. Alat tindakan gigi dan mulut;
- y. Sterilisator;
- z. Kotak saran dan pengaduan.

2) Laboratorium, sebagai berikut:

- a. Ruangan pengambilan sampel;
- b. Kursi pasien;
- c. Meja dan kursi nakes;

- d. Alat pemeriksaan hematologi;
- e. Alat pemeriksaan kimia darah;
- f. Peralatan perkantoran untuk petugas (komputer, printer, lemari penyimpanan, *filling cabinet*, dan ATK)
- g. Jaringan internet
- h. Toilet pasien;
- i. CCTV

3) Apotek, sebagai berikut:

- a. Ruangan penyiapan obat;
- b. Etalase obat-obatan;
- c. Kotak penyimpanan obat sesuai abjad;
- d. Peralatan perkantoran untuk petugas (komputer, printer, *filling cabinet*, dan ATK);
- e. Kulkas Obat;
- f. Meja dan kursi nakes;
- g. Pembatas mika.

4.4 Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Standar kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana kegiatan Pelayanan Klinik Pratama KKP, diantaranya yaitu:

- 1) Tenaga kesehatan memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP) yang masih berlaku;
- 2) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik;
- 3) Menguasai prosedur pelayanan Klinik Pratama;
- 4) Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi;
- 5) Memiliki kompetensi administrasi;
- 6) Memahami kode etik sebagai ASN, serta kode etik petugas klinik pratama KKP bagi pelaksana pelayanan yang diselenggarakan di klinik pratama KKP;
- 7) Memiliki keterampilan bahasa yang baik;
- 8) Memiliki sikap melayani dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun, dan ramah;
- 9) Memiliki kompetensi pelayanan prima yang dibuktikan dengan sertifikat *Coaching Clinic* Budaya Pelayanan Prima, sertifikat kompetensi di bidang kesehatan, dan/atau sertifikat pelatihan pelayanan publik terkait lainnya.

Jumlah Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam pelayanan Klinik Pratama KKP adalah sebanyak 20 orang, yang terdiri dari:

- 1) Dokter Umum, sebanyak 6 orang;
- 2) Dokter Gigi, sebanyak 3 orang;
- 3) Perawat, sebanyak 3 orang;
- 4) Perawat Gigi, sebanyak 1 orang;
- 5) Admin, sebanyak 2 orang;
- 6) ATLM, sebanyak 2 orang;
- 7) Apoteker, sebanyak 1 orang;
- 8) Asisten Apoteker, sebanyak 1 orang;
- 9) Pengemudi Ambulan, sebanyak 1 orang.

4.5 Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan dengan mekanisme berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh Klinik Pratama KKP dilakukan oleh tim kendali mutu yang dipimpin oleh koordinator klinik. Pengawasan terhadap tim kendali mutu dilakukan oleh pejabat eselon IV dan eselon III. Pengawasan terhadap pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II. Selanjutnya Kepala Biro Umum dan PBJ sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Sekretaris Jenderal selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan pelayanan tersebut juga diawasi oleh Inspektorat Jenderal KKP.

4.6 Jaminan Pelayanan

Klinik Pratama KKP memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan berdasarkan pada:

- 1) Standar Pelayanan Klinik Pratama KKP;
- 2) Prinsip Pelayanan Prima; dan
- 3) Kode Etik.

Kompensasi Pelayanan yang tidak sesuai waktu tunggu:

1. <30 menit : pemberian air mineral cup 250 ml
2. 30-60 menit : pemberian air mineral botol 330 ml
3. > 60 menit : pemberian susu kotak 250 ml

4.7 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Klinik Pratama KKP berkomitmen memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dengan menyediakan jaminan keamanan dan keselamatan berupa:

1. Fasilitas CCTV yang berfungsi selama 24 jam dan diletakkan pada posisi yang strategis serta dipantau secara rutin;
2. Menyediakan fasilitas satuan petugas pengamanan (*security*) yang berpengalaman sesuai hari dan jam kerja yang berlaku;
3. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi pegawai secara berkala melalui kegiatan seminar dan *workshop* baik bidang medis dan nonmedis;
4. Melakukan pemeriksaan *swab* antigen kepada tim klinik secara berkala untuk menjamin kondisi kesehatan anggota klinik.
5. Data pasien yang melakukan konsultasi masuk ke *database* bulanan kunjungan klinik pratama dan tidak disebarluaskan.
6. Pelayanan dilaksanakan pada wilayah zona integritas, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), pungutan liar (pungli), benturan kepentingan (*conflict of interest*), gratifikasi; dan
7. Keselamatan pegawai selama berada di lingkungan kantor KKP menjadi tanggung jawab KKP.

4.8 Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dalam rangka monitoring dan penilaian untuk memastikan pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan, maka dilaksanakan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala, yaitu:

1. Evaluasi kinerja melalui kegiatan *monitoring* dan evaluasi secara berkala, oleh Klinik Pratama KKP setidaknya setiap dua minggu sekali;
2. Pelaporan atas kegiatan pelayanan secara berkala yang disampaikan berjenjang hingga ke Kepala Biro Umum dan PBJ;
3. Penilaian kinerja pelayanan terbatas bagi staf pelaksana layanan Klinik Pratama KKP kepada eselon I Sekretariat Jenderal KKP;
4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kepada eselon I dan II yang menerima layanan setidaknya setiap semester dan mempublikasikan hasilnya dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terbuka dan transparan;

5. Tidak lanjut atas saran, masukan, dan pengaduan yang diterima oleh Klinik Pratama KKP guna proses perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

PENUTUP

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan dapat menjadi pedoman atau acuan bagi pegawai Klinik Pratama KKP dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan sehari-hari, baik layanan swab antigen, rujukan swab PCR, pendaftaran, rekam medis, vaksinasi, gawat darurat, poli umum, poli gigi, farmasi, laboratorium, rujukan *ambulance*, pembuatan surat keterangan sehat, dan pengelolaan limbah medis di lingkungan KKP, sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima dengan tata kelola yang baik. Selain itu, diharapkan dengan adanya standar pelayanan ini Klinik Pratama KKP dapat menjadi unit kerja yang profesional, proporsional dalam bertindak, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berintegritas.

“Tiada Gading yang tak retak”. Standar Pelayanan yang telah disusun akan terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas dan inovasi dalam pelayanan publik di lingkungan Klinik Pratama KKP. Perbaikan akan dilaksanakan secara bertahap dan berkala sesuai dengan ketersediaan sumber daya dengan tetap memperhatikan pengaduan masyarakat yang diterima. Apabila pada waktu ke depan terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam kegiatan pelayanan, penerapan teknologi informasi, perubahan bisnis proses, dan perubahan lainnya, maka Klinik Pratama KKP selaku penyelenggara akan melakukan perubahan/penyesuaian standar pelayanan dan mempublikasikannya dengan prinsip transparansi.

ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 April 2022
Kepala Biro Umum dan PBJ,

