



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT PUSKESMAS HARAPAN BARU

Jl. Kurnia Makmur RT. 015 Kel. Harapan Baru, Kec. Loa Janan Ilir Samarinda

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA UPTD. PUSKESMAS HARAPAN BARU KOTA SAMARINDA

NOMOR : 47/AKR/SK/2022

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD. PUSKESMAS HARAPAN BARU

KEPALA UPTD. PUSKESMAS HARAPAN BARU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Puskesmas Harapan Baru dengan Keputusan Kepala Puskesmas Harapan Baru.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar

Pelayanan;

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Walikota Samarinda nomor 38 tahun 2023 tentang pedoman pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS HARAPAN BARU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD. PUSKESMAS HARAPAN BARU.
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada UPTD. Puskesmas Harapan Baru sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar pelayanan publik pada Puskesmas Harapan Baru meliputi ruang lingkup pelayananan :
1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medik
 2. Pelayanan Tindakan dan Gawat darurat
 3. Pelayanan Pemeriksaan Umum dan lansia
 4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 5. Pelayanan Skrening Infeksi
 6. Pelayanan Kesehatan Anak
 7. Pelayanan Imunisasi
 8. Pelayanan Keluarga Berencana
 9. Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak
 10. Pelayanan Konsultasi Gizi, Sanitasi dan Remaja
 11. Pelayanan Berhenti Merokok
 12. Pelayanan IMS/VCT
 13. Pelayanan TB- DOTS

14. Pelayanan Laboratorium
15. Pelayanan Farmasi
16. Pelayanan Informasi Pengaduan Pelanggan
17. Pelayanan Ruang Administrasi Kantor
18. Pelayanan Surat Kesehatan

Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan dilakukan koreksi apabila ternyata di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Samarinda

Pada tanggal : 01 Maret 2022

Kepala UPTD, Puskesmas Harapan Baru,



dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si
NIP. 197512252009112001

Lampiran : SK KEPALA UPT PUSKESMAS HARAPAN BARU KOTA SAMARINDA
Nomor : 47/AKR/SK/2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Harapan Baru

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Harapan Baru terletak di Jalan Kurnia Makmur No. 83 Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Puskesmas Harapan Baru menaungi 2 Kelurahan yaitu Kelurahan Harapan Baru dan Kelurahan Rapak Dalam. Puskesmas ini memiliki 2 Puskesmas Pembantu yaitu Pusban Rapak Dalam dan Pusban Gemilang. Jumlah dan jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas Harapan Baru sebesar 38 orang, yang tersebar di Puskesmas Induk 35 orang, Puskesmas Pembantu 3 orang. Adapun jumlah SDM Kesehatan dibedakan menurut 8 kelompok yaitu medis, perawat-bidan, farmasi, gizi, teknis medis, sanitasi, kesehatan masyarakat dan tenaga lainnya.

Visi Puskesmas Harapan Baru :

Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Profesional, Transparan, Akuntabel, dan bebas korupsi demi mendukung Samarinda sebagai kota pusat peradaban.

Misi Puskesmas Harapan Baru :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, merata, dan terjangkau.
2. Mendorong kesadaran dan peran aktif masyarakat untuk membangun perilaku hidup bersih dan sehat decara mandiri.
3. Menjadikan Puskesmas Harapan Baru sebagai pusat informasi kesehatan bagi masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme SDM kesehatan.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam menyelenggarakan tugasnya, puskesmas menyelenggarakan fungsi (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat) :

- a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya
- b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya, dalam penyelenggaraan fungsi UKM tingkat pertama, Puskesmas berwenang untuk:

- c. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan
- d. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
- e. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
- f. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait;
- g. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat
- h. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas
- i. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
- j. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan
- k. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit

Dalam menyelenggarakan fungsi UKP tingkat pertama, Puskesmas berwenang untuk :

- a. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu;
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
- c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat
- d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung;
- e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerjasama inter dan antar profesi;
- f. Melaksanakan rekam medis;
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan
- h. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan
- i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya

B. STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS HARAPAN BARU

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Menunjukkan Nomor Antrean Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Menunjukkan Kartu Berobat Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta Membayar Retribusi sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemungutan Retribusi Di Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Samarinda nomor 100.3.3.3/242/100.02/2024 Tentang Tarif Jasa pelayanan pada BLUD di UPTD.Puskesmas Harapan Baru.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Samarinda nomor 100.3.3.3/242/100.02/2024 Tentang Tarif Jasa pelayanan pada BLUD di UPTD.Puskesmas Harapan Baru.
5	Produk Pelayanan	1. Kartu Berobat 2. Rekam Medik 3. Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1. Telpon (0541) 260039 2. E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3. Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4. Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5. SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Walikota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemungutan Retribusi Di Kota Samarinda.</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>Surat Keputusan Walikota Samarinda nomor 100.3.3.3/242/100.02/2024 Tentang Tarif Jasa pelayanan pada BLUD di UPTD.Puskesmas Harapan Baru.</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Sistem Antrean dan aplikasi Epuskesmas terintegrasi ke poli-poli / layanan</p> <p>Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</p> <p>Ruang tunggu</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Minimal SMA/ sederajat</p> <p>Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</p> <p>Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi Epuskesmas dengan baik</p> <p>Administrasi Keuangan</p> <p>Mampu mengelola rekam medis</p> <p>Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Memiliki budaya kerja mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Surat Keputusan Walikota Samarinda nomor 100.3.3.3/242/100.02/2024 Tentang Tarif Jasa pelayanan pada BLUD di UPTD.Puskesmas Harapan Baru.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telpon (0541) 260039 2. E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3. Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4. Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5. SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</p>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <p>Kompetensi dokter umum</p> <p>Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</p> <p>Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat :</p>

		Kompetensi Perawat bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan Mampu mengoperasikan Epuskemasesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer, Printer dan sistem aplikasi Epuskesmas</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <p>Pelayanan Medik Umum</p> <p>Konsultasi</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Melakukan visum</p> <p>Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</p> <p>Menguji kesehatan pasien</p> <p>Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Membuat catatan medik pasien rawat jalan</p> <p>Pengobatan rasional</p> <p>MTBS</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat :</p> <p>Keperawatan minimal DIII</p> <p>Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>MTBS</p> <p>Evaluasi Keperawatan</p> <p>Penyuluhan</p> <p>Melakukan Anmnesa</p> <p>Vital Sign</p> <p>Membuat surat rujukan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmasesmas</p>

		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit

4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <p>1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686</p> <p>6. Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi Epuskesmas</p> <p>Alat tensimeter dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Kursi Periksa</p> <p>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <p>Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Pencabutan gigi</p> <p>Melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Pencabutan dan penumpatan gigi</p> <p>Kuretase</p> <p>Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</p> <p>Mampu melakukan anastesi lokal</p> <p>Mengadakan /menerima rujukan medik</p> <p>mengoperasikan Epuskesmasemas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat Gigi :</p> <p>Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</p> <p>Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</p> <p>Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</p> <p>Mampu melakukan penumpatan sementara</p> <p>Mampu melakukan Tindakan scaling</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>mengoperasikan Epuskesmasemas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : 1 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

5. STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <p>1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686</p> <p>6. Kotak saran</p>
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</p>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan pemeriksaan</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <p>Pelayanan Medik Umum</p> <p>Konsultasi</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Melakukan visum</p> <p>Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</p>

		<p>Pengobatan rasional</p> <p>MTBS</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat :</p> <p>Keperawatan minimal DIII</p> <p>Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>MTBS</p> <p>Evaluasi Keperawatan</p> <p>Penyuluhan</p> <p>Melakukan Anmnesa</p> <p>Vital Sign</p> <p>Membuat surat rujukan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Perawat : 2 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</p>

6. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <p>1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686</p> <p>6. Kotak saran</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi Epuskesmasesmas</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <p>Pelayanan Medik Umum</p> <p>Konsultasi</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Melakukan visum</p> <p>Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</p> <p>Menguji kesehatan pasien</p> <p>Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Membuat catatan medik pasien rawat jalan</p> <p>Pengobatan rasional</p> <p>MTBS</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat :</p> <p>Keperawatan minimal DIII</p>

		<p>Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>MTBS</p> <p>Evaluasi Keperawatan</p> <p>Penyuluhan</p> <p>Melakukan Anmnesa</p> <p>Vital Sign</p> <p>Membuat surat rujukan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmasemas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindak bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>

11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

7. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Dinas Kesehatan Kecamatan Loa Janan Ilir
	pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 Telpon (0541) 260039 E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id PPID : Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer dan sistem aplikasi Epuskesmas Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya Alat Peraga dan Bed pasien Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan

		<p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindak bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Bidan : 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</p>

8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Dinas Kesehatan Kecamatan Loa Janan Ilir Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 Telpon (0541) 260039 E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id PPID : Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi Epuskesmas</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindak bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p>

		Mampu mengoperasikan Epuskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 Telpon (0541) 260039 E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id PPID : Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi Epuskesmas</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindak bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 1 orang</p> <p>Bidan : 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

10.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686, 6. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <p>Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</p> <p>Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</p> <p>Melakukan pengawasan sanitasi</p> <p>Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</p> <p>Mampu melakukan konseling</p> <p>Administrasi kegiatan dan pelaporan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Gizi :</p> <p>Mampu memantau dan menentukan status gizi</p> <p>Mampu melakukan konseling Gizi</p> <p>Mampu melakukan SKPG</p> <p>Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</p>

		<p>Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat/Dokter :</p> <p>Mampu melakukan konseling Remaja</p> <p>Pencatatan dan pelaporan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Sanitarian : 2 orang Gizi : 1 Orang</p> <p>Dokter : 1 Orang</p> <p>Perawat : 1 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</p>

11. STANDAR PELAYANAN BERHENTI MEROKOK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki rekam medis pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di klinik berhenti merokok adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter/lainnya : Mampu melakukan konseling Mengikuti pelatihan konselor Mampu membuat rekam medis klien Mampu mengoperasikan Epuskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

12. STANDAR PELAYANAN IMS/VCT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Umum Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan

		<p>Populasi Kunci</p> <p>Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit</p> <p>Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan IMS/VCT.</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru, Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131. 1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <p>sudah dilatih IMS/VCT</p> <p>Kompetensi dokter umum dan</p> <p>Mampu menegakkan diagnosa IMS/VCT</p> <p>Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT</p> <p>Mampu membuat rekam medis</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Pelaksana/Bidan :</p> <p>Sudah dilatih IMS/VCT</p> <p>Mampu melakukan pengambilam spesimen</p> <p>Mampu melakukan konseling dan terapi</p> <p>Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT</p> <p>Mampu membuat rekam medis</p> <p>Melakukan Sterilisasi</p> <p>Pencatatan dan Pelaporan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Petugas Administrasi</p> <p>Mampu melakukan kegiatan administrasi</p> <p>Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan klinik IMS/VCT menggunakan Software IMS/VCT</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p>

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang Perawat : 1 Orang Analis Kesehatan : 1 Orang Administrasi/PL : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <p>1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga, Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat/Dokter :</p> <p>Mampu melakukan konseling TB</p> <p>Memahami TB-DOTS</p> <p>Mampu melakukan PMO</p>

		Pencatatan dan pelaporan, Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu, Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang, Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Meilalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

14. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	PTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya Komputer dan printer Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Analisis Kesehatan : Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen Mampu membuat / mempersiapkan sediaan Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan

		Mampu mengoperasikan Epuskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

16. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	PTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Obat obatan Komputer dan printer, ATK Kulkas/frezer , Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih : Menyusun rencana kebutuhan obat Mampu melakukan pelayanan obat Mampu membaca resep Mampu memberi etiket pada obat Mampu melakukan pengelolaan obat

		<p>Pelaporan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epuskesmas</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : 1 orang</p> <p>Asisten Apoteker : 2 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</p>

PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<p>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</p>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Seluruh Pasien/pengunjung UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Samarinda Selatan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara :</p> <p>Langsung ke petugas di meja informasi</p> <p>Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan</p> <p>SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas</p> <p>Mengakses website puskesmas</p>
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam

4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	PTD Puskesmas Harapan Baru Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapan baru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat; Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Buku catatan pengaduan pelanggan ATK Telepon

9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Informasi: Berpenampilan menarik Ramah Empati dan Simpati Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

17. STANDAR PELAYANAN RUANG ADMINISTRASI KANTOR

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	-
2.	Sistem, Prosedur/ Alur/ Mekanisme	<p>Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi kantor menerima Surat masuk 2. Petugas administrasi kantor membuat tanda terima surat 3. Petugas administrasi kantor menyampaikan surat masuk kepada Ka Subag TU 4. Ka Subag TU mendisposisi surat kepada Kepala Puskesmas 5. Petugas administrasi kantor mengarsipkan surat masuk 6. Setelah surat didisposisi dari Kepala Puskesmas, Ka Subag TU memberitahukan isi dari surat kepada petugas puskesmas terkait untuk ditindaklanjuti <p>Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ka Subag TU membuat konsep surat /naskah dinas 2. Ka Subag TU meminta petugas administrasi kantor untuk membuat surat 3. Ka Subag TU memverifikasi surat / naskah dinas 4. Petugas administrasi kantor meminta tanda tangan atasan 5. Petugas administrasi kantor mengarsipkan surat keluar 6. Petugas administrasi kantor mengirimkan surat ke tujuan <p>Surat Ijin</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang bersangkutan melakukan konsultasi kepada Ka Subag TU 2. Petugas yang bersangkutan mengisi form ijin 3. Petugas yang bersangkutan menyerahkan kepada petugas pengelola absen <p>Surat Cuti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mengajukan permohonan cuti melalui Ka Subag TU 2. Ka Subag TU memeriksa arsip apakah pegawai sudah

		<p>memenuhi syarat untuk cuti</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kasuba TU berkonsultasi dengan Kapus apakah permohonan cuti pegawai disetujui atau tidak 4. Ka Subag TU membuat surat permohonan cuti dan surat pelimpahan tugas lalu dicatat di buku register cuti 5. Surat permohonan cuti dan surat pelimpahan tugas yang telah selesai ditanda tangani oleh pegawai 6. Pegawai menyerahkan kembali surat permohonan cuti kepada Ka Subag TU untuk diparaf 7. Ka Subag TU menyerahkan surat cuti kepada Kapus untuk ditanda tangani 8. Surat permohonan cuti dilengkapi dengan stempel dan ditulis dalam buku ekspedisi, dimasukkan ke dalam amplop lalu dikirim ke DKK
3.	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang administrasi adalah selama 10 menit
4.	Biaya / tarif	Gratis
5.	Produk	Surat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD. Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Telpon (0541) 260039 2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com 3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id 4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru 5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran
7.	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas	Meja, kursi, alat tulis, komputer, stempel
8.	Kompetensi pelaksana	<p>Administrasi umum dengan pendidikan SMA sampai D3</p> <p>Pegawai administrasi</p>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas

11.	Jumlah pelaksana	Ruang Administrasi 2 orang pegawai administrasi
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Harapan Baru. Puskesmas Harapan Baru saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.(dokumen pendukung)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Harapan Baru sudah sesuai dengan kompetensinya dengan MAKLUMAT PELAYANAN
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ✓ Puskesmas : diadakannya Mini Lokakarya tiga bulanan dan tahunan ✓ Penilaian kinerja puskesmas

18. STANDAR PELAYANAN SURAT KESEHATAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan 2. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Kepmenkes RI No. 131 Tahun 2001 Tentang Sistem Kesehatan Nasional 4. Kepmenkes RI No. 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas 5. Permenkes RI no. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas 6. Perwali Kota Samarinda No. 53 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pelayanan Kesehatan

2.	Persyaratan	Fotocopy Kartu Identitas
3.	Prosedur/ Alur/ Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien memberikan fotocopy Kartu Identitas kepada petugas kesehatan. 2. Petugas kesehatan mencatat identitas diri pasien. 3. Petugas kesehatan dan dokter memeriksa kesehatan pasien. 4. Setelah diperiksa pasien memberikan hasil pemeriksaan kepada petugas ruang administrasi kantor untuk diketik. 5. Petugas administrasi kantor mengetik surat kesehatan. 6. Dokter menandatangani surat kesehatan. 7. Surat kesehatan diserahkan kepada pasien.
4.	Waktu	15 menit
5.	Biaya	Rp.35.000,-
6.	Produk	Surat Kesehatan
7.	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas	Meja, kursi, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan, buku Ishihara buta warna, alat tulis, komputer, stempel, tensimeter, buku register.
8.	Kompetensi pelaksana	Perawat dengan pendidikan D3 Keperawatan Pegawai administrasi
9.	Pengawasan internal	Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas
10.	Pengelolaan Pengaduan	<p>UPTD. Puskesmas Harapan Baru</p> <p>Jalan Kurnia Makmur No. 83 Samarinda 75131</p> <p>1.Telpon (0541) 260039</p> <p>2.E-MAIL : upt.pkmharapanbaru@gmail.com</p> <p>3.Website https://pkm-harapanbaru.samarindakota.go.id</p> <p>4.Facebook : Puskesmas Harapan Baru</p> <p>5.SMS : 081 349 391 686 6. Kotak saran</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>Ruang KIR 1 orang perawat</p> <p>Ruang Administrasi 1 orang pegawai administrasi</p>

12.	Jaminan pelayanan	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Harapan Baru.</p> <p>Puskesmas Harapan Baru saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.(dokumen pendukung)</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Harapan Baru sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p>
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ✓ Puskesmas : diadakannya Mini Lokakarya tiga bulanan dan tahunan ✓ Penilaian kinerja puskesmas

Ditetapkan di : Samarinda

Pada tanggal : 01 Maret 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS HARAPAN BARU,



Dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si

NIP. 197512252009112001