



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I

Jl. Raya Pasir Panjang Lirang, Singkawang Selatan,
Kode Pos 79163, Email: puskesmaslirang@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I

NOMOR : 400.7/15/PKM-05.1/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Selatan I tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Singkawang Timur I;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

5. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada UPT. Puskesmas Singkawang Selatan I meliputi jenis pelayanan :

1. Pelayanan Pendaftaran.
2. Pelayanan Klaster 2 (Ibu Hamil, Anak dan Remaja)
3. Pelayanan Klaster 3 (Usia Produktif dan Lanjut Usia)
4. Pelayanan Pengendalian Penularan Penyakit
5. Pelayanan Kegawat Daruratan.
6. Pelayanan Persalinan.
7. Pelayanan Rawat Inap.
8. Pelayanan Perawatan Gigi
9. Pelayanan Laboratorium.
10. Pelayanan Kefarmasian.
11. Pelayanan Surat Keterangan Dokter
12. Pelayanan Visum

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada UPT. Puskesmas Singkawang Selatan I.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singkawang,
Pada tanggal : 01 April 2024

KEPALA UPT.
PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I,

RINI OKEWATI

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA UPT
 PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN I
 NOMOR 400.7 / 15 / PKM -
 05.1 / 2024
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK PADA UPT PUSKESMAS
 SINGKAWANG SELATAN I

I. Pelayanan Pendaftaran

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi pasien dengan usia 17 tahun keatas. 2. Kartu Identitas Anak (KIA) bagi pasien dengan usia 0-16 tahun. 3. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS). 4. Kartu Keluarga (Dijadikan ketika pasien pertama kali berkunjung)
3.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien mengambil kartu nomor antrian di loket pendaftaran. 3. Pasien duduk menunggu panggilan dari loket pendaftaran sesuai dengan nomor urut antrian. 4. Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan atau melakukan pembayaran untuk pasien non JKN. 5. Khusus pasien yang baru pertama kali berkunjung mengisi formulir General Consent secara elektronik dan menandatangani formulir tersebut melalui tablet yang telah disediakan 6. Pasien menuju ke klaster yang dituju sesuai kondisi dan siklus hidup hidupnya dan menunggu giliran untuk diperiksa. 7. Jika pasien gawat darurat diarahkan ke RGD. Jika 8. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis elektronik

		pasien ke masing – masing klaster melalui aplikasi E-Puskesmas.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 05 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : 082256845654 c. E-mail : uftpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Nomor Antrean 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. Tablet/Tab
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA. 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 1 orang 2. Petugas rekam medis 2 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Mutu dan Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

II. Pelayanan Klaster II (Ibu Hamil, Anak dan Remaja)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Perda kota singkawang no 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di e-pus 2. Petugas melakukan antropometri (pemeriksaan TB, BB, LILA, LP, LK dan Status Gizi) 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan TTV (Tensi, Suhu, Nadi, Pernapasan) kepada pasien 4. Petugas melakukan pemeriksaan terhadap pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 6. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan 7. Petugas memberikan resep obat 8. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotik
5	Jangka Waktu	menit
6	Biaya / tarif	Perda kota singkawang no 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> d. Kotak Saran e. Telepon : 082256845653 f. E-mail :

		<p>uftpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja periksa 2. Kursi petugas 3. Kursi periksa 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Senter 7. Dopler 8. Metlin 9. Reflek patella 10. Tempat tidur 11. Bahan habis pakai 12. USG 13. Komputer 14. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</p> <p>Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10	Jumlah Pelaksana	<p>1 Dokter Umum</p> <p>1 Perawat</p> <p>2 Bidan</p>
11	Jaminan Pelayanan	<p>Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan</p>
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar

14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat
----	----------------------------	--

III. Pelayanan Klaster III (Usia Produktif dan Lanjut Usia)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kesehatan usia dewasa (18 – 59 tahun) Skrining Penyakit Tidak Menular, Penyakit Menular, Masalah gizi, pelayanan pengobatan umum/tata laksana masalah kesehatan, kesehatan reproduksi, pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta penyakit akibat kerja. 2. Pelayanan Kesehatan lanjut usia (\geq 60 tahun ke atas) Penyakit Tidak Menular, Penyakit Menular, Masalah gizi, Masalah kesehatan jiwa
2.	Persyaratan Pelayanan	Membawa kartu BPJS/KIS / KTP/KK
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis (PPK) Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan; 6. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retrebusi daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien melalui epuskesmas dan mesdistribusikan e-rekam medis ke Klaster 3 infeksi atau non infeksi 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan nomor antrean menu e-rekam medis kluster 3 3. Petugas Kluster 3 melakukan pemeriksaan antropometri 4. Petugas kluster 3 melakukan anamnesa Singkat, pemeriksaan vital sign 5. Petugas menentukan kelayakan pasien diskruining. Jika layak, maka petugas melakukan skrining penyakit 6. Petugas melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien 7. Rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis, rawat inap (bila ada), dan pelayanan kluster

		<p>lainnya bila diperlukan</p> <p>8. Pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir untuk jaminan umum</p> <p>9. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai, pasien dapat kembali ke petugas kluster 3 untuk konsultasi kembali jika diperlukan</p> <p>10. Petugas kluster Dokter/ Bidan menuliskan Tindakan/ terapi</p> <p>11. Pasien yang telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang</p> <p>12. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke FKRTL</p>
5.	Waktu Pelayanan	<60 menit
6.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah</p> <p>2. Pasien BPJS tidak ada biaya sesuai kategori gawat darurat BPJS.</p>
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak Saran</p> <p>b. Telepon : 082256845653</p> <p>c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<p>1. Bed pasien</p> <p>2. Tensimeter</p> <p>3. Stetoskop</p> <p>4. Thermometer</p> <p>5. Alat antropometri</p> <p>6. EKG</p> <p>7. IVA set</p> <p>8. Snellen Chart</p> <p>9. Penlight</p> <p>10. Otoskop</p> <p>11. Dental instrumen set</p> <p>12. Instrumen KB</p> <p>13. Lampu stand</p>

		<p>14. Meja</p> <p>15. Kursi</p> <p>16. Ruang ber AC</p> <p>17. Sarana Cuci Tangan</p> <p>18. Tong sampah Infeksius dan Non infeksius</p> <p>19. Komputer</p> <p>20. Printer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokter Umum / Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran) ▪ Ners (S-1 Profesi Ners) ▪ Perawat (D-3 Keperawatan) ▪ Bidan (D3-Kebidanan) ▪ Gizi (D3- Ahli Gizi)
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 Dokter Umum ▪ 1 Dokter Gigi ▪ 2 Perawat ▪ 2 Bidan ▪ 1 Tenaga Gizi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas 4. PJ UKP
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

IV. Pelayanan Pengendalian Penularan Penyakit

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengendalian Penularan Penyakit skrining Pengendalian Penularan Penyakit, pelayanan ke rumah.
2.	Persyaratan Pelayanan	Membawa kartu BPJS/KIS / KTP/KK
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis (PPK) Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan; 6. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retrebusi daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengendalian penyakit menular menerima rujukan internal melalui epuskesmas. 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrean menu e-rekam medis kluster 4 3. Petugas kluster 4 melakukan anamnesa Singkat 4. Petugas menentukan skrining penyakit 5. Petugas melakukan investigasi lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien 6. Rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis, rawat inap (bila ada), dan pelayanan kluster lainnya bila diperlukan 7. Pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir untuk jaminan umum 8. Pasien yang telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang 9. Bila pasien membutuhkan layanan spesialisik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke FKRTL
5.	Waktu Pelayanan	<60 menit
6.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retrebusi daerah 2. Pasien BPJS tidak ada biaya sesuai kategori gawat darurat BPJS.

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : 082256845654 c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Ruangan ber AC 4. Sarana Cuci Tangan 5. Tong sampah Infeksius dan Non infeksius 6. Komputer /Laptop 7. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesehatan Lingkungan (D-3 Kesehatan Lingkungan) ▪ Promosi Kesehatan (D3-Promosi Kesehatan) ▪ Gizi (D3- Ahli Gizi) ▪ Surveilans (D3 – Surveilans)
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 Kesehatan Lingkungan ▪ 1 Promosi Kesehatan ▪ 2 Gizi ▪ 1 Surveilans
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas 4. PJ UKP
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

V. Pelayanan Kegawat Daruratan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum Menyerahkan identitas pasien (KTP) / KK 2. Pasien BPJS/KIS Menyerahkan kartu BPJS/KIS / KTP/KK
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis (PPK) Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdarutan 5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 6. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang keruangan emergency (RGD) 2. Petugas melakukan triage untuk identifikasi kegawatdaruratan: Hijau/Kuning/Merah 3. Pengantar pasien melakukan pendaftaran 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda tanda vital 5. Petugas melakukan tindakan awal untuk pertolongan pertama / basic life support 6. Petugas memberikan Pemeriksaan penunjang (bila ada) 7. Petugas menegakkan diagnosa dan membuat rencana tindakan serta pengobatan 8. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarganya mengenai kondisi pasien dan penanganan yang akan dilakukan

		<p>9. Petugas meminta persetujuan tindakan dengan penandatanganan informed consent</p> <p>10. Petugas melakukan tindakan medis dan pengobatan</p> <p>11. Petugas melakukan observasi hingga kondisi pasien membaik/ stabil</p> <p>12. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>13. Bagi pasien umum Pengantar pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir</p> <p>14. Petugas menuliskan Terapi dan tindakan direkam medis</p>
5.	Waktu Pelayanan	24 jam
6.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah</p> <p>2. Pasien BPJS tidak ada biaya sesuai kategori gawat darurat BPJS.</p>
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak Saran</p> <p>b. Telepon : 082256845653</p> <p>c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<p>1. Bed pasien</p> <p>2. Tiang infus</p> <p>3. Tensimeter</p> <p>4. Stetoskop</p> <p>5. Thermometer</p> <p>6. Pulse Oxymetri</p> <p>7. Oksigen</p> <p>8. Alat pengukur berat/tinggi badan</p> <p>9. Suction</p> <p>10. Heacting-set</p> <p>11. Nebulizer</p> <p>12. AED (automated external defibrillator)</p>

		13. EKG 14. Emergencykit 15. Kursi roda standar 16. Stand lamp 17. Lemari instrument dan obat; 18. Sterilisator 19. Ruangan ber AC 20. Sarana Cuci Tangan 21. Tong sampah Infeksius dan Non infeksius 22. Komputer 23. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) ▪ Ners (S-1 Profesi Ners) ▪ Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 Dokter Umum ▪ 2 Ners ▪ 8 Perawat terampil
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. PJ UKP
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan Gawat Darurat dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

VI. Pelayanan Persalinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan untuk pertolongan persalinan normal.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran sesuai dengan kepesertaan/ jaminan kesehatan
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer. 3. Peraturan Walikota Singkawang No.39 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Kota Singkawang 4. Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 Tahun 2023
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang diperlukan. 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan inform consent kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. 6. Petugas melakukan pertolongan persalinan kepada pasien. 7. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kedaruratan maka dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. 8. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post-partum dan keluarganya.

		<p>9. Petugas memberi resep obat.</p> <p>10. Pasien/ keluarga pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Loker Obat.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Jam atau Lebih
6.	Biaya / Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak Saran</p> <p>b. Telepon : 082256845653</p> <p>c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>1. Gyn Bed</p> <p>2. Partus Set</p> <p>3. Heacting Set</p> <p>4. Tensimeter dan stetoskop</p> <p>5. Doppler</p> <p>6. Infant-warmer</p> <p>7. CPAP</p> <p>8. Suction</p> <p>9. APD</p> <p>10. Sterilisator</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</p> <p>Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>2 Bidan</p> <p>1 Dokter Umum</p> <p>1 Perawat</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah

		ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	Diawasi oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

VII. Pelayanan rawat Inap

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan dari RGD 2. Rujukan dari Unit Rawat Jalan
3.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diperiksa di RGD atau Rawat Jalan. 2. Jika pasien gawat darurat, pasien dinilai kegawatannya, kemudian distabilkan dan dinilai oleh dokter untuk pertimbangan rawat inap 3. Petugas menerima rujukan dari Rawat Jalan melalui RGD. 4. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien 6. Petugas memasang infus dan memberikan obat kepada pasien 7. Petugas membawa pasien ke ruang rawat inap 8. Petugas menjelaskan prosedur yang akan dilakukan 9. Petugas melakukan pemeriksaan fisik berkala 10. Dokter menilai dan memutuskan kapan pasien dapat pulang
5.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : 082256845653 c. E-mail : uftpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu pasien 2. Komputer dan printer 3. Alat tulis kantor 4. Tablet/Tab 5. Kamar Rawat Inap
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Dokter memiliki STR dan SIP. 2. Petugas Perawat memiliki STR dan SIP. 3. Petugas Bidan memiliki STR dan SIP.
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Dokter 1 orang 2. Petugas Perawat 2 orang 3. Petugas Bidan 2 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Mutu dan Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

VIII. Pelayanan Perawatan Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Surat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit. 6. Tindakan gigi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK). 3. Pasien mengambil nomor antrean dan menunggu panggilan di loket pendaftaran. 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi. 5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan. 7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. 8. Pemberian resep obat oleh dokter. 9. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.

5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kasus ringan : maksimal 30 menit 2. Untuk kasus berat : maksimal 60 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> d. Kotak Saran e. Telepon : 082256845653 f. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> a. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja perawat/ meja anamnesa 2. Meja dokter 3. Dental unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan 11. Komputer-set dan printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Dokter Gigi 2. 1 Perawat Gigi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Mini Lokakarya Bulanan2. Survei Kepuasan Masyarakat

IX. Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah melaksanakan/ melalui tahapan prosedur pemeriksaan UPT Puskesmas Singkawang Selatan 1, dengan telah mendapatkan Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP) dari pelayanan Rawat Jalan, Puskesmas Pembantu. 2. Pasien telah mendapatkan FPP dari pelayanan kesehatan jejaring. 3. Pasien membawa kartu Jaminan Kesehatan yang dimiliki sebagai tanda bukti dan pencatatan identitas. 4. 4. Kartu Jaminan Kesehatan yang disarankan untuk dibawa adalah BPJS Kesehatan dengan UPT Puskesmas Singkawang Selatan 1 sebagai Faskes Pertama.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. 3. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010.tentang Laboratorium Klinik. 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003.tentang Laboratorium Kesehatan. 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004.tentang

		9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.	
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan).</p> <p>2. Petugas melakukan identifikasi dan dokumentasi</p> <p>Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP).</p> <p>3. Petugas melakukan Informed Consent.</p> <p>4. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai</p> <p>Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP).</p> <p>5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan.</p> <p>6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien.</p>	
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi/Darah Lengkap (Analiser) 2. Hemoglobin/HB (Fotometer) 3. Golongan Darah 4. Rhesus 5. Gula Darah 6. Kolesterol Total 7. Trigliserida 8. Asam Urat 9. Rapid Antigen / Antibodi 10. TCM Genexpert 11. Urin lengkap 12. Widal 13. Tes Kehamilan 14. HbsAg 15. Screening HIV 16. Syphilis 17. BTA Paru 	<p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>10 menit</p> <p>10 menit</p> <p>15 menit</p> <p>60 menit</p> <p>60 menit</p> <p>30 menit</p> <p>60 menit</p> <p>120 menit</p> <p>30 menit</p> <p>30 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>2-5 hari</p>

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>g. Kotak Saran</p> <p>h. Telepon : 082256845653</p> <p>i. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <p>4. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>5. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Laboratorium 2. Pengaman dan stabilizer alat listrik 3. APD 4. Perangkat sampling 5. Centrifuge 6. Rotate Mixer 7. Fotometer 8. Hematologi Analyzer 9. Mikroskop Binokuler 10. Refrigerator 11. Alat TCM 12. Urinalyzer 13. Alat LED (VES Matic Easy) 14. Alat POCT 15. Meja Pelayanan 16. Komputer - Laptop 17. Printer 18. Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik.
10.	Jumlah Pelaksana	Empat orang petugas laboratorium.
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang

12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari penyakit lain
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Mini Lokakarya Bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Program Penilaian Standar Mutu

X. Pelayanan Kefarmasian

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat e. Interval waktu Minum Obat
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar pada loket pendaftaran 2. Pasien sudah selesai diperiksa oleh dokter 3. Pasien yang tidak menggunakan BPJS sudah menyelesaikan pembayaran pada kasir
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka aplikasi E-Puskesmas 2. Petugas membuka resep yang dikirim oleh dokter 3. Petugas melakukan Skirining administrasi, Farmasetik dan Klinis pada resep 4. Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidak sesuai atau tidak jelas kepada pemberi resep 5. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep yang sudah diskirining 6. Petugas menulis tata cara penggunaan obat pada etiket 7. Petugas meracik obat jika ada obat yang harus diracik/campur 8. Petugas mengemas obat dalam wadah pembungkus obat 9. Petugas memeriksa kembali obat sebelum diserahkan kepada pasien 10. Petugas memanggil nama pasien 11. Petugas memastikan nama dan umur pasien sesuai dengan resep 12. Petugas memberikan obat kepada pasien disertai pemberian informasi terkait obat, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat

		<p>d. Indikasi obat</p> <p>e. Interval waktu Minum Obat</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Resep Non Racikan 30 Menit</p> <p>2. Resep Racikan 60 Menit</p>
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak Saran</p> <p>b. Telepon : 082256845653</p> <p>c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<p>1. Unit Komputer</p> <p>2. Kulkas Vaksin</p> <p>3. Kulkas CCP (cold chain Product)</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Laptop</p> <p>6. ATK</p> <p>7. Gunting</p> <p>8. Meja Racik</p> <p>9. Meja pelayanan Resep</p> <p>10. Kursi tunggu pasien</p> <p>11. Rak penyimpanan Obat</p> <p>12. Alat racik</p> <p>13. Pembungkus Wadah obat</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Sarjana Farmasi yang sudah lulus program studi profesi Apoteker dan mempunyai Serkom (Sertifikat Kompetensi)</p> <p>2. Tenaga teknis kefarmasian berpendidikan D3 farmasi</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Apoteker 1 Orang</p> <p>2. Tenaga Teknis Kefarmasian 3 orang</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah

		ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Mutu dan Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

XI. Pelayanan Surat Keterangan Dokter

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan Surat keterangan Dokter
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar dipendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis elektronik
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang untang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil ke ruang pelayanan umum berdasarkan nomor antrian. 2. Pasien dilakukan verifikasi data dengan menyamakan data di KT/KK dan meminta pasien menyebutkan ulang nama, alamat dan tanggal lahir. 3. Pasien dilakukan pemeriksaan TTV (tanda-tanda vital) oleh perawat/bidan. 4. Pasien mendapatkan pemeriksaan lanjut oleh dokter dan dilakukan pemeriksaan buta warna. Bagi pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium, dokter membuat permintaan pemeriksaan laboratorium;Perawat/bidan mengarahkan pasien ke laboratorium dan setelahnya kembali konsul ke dokter. 5. Dokter berkolaborasi dengan perawat/bidan ruangan untuk membuat surat keterangan sehat sesuai hasil pemeriksaan. 6. Dokter menandatangani surat keterangan sehat. 7. Pasien diberi surat keterangan sehat. 8. Pasien diminta mengecek biodata pasien di surat keterangan sehat, apakah ada salah pengetikan. 9. Pasien selesai dilayani.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 15 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : 082256845653 c. E-mail : uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoskop 2. Termometer dan oxymeter 3. Timbangan 4. Buku Ishihara 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan 4. DIII Kebidanan
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 1 orang 2. Perawat/bidan 1 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Mutu dan Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

XII. Pelayanan Visum

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan Surat keterangan Visum Luar oleh Dokter
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar dipendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis elektronik 3. Memastikan pasien datang dengan pihak kepolisian 4. Pihak kepolisian membawa surat permintaan <i>visum et repertum</i>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan pihak kepolisian 2. Pasien dilakukan verifikasi data dengan menyamakan data di KTP dan meminta pasien menyebutkan ulang nama, alamat dan tanggal lahir. 3. Pasien dilakukan pemeriksaan TTV (tanda-tanda vital) 4. Pasien mendapatkan pemeriksaan lanjut oleh dokter 5. Petugas melakukan dokumentasi hasil 6. Penyerahan Hasil Visum (1x 24 jam)
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 jam
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : 082256845653 c. E-mail: uptpuskesmassingkawangselatan@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoskop 2. Termometer dan oxymeter 3. Timbangan dan meteran 4. Kamera / Handphone 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor

9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum
10.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum 1 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Mutu dan Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat