



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II

Jl. Raya Sagatani No. 55 Kel. Pangmilang Singkawang Selatan

Kode Pos 79163

Email : pkmskwselatan2@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II

NOMOR : 800.1.11/ 4 / PKM-05.2/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA KUASA,

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II,

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan , khususnya di puskesmas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Selatan II tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia No 12 tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang ;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ;
 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

- tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas Kota Singkawang);
 7. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Jabatan Fungsional Umum di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Singkawang
 8. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Jabatan Fungsional Tertentu di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Singkawang
 9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;
 10. 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 II TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II;
- Kesatu : Standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang tercantum dalam lampiran ini digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan
- Kedua : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singkawang
Pada Tanggal : 8 Januari 2024
KEPALA UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG SELATAN II,



NINGSIH HANDAYANI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
 NOMOR : 800.1.11/ 4 / PKM-05.2/2024
 TANGGAL : 8 JANUARI 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN PADA UPT.
 PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II

STANDAR PELAYANAN

A. RUANG PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien datang b) Pasien melakukan pendaftaran secara mandiri menggunakan anjungan pendaftaran mandiri atau melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor Rekam Medis c) Pasien memilih unit yang dituju d) Pasien mendapatkan nomor antrian e) Pasien menunggu panggilan di unit yang dituju <p>B. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien melakukan pendaftaran sesuai dengan unit yang akan dituju c. Pasien mendapatkan nomor antrian d. Pasien menunggu panggilan di unit yang dituju
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pasien Baru : 5 menit Pasien Lama : 2 menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes

		Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Pasien • Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan QR code link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan; Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Permenkes Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. 7. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. Media elektronik (Komputer, printer, sistem aplikasi Epusk) 3. ATK 4. Kuitansi retribusi pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mendaftarkan pasien lewat aplikasi E-Puskesmas 2. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Mampu melakukan penilaian kelengkapan rekam medis 4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab pendaftaran layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

B. RUANG PEMERIKSAAN UMUM

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis Pasien 2. Rujukan Internal
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit
4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes

		Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, antropometri, <i>pen light</i> dan alat medis lainnya 2. Bed pasien, meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin 3. Media elektronik (Komputer, printer, E-Puskesmas) 4. Jaringan Internet 5. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu melakukan tatalaksana medis b. Mampu melakukan visum

		<ul style="list-style-type: none"> c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas <p>2. Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat c. Mampu memberikan penyuluhan d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Perawat : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

C. RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien yang dilayani adalah pasien infeksius salurannafas sesuai dengan hasil skrining
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran tanda vital 5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan

		sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas membrikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, antropometri, <i>pen light</i> dan alat medis lainnya

		<p>2. Bed pasien, meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin</p> <p>3. Media elektronik (Komputer, printer, E-Puskesmas)</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter :</p> <p>a. Mampu melakukan tatalaksana medis</p> <p>b. Mampu melakukan visum</p> <p>c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan</p> <p>d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas</p> <p>2. Perawat :</p> <p>a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan</p> <p>b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/masyarakat</p> <p>c. Mampu memberikan penyuluhan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas</p> <p>e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Audit internal secara periodik</p> <p>2. Monitoring bulanan UKP</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Perawat : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Monev rutin setiap bulan</p> <p>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat</p>

D. RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kondisi pasien gawat darurat atau memerlukan tindakan

		2. Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 30 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas; 4. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 34

		Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, EKG, alat pengukur berat/tinggi badan, <i>pen light</i> dan alat medis lainnya 2. Tabung oksigen, Troli dan peralatan perawatan luka 3. Bed pasien, meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin 4. Media elektronik (Komputer, printer, E-Puskesmas) dan Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu melakukan tatalaksana kegawatdaruratan medis b. Mampu melakukan visum c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas 2. Perawat : <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan b. Mampu memberikan asuhan keperawatan gawatdarurat c. Mampu memberikan penyuluhan d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 Orang 2. Perawat : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

E. RUANG KIA, KB DAN IMUNISASI

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis Pasien / Buku KIA/KMS 2. Rujukan Internal
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran tanda- tanda vital 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 20 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Calon Pengantin, Pelayanan USG
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Peraturan Walikota Singkawan Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, alat pengukur berat/tinggi badan, <i>pen light</i> dan alat medis lainnya, dopler, meteran, sarung tangan 2. Buku Kesehatan ibu hamil 3. Unit USG 4. Bed pasien, meja anamnesa, kursi tunggu, kipas angin 5. Media Elektronik (Komputer, printer, sistem aplikasi E-Puskesmas) 5. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu melakukan tatalaksana medis b. Mampu mengoperasikan USG c. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 2. Bidan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal DIII kebidanan b. Mampu memberikan asuhan kebidanan individu/keluarga/ kelompok/ masyarakat c. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

4	Pengawasan Internal	1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 Orang 2. Bidan : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

F. RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Rekam Medis Pasien 2. Rujukan Internal
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan validasi identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 6. Petugas menentukan diagnose penyakit 7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai 8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 30 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun

		2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal, cabut, <i>scalling</i> /pembersihan karang gigi
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Permenkes 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.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1. Dental Unit dan Alat pemeriksaan gigi lainnya 2. APD 3. meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin 4. Komputer, printer, sistem aplikasi E-Puskesmas 5. Jaringan Internet

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi : <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu melakukan tatalaksana medis gigi dan mulut b. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu c. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas d. Memahami dan memberikan pelayanan prima 2. Terapis Gigi dan Mulut : <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan Gigi b. Mampu memberikan asuhan keperawatan gigi individu/ keluarga/ kelompok/masyarakat c. Memahami dan memberikan pelayanan prima d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi : 1 Orang 2. Terapis Gigi dan Mulut : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

G. RUANG LABORATORIUM

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien

		<p>di buku register</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 60 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi-Serologi, Preparat Mikrobiologi, Faeses, HIV/AIDS, Syphilis, Pemeriksaan Rapid Antibodi Covid, Antigen Covid dan Swab PCR Covid
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> c. Petugas <i>front office</i> d. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		<p>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1. Mikroskop</p> <p>2. Alat cek dan strip kolesterol, asam urat, glukosa</p> <p>3. Alat pemeriksaan seperti pemeriksaan HIV, sifilis, golongan darah, tes kehamilan, malaria, dll</p> <p>4. APD</p> <p>5. Gelas objek, reagen pemeriksaan TB</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu melakukan pre analitik</p> <p>2. Mampu melakukan analitik</p> <p>3. Mampu melakukan post analitik</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Audit internal secara periodik</p> <p>2. Monitoring bulanan UKP</p>
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Monev rutin setiap bulan</p> <p>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat</p>

H. RUANG FARMASI

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Resep dari unit layanan
2	Sistem	1. Pasien menaruh resep di Ruang Farmasi

	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk dberi nomor urut 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 20 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 4. PERMENPANRBRI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan

		<p>Kefarmasian di Puskesmas</p> <p>7. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari penyimpanan obat 2. Alat penggerus obat puyer, Kertas Puyer, Impulse Sealer 3. Kantong plastik obat 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker <ol style="list-style-type: none"> a. Menjadi Penanggung Jawab Ruang Farmasi b. Mampu telaah resep dan menyerahkan resep c. Membuat LPLPO d. Mampu melakukan konseling PIO e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 2. Asisten Apoteker <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu membaca resep dan menyediakan obat b. Membuat LPLPO c. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker : 1 orang 2. Asisten Apoteker : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

		3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
--	--	---

I. PELAYANAN KASIR

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien umum lembar resep lembar retribusi
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar retribusi 2. Petugas melakukan pengecekan billing dan print out nota pembayaran 3. Penyelesaian administrasi pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 - 5 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Kuitansi Retribusi Layanan
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

		<p>Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar retribusi 2. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu Melakukan proses administrasi pembayaran 2. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 3. Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit internal secara periodik 2. Monitoring bulanan UKP
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

J. KONSULTASI DAN PENGADUAN

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Adanya konsultasi dan pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, dan WhatsApp, atau layanan pengaduan online
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, WhatsApp dan link monitoring pengaduan setiap hari 2. Petugas menerima konsultasi/pengaduan 3. Petugas mencatat data pelapor (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi konsultasi/pengaduan pada buku register pengaduan 4. Petugas melaporkan konsultasi/pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan serta unit terkait 5. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui WhatsApp, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register 6. Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman dan media sosial Puskesmas setiap 1 bulan sekali
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit – 48 jam
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WhatsApp : 082253769424 2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com 3. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> b. Kotak Saran (Scan <i>QR code</i> link pengaduan berupa <i>google form</i>)

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

		<p>Tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>6. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. Buku Register Pengaduan</p> <p>4. Media Elektronik (Tablet/ HP)</p> <p>5. Jaringan Internet</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu melakukan rekapan pengaduan pelanggan</p> <p>2. Mampu melakukan Koordinasi dengan Ketua Mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas</p> <p>3. Mampu memetakan solusi terhadap setiap pengaduan atau keluhan pelanggan</p> <p>4. Rutin melakukan pengecekan pengaduan via online</p> <p>5. Melakukan monitoring dan evaluasi pengaduan pelanggan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Audit internal secara periodik</p> <p>2. Monitoring Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan.</p> <p>2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 48 jam, akan dikoordinasikan dengan Bidang Pelayanan Kesehatan dan Kefarmasian Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana</p>

		Kota Singkawang.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi. 2. Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
NOMOR : 800.1.11/ 4 / PKM-05.2/2024
TANGGAL : 8 JANUARI 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA UPT.
PUSKESMAS SINGKAWANG SELATAN II

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN.

DAN APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Ditetapkan di : Singkawang
Pada Tanggal : 8 Januari 2024

