



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SAMBAS

Jalan Tongkol No.11 Sibolga Kode Pos 22524
Telp. (0631) 23103 e-mail: pusksambas11@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SAMBAS
NOMOR : 445/039/PKM-SM/SK/II/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS SAMBAS KOTA SIBOLGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS SAMBAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sambas Dinas Kesehatan Kota Sibolga tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

3. Peraturan...

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Sibolga Nomor tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas / Badan.
7. Peraturan Menteri Kesehatan 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Keputusan Walikota Sibolga Nomor 821/036/Tahun 2024 tanggal 19 Januari 2024 tentang Pengangkatan Nico Junio Mangunsong, S.Kep, Ns sebagai Kepala UPTD Puskesmas Sambas Pada Dinas Kesehatan Kota Sibolga.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS SAMBAS KOTA SIBOLGA TAHUN 2024.

KESATU...

- KESATU : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Sambas Kota Sibolga dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, akan ditinjau dan diadakan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di : SIBOLGA
Pada Tanggal : 17 Februari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SAMBAS
KOTA SIBOLGA,**




NICO JUNIO MANGUNSONG, S.Kep, Ns
PENATA/III-c
NIP. 19860618 201101 1 013

Lampiran I
Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sambas
Nomor : 445/039/ PKM-SM/SK/II/2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik

STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS SAMBAS KOTA SIBOLGA

I. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • KTP/ Kartu Identitas lainnya • Kartu Berobat di Puskesmas • Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS,KIS) • Buku UKS/Buku Berobat
2	Prosedur atau Mekanisme	 <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pasien/keluarga menyerahkan kartu berobat/jaminan kesehatan] B --> C[Pasien melakukan pendaftaran dan menanyakan keluhan] C --> D[Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu] D --> E[Petugas membawa rekam medik ke poli] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru : 3 Menit 2. Pasien Lama : 1 Menit 3. Administrasi Pasien Baru : 10 Menit
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Perda No 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Kesehatan Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis Pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facebook : Puskesmas Sambas ✓ Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 17 Tahun 2016 Tentang Kesehatan 2. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 3. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 7. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 05 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan di Lingkungan Pemerintah Kota Sibolga; 8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Sibolga Nomor 440.443.3.4/160.A/I/2022 Tentang Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Sibolga
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi b. Bahan bacaan (leaflet, poster kesehatan) c. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. DIII Bidang Kesehatan b. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu c. Tim Audit Internal d. Ketua Pokja UKP
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. DIII Bidang Kesehatan : 5 orang b. SLTA/ sederajat : 2 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya b. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Monev bulan UKP setiap triwulan b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 6 bulan sekali

II. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Sudah terdaftar di pendaftaran Sudah tersedia rekam medis manual/elektronik
2	Prosedur atau Mekanisme	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pasien] --> B[Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis] B --> C[Petugas melakukan kajian awal] C --> D[Petugas melakukan pengukuran vital sign] D --> E[Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan] E --> F["jika diperlukan, pasien dirujuk ke laboratorium/ruangan KIA-KB-Imunisasi/ruangan kesehatan gigi dan mulut/ruangan konsultasi gizi selanjutnya kembali ke dokter"] F --> G[Diagnosis oleh dokter] G --> H[Pemberian resep oleh dokter ke farmasi] H --> I[Pasien pulang/dirujuk] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 Menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum/berbayar : pembayaran di kasir Pasien KIS/KTP : Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Rawat Jalan Surat Keterangan Sehat Surat Rujukan Surat Keterangan Sakit
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 Telepon : (0631) 23103 Email : pusksambas11@gmail.com Media sosial Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga Secara langsung melalui petugas

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

		<p>4. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter dan Perawat/Bidan yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu</p> <p>c. Tim Audit Internal</p> <p>d. Ketua Pokja UKP</p>
5	Jumlah pelaksana	Dokter Penanggungjawab Pelayanan 1 orang Perawat 5 orang
6	Jaminan pelayanan	<p>1. Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Standar Pelayanan Puskesmas</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien</p> <p>2. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/ panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi</p> <p>3. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga</p> <p>4. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene</p> <p>5. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Monev bulan UKP sekali triwulan</p> <p>b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 6 bulan sekali</p>

III. STANDAR PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

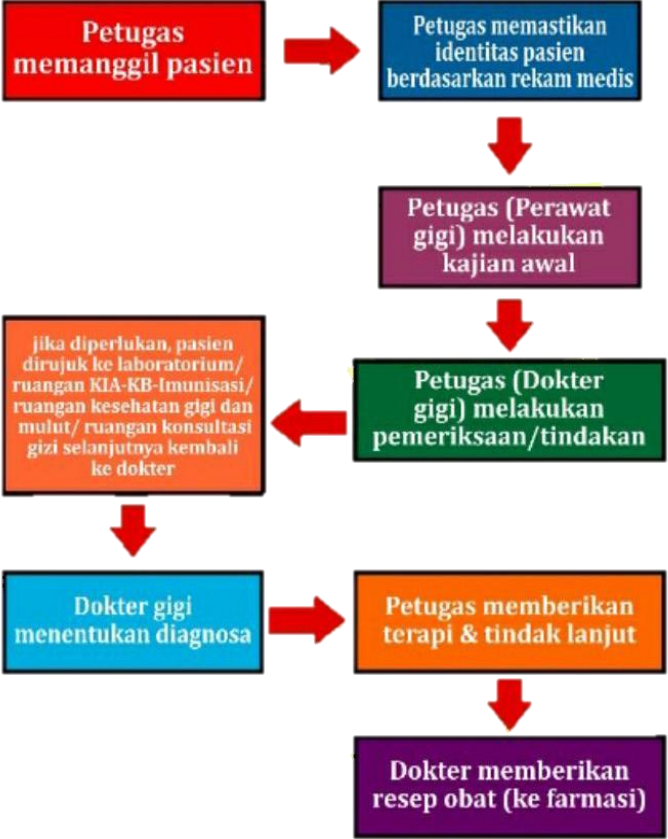
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas, KTP/KK atau akte Kartu Jaminan Kesehatan/ KIS Buku Medik (diserahkan oleh petugas poli yang merujuk)
2	Prosedur atau Mekanisme	<pre> graph TD A[Petugas menerima pasien] --> B[Petugas menganalisa pasien yang dirujuk] B --> C[Petugas melakukan tindakan] C --> D[Petugas melakukan pencatatan rekam medik] D --> E[Petugas mengembalikan rekam medik ke poli yang merujuk] F[Petugas menerima pasien secara langsung di ruangan UGD] --> G[Petugas melakukan triase] H[Pendaftaran oleh keluarga pasien, Bila pasien datang sendiri, petugas pendaftaran melakukan pencatatan rekam medik] <--> G G --> I[Petugas membuat pencatatan laporan di rekam medik] I --> J[Pasien dirujuk / pulang] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan dan Retribusi
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Gawat Darurat 2. Rujukan 3. Inform Consent
6	Pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter dan perawat yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu c. Tim Audit Internal d. Ketua Pokja UKP
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum 1 orang Perawat 5 orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Monev bulan UKP setiap triwulan b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

IV. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/elektronik
2	Prosedur atau Mekanisme	 <pre> graph TD A[Petugas memanggil pasien] --> B[Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis] B --> C[Petugas Perawat gigi melakukan kajian awal] C --> D[Petugas Dokter gigi melakukan pemeriksaan/tindakan] D --> E[jika diperlukan, pasien dirujuk ke laboratorium/ruangan KIA-KB-Imunisasi/ruangan kesehatan gigi dan mulut/ruangan konsultasi gizi selanjutnya kembali ke dokter] D --> F[Dokter gigi menentukan diagnosa] E --> F F --> G[Petugas memberikan terapi & tindak lanjut] G --> H[Dokter memberikan resep obat ke farmasi] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan 6-10 menit 2. Tindakan ringan 20-30 menit 3. Tindakan sedang 30 menit-1jam 4. Tindakan berat >1jam
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan dan Retribusi
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut b. Rujukan c. Surat Keterangan Dokter Gigi

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas
---	--	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter gigi dan perawat gigi yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu c. Tim Audit Internal d. Ketua Pokja UKP
5	Jumlah pelaksana	Dokter Gigi 2 orang Perawat gigi 1 orang Bidan 1 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etikaprofesi c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Monev bulan UKP setiap triwulan b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

V. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU ANAK-KB-IMUNISASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sudah terdaftar di pendaftaran b. Tersedianya Rekam Medis Pasien manual/elektronik c. Buku KIA/KMS bagi ibu hamil d. Kartu berobat
2	Prosedur atau Mekanisme	<pre> graph TD A[Pasien] --> B[Petugas memanggil Pasien] B --> C[Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis] C --> D[Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang] D --> E{jika diperlukan, konsultasi/ rujukan antar ruangan pemeriksaan umum/ ruangan kesehatan gigi dan mulut/ ruangan gizi} E --> F[Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur dan terapi] F --> G[Penegakan diagnosa Pasien] G --> H[Dokter memberikan resep obat ke farmasi] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. ANC : 5-10 menit 2. KB pemasangan IUD Implant : 10-15 menit 3. KB pencabutan IUD Implant : 15-30 menit 4. Konsultasi : 5-10 menit 5. Imunisasi : 5-10 menit

		6. IVA : 5-10 menit 7. Swab/IMS : 5 menit
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan dan Retribusi
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi, IVA, Swab IMS, Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Calon Pengantin
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas


B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum dan Bidan yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu c. Tim Audit Internal d. Ketua Pokja UKP
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum 1 orang Bidan 7 orang
6	Jaminan pelayanan	a. Maklumat Pelayanan
		b. Standar Pelayanan Puskesmas

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Monev bulan UKP setiap triwulan b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

VI. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membawa nomor antrian 2. Kartu Jaminan Kesehatan 3. Kertas resep obat 4. Kuitansi pembayaran bagi pasien bayar
2	Prosedur atau Mekanisme	 <pre> graph TD A[Pasien menyerahkan resep ke tempat yang disediakan] --> B[Petugas mengambil resep & melakukan screening kelengkapan resep] B --> C[Petugas mengkonfirmasi ke dokter jika ada ketidaklengkapan resep] C --> D[Petugas mengerjakan & menyiapkan resep] D --> E[Petugas memberi label obat (etiket putih untuk obat dalam & etiket biru untuk obat luar)] E --> F[Petugas melakukan pengecekan obat sebelum menyerahkan] F --> G[Petugas memanggil & mengidentifikasi pasien] G --> H[Petugas menyerahkan obat ke pasien sesuai resep dan memberi informasi tentang obat kepada pasien] H --> I[Petugas menanyakan ke pasien kembali tentang informasi obat yang telah disampaikan] I --> J[Pasien Pulang] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Resep non racikan 10 menit 2. Resep racikan 20 menit

4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan dan Retribusi
5	Produk Pelayanan	Pelayanan resep jadi dan resep racikan, pelayanan informasi obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas

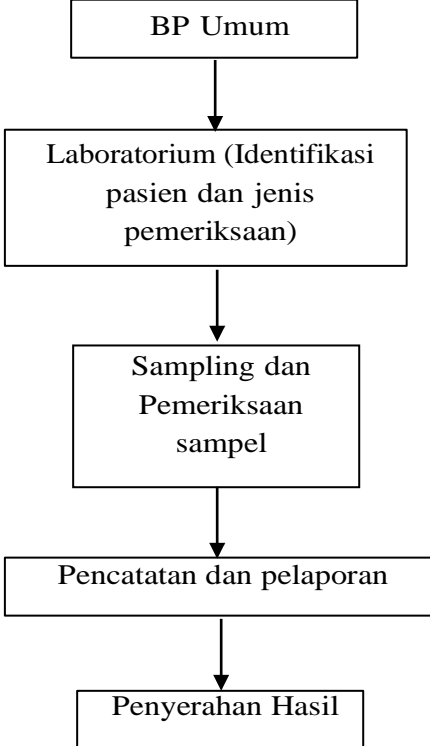
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik e. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas g. PERMENKES RI No. 26 Tahun 2020 Tentang Satandar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Fasilitas dan Sarana Ruang obat Puskesmas Sambas terdiri dari ruang penyimpanan stok obat, ruang telaah dan entry resep, ruang penerimaan dan penyerahan resep, serta ruang racik obat racikan dan non racikan b. Peralatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Alat untuk menyimpan stok obat <ol style="list-style-type: none"> a) Kulkas b) Lemari obat oral c) Lemari obat narkotik dan psikotropika d) Lemari obat injeksi dan infus e) Lemari obat sirup f) Lemari obat salep/cream /tetes mata/salep g) Lemari BMHP

		<ul style="list-style-type: none"> 2) Alat untuk telaah dan entry resep <ul style="list-style-type: none"> a) Komputer b) Printer 3) Alat untuk meracik obat racikan <ul style="list-style-type: none"> a) Mortir b) Kertas perkamen c) Sudip 4) Alat untuk meracik obat non racikan <ul style="list-style-type: none"> f) Meja racik
3	Kompetensi pelaksana	Apoteker dan Asisten Apoteker
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas SAMBAS b. PJ UKP
5	Jumlah pelaksana	<p>Apoteker 2 orang</p> <p>Asisten Apoteker 1 orang</p> <p>DIII Nakes 4 orang</p>
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/Panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 3 bulan sekali melalui monev UKP

VII. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Ada surat rujukan dari dokter di pelayanan kesehatan puskesmas/ form cek laboratorium
2	Alur Pelayanan	 <pre> graph TD A[BP Umum] --> B[Laboratorium (Identifikasi pasien dan jenis pemeriksaan)] B --> C[Sampling dan Pemeriksaan sampel] C --> D[Pencatatan dan pelaporan] D --> E[Penyerahan Hasil] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darah Rutin 30 menit 2. Darah Lengkap 30 menit 3. Golongan darah 5 menit 4. HIV 10 menit 5. WIDAL 15 menit 6. IMS 30 menit 7. Cek Paket Hamil 20 menit 8. Gula Darah, Kolesterol, Trigleserida, asam urat, tes hamil, HB 3 menit 9. BTA Sputum 60 menit 10. Kimia darah 30 menit 11. Rapid Test 30 menit
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan dan Retribusi
5	Produk Pelayanan	Darah lengkap, golongan darah, HB, HIV, Widal, Urine Lengkap, IMS, Cek Paket Hamil, GDA, Kolesterol, Trigliserida, Asam Urat, Tes Hamil, BTA, HBA1C, Hepatitis

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook : Puskesmas Sambas b. Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas
---	--	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik e. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Alat Hematologi 2) Alat Kimia 3) Reagen 4) Komputer b. Prasarana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang tunggu yang representatif 2) Meja, Kursi
3	Kompetensi pelaksana	Analisis Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas SAMBAS b. PJ UKP c. Audit Internal
5	Jumlah pelaksana	Analisis Kesehatan 4 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/ Panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi

		<ul style="list-style-type: none"> c. Maintenance dan kalibrasi alat secara teratur d. Mengikuti Program Pemantapan Mutu Eksternal (PME) Laboratorium yang diselenggarakan secara nasional e. Verifikasi dilakukan oleh Dokter Umum f. Dilaksanakan sebulan sekali melalui monev bulanan UKP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Monev Audit Internal

VIII. STANDARD PELAYANAN PENGADUAN

1. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien memberikan aduan lewat media Aduan
2	Prosedur atau Mekanisme	
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan direspon dalam jangka waktu 1x24 jam 2. Ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari
4	Biaya/ Tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan 2. Hasil tanggapan terhadap aduan yang masuk ke puskesmas SAMPAS

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. SMS/ Whatsapp : 0851 4223 2277 3. Telepon : (0631) 23103 4. Email : pusksambas11@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Sambas Instagram : @puskesmassambassibolga 6. Secara langsung melalui petugas
---	--	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan d. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan e. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik f. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan g. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas h. PERMENKES RI No. 26 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas i. SK Kepala UPT Puskesmas Sambas No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis (Lampiran I. Manajemen Laboratorium)
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana: <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran • Call Center • Media Sosial b. Prasarana: Form Aduan
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas SAMBAS b. PJ Mutu c. Ketua Tim Pengaduan
5	Jumlah pelaksana	Tim Pengaduan

6	Jaminan pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/ Panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi c. Maintenance dan kalibrasi alat secara teratur d. Mengikuti Program Pemantapan Mutu Eksternal (PME) Laboratorium yang diselenggarakan secara nasional e. Verifikasi dilakukan oleh Dokter Umum
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan sebulan sekali melalui pertemuan mutu, Rapat Tinjauan Manajemen, Penilaian Kinerja Puskesmas

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SAMBAS
KOTA SIBOLGA,**



NICO JUNIO MANGUNSONG, S.Kep, Ns
PENATA/III-c
NIP. 19860618 201101 1 013