



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO

Jalan Gn. Empat RT. 045 No. 09 Kelurahan Margo Mulyo Balikpapan Barat
☎ 082159651025, [Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com](mailto:pkm_margo.mulyo@yahoo.com)
BALIKPAPAN



Kode Pos 76131

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO
NOMOR : 440/KEP-020/PKM.MGM/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS MARGO MULYO

KEPALA UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO

- Menimbang** : a. bahwa Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan serta kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada diktum a, maka perlu disusun Keputusan Kepala Puskesmas Margo Mulyo tentang Standart Pelayanan publik di Puskesmas Margo Mulyo;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ;
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 Pratik Mandiri Dokter Gigi;

6. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik di puskesmas Margo Mulyo.
- KEDUA : Standar Pelayaaan Publik di Puskesmas Margo Mulyo sebagaimana dimaksud pada diktum "PERTAMA" terlampir dalam lampiran surat keputusan ini, di UPTD Puskesmas Margo Mulyo.
- KETIGA : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum "KEDUA" dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Margo Mulyo.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan .

ditetapkan di : Balikpapan
Pada Tanggal : 31 Mei 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO



DEKRITARIA HANANI

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA UPTD
 PUSKESMAS MARGO MULYO
 NOMOR : 440/KEP- /PKM.MGM/2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN UPTD
 PUSKESMAS MARGO MULYO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

1	Persyaratan	1. Kartu Identitas : KTP/KK 2. Kartu berobat puskesmas (Pasien lama) 3. Kartu BPJS (bila ada) Untuk pelayanan KIR Kesehatan: 1. PAS Foto uk 3x4 atau 4x 6 (KIR Kesehatan) 2. Mengisi Form KIR yang telah disediakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/ pendamping mengambil nomor antrian; 2. Pasien/ pendamping mendaftar di loket pendaftaran; 3. Pasien umum membayar retribusi sesuai ketentuan; 4. Pasien menunggu di ruang tunggu sesuai pelayanan yang dituju atau sesuai arahan petugas.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4	Biaya/Tarif	1. Tarif Pelayanan Umum Rp.10.000,- 2. Tarif Pelayanan Kesehatan Gigi Rp.12.000,- 3. Tarif Kier Kesehatan Sederhana Rp.10.000,- 4. Tarif Kier Kesehatan Lengkap Rp.25.000,- 5. Tarif Pemeriksaan Kesehatan Haji Rp.50.000,-
5	Produk Pelayanan	1. Bukti pembayaran retribusi 2. Nomor antrian
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkmmargo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikipapan.go.id/

		<p>6. Kotak Saran</p> <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Mesin Antrian, ruang tunggu pendaftaran, komputer, media informasi, kursi roda, toilet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer 2. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan prima 3. Telah mengikuti On The Job Training penatalaksanaan rekam medis
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pendaftaran
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran 2. Membawa surat rujuk balik (untuk rujukan lama)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pendamping mengambil nomor antrian 2. Pasien/pendamping mendaftar di loket pendaftaran 3. Pasien/pendamping membayar administrasi pendaftaran di kasir 4. Pasien menunggu antrian panggilan diruang tunggu pemeriksaan umum 5. Perawat melakukan pemeriksaan dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan

		<p>6. Bila sudah selesai pemeriksaan dokter, dokter akan mengentry resep obat di computer</p> <p>7. Pasien diarahkan untuk menunggu obat di apotik</p> <p>8. Jika dirujuk ke ke faskes lanjutan, pasien diarahkan menunggu Kembali untuk pembuatan surat rujukan</p> <p>9. Jika pasien membutuhkan surat keterangan sakit, pasien diarahkan menunggu Kembali untuk pembuatan surat sakit</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Pasien BPJS: Gratis untuk tindakan yang ditanggung BPJS</p> <p>Pasien Umum: Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep 2. Surat keterangan Sakit (bila diperlukan) 3. Surat rujukan (bila diperlukan)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : updpuskesmarmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikkpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan No.HK.02.02-514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasyankes Tingkat Pertama 2. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan

		Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Timbangan BB, pengukur TB, meteran, thermometer, tensimeter, stetoskop, diagnostic set, AC, komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku; 2. Perawat : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Umum
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN KIER KESEHATAN

1	Persyaratan	1. Telah melakukan pendaftaran; 2. Telah melakukan pengisian Form KIR Kesehatan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan; 2. Petugas memanggil pasien; 3. Petugas melakukan anamnesis; 4. Petugas melakukan pemeriksaan; 5. Petugas mengisi surat keterangan; 6. Pasien menuju ruang Tata Usaha untuk mencetak surat keterangan sehat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit
4	Biaya/Tarif	1. Kier kesehatan sederhana Rp. 10.000,- 2. Kier Kesehatan lengkap Rp. 25.000,- 3. Kier Kesehatan calon jamaah Haji Rp. 50.000,-
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Sehat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo

		<p>3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo</p> <p>4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com</p> <p>5. Website: http://pkmmargomulyo.balikipapan.go.id/</p> <p>6. Kotak Saran Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan No.HK.02.02-514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasyankes Tingkat Pertama, 2. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Timbangan BB, pengukur TB, meteran, thermometer, tensimeter, stetoskop, Buku Ishihara AC, komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku; 2. Perawat : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Umum
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN TINDAKAN

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran, 2. Untuk pasien darurat sesuai arahan petugas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan Umum; 2. Untuk pasien darurat menuju ruang tindakan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan anamnesis; 4. Petugas melakukan pemeriksaan; 5. Pasien mengisi form informasi dan persetujuan tindakan; 6. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan; 7. Bila sudah selesai tindakan, dokter akan mengentry resep obat di computer 8. Pasien diarahkan untuk menunggu obat di apotik 9. Petugas memberikan KIE
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tergantung jenis tindakan
4	Biaya/Tarif	<p>Peserta JKN:</p> <p>Tindakan yg ditanggung BPJS : Gratis</p> <p>Tindakan dil uar BPJS : sesuai tarif pasien umum</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti pembayaran Tindakan 2. Resep 3. Surat rujukan bila diperlukan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : updpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan No.HK.02.02-514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasyankes Tingkat Pertama, 2. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Tensimeter, stetoskop, minor set, oksigen, bahan dan obat untuk tindakan

9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Perawat memiliki STR dan SIPP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Tindakan Medis
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN GIGI DAN MULUT

1	Persyaratan	Telah melakukan pendaftaran;
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien/pendamping mengambil nomor antrian 2. Pasien/pendamping mendaftar di loket pendaftaran 3. Pasien/pendamping membayar administrasi pendaftaran di kasir 4. Pasien menunggu antrian panggilan diruang tunggu Kesehatan gigi dan mulut 5. Perawat melakukan pemeriksaan dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 6. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir 7. Bila sudah selesai pemeriksaan dokter, dokter akan mengentry resep obat di computer 8. Pasien diarahkan untuk menunggu obat di apotik 9. Jika dirujuk ke ke faskes lanjutan, pasien diarahkan menunggu Kembali untuk pembuatan surat rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tergantung jenis Tindakan
4	Biaya/Tarif	Pasien BPJS: Gratis untuk tindakan yang ditanggung BPJS Pasien Umum: Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota

		Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat 2. Surat rujukan bila diperlukan 3. Bukti pembayaran tindakan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan No.HK.02.02-514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasyankes Tingkat Pertama, 2. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Dental Unit, set diagnostic dan tindakan gigi, alat dan bahan gigi, tensimeter, AC, komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku; 2. Terapis Gigi dan Mulut : memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Gigi dan Mulut

13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN IBU HAMIL

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran, 2. Membawa buku KIA (bagi yang telah memiliki)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian 2. pasien mendaftar di loket pendaftaran 3. pasien membayar administrasi pendaftaran di kasir 4. pasien menunggu antrian panggilan diruang tunggu kia/kb 5. bidan melakukan pemeriksaan dan konseling serta pemeriksaan penunjang bila diperlukan 6. pendamping menyelesaikan administrasi diloket 7. Bila sudah selesai, bidan mengentry resep obat di computer 8. pasien diarahkan untuk menunggu obat di apotik
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 20 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Pasien BPJS: Gratis</p> <p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat 2. Surat rujukan bila diperlukan 3. Bukti pembayaran Tindakan 4. Buku KIA
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo

		<p>4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com</p> <p>5. Website: http://pkmmargomulyo.balikipapan.go.id/</p> <p>6. Kotak Saran Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Timbangan BB, Pengukur TB, pengukur LILA, Doppler, tensimeter, stetoskop, AC, computer.
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan memiliki STR dan SIPB
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Ibu Hamil
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran, 2. Membawa Buku KIA (bagi yang telah memiliki)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan KIA/KB/Imunisasi; 2. Petugas memanggil pasien;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan anamnesis; 4. Petugas melakukan pemeriksaan; 5. Pasien mengisi form informasi dan persetujuan tindakan; 6. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan; 7. Pasien melakukan pembayaran di kasir; 8. Petugas memberikan KIE. 9. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 20 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Pasien BPJS: Gratis</p> <p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku KIA 2. Resep obat bila diperlukan 3. Bukti pembayaran tindakan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<p>Peraturan Menteri Kesehatan No12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p>

8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, Timbangan BB, Pengukur TB, thermometer, stetoskop, AC, computer.
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan memiliki STR dan SIPB
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Imunisasi
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN KONTRASEPSI

1	Persyaratan	1. Telah melakukan pendaftaran, 2. Membawa kartu KB (bagi yang telah memiliki)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan KIA/KB; 2. Petugas memanggil pasien; 3. Petugas melakukan anamnesis; 4. Petugas melakukan pemeriksaan; 5. Pasien mengisi form informasi dan persetujuan tindakan; 6. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan; 7. Petugas memberikan KIE
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 45 menit (tergantung jenis KB)
4	Biaya/Tarif	Pasien BPJS: Gratis Pasien Umum : Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	1. Kartu KB 2. Bukti pembayaran tindakan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No.97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Masa Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual 2. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 30 tahun 2020 tentang Tarif BLUD.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Timbangan BB, Pengukur TB, tensimeter, stetoskop, AC, computer.
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan memiliki STR dan SIPB
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan KB
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

1	Persyaratan	1. surat pengantar Laboratorium dari dokter/dokter gigi/ bidan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien/pendamping menyelesaikan administrasi laboratorium di kasir

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien diarahkan ke laboratorium untuk pemeriksaan 3. Pasien menunggu pengambilan sample 4. Pasien dipanggil pengambilan sampe/sediaan sesuai urutan di komputer 5. Petugas memeriksa sample/sediaan 6. Pasien/pendamping menerima hasil pemeriksaan 7. Pasien/pendamping menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 40 menit (tergantung jenis pemeriksaan)
4	Biaya/Tarif	<p>Pasien BPJS: Gratis</p> <p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
5	Produk Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Laboratorium 2. Bukti pembayaran tindakan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <p>Pengaduan dapat disampaikan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan.</p> <p>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu
7	Dasar Hukum	<p>Pasien BPJS: Gratis</p> <p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan</p>

		Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Kit pemeriksaan GD, AU, Kolesterol, Trigliserid, Hb, HIV, Hepatitis, Siphilis, Widal, UL, Hemato analyzer, Mikroskop, fotometer
9	Kompetensi Pelaksana	ATLM memiliki STR dan SIP yang masih berlakU
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur PelayananLaboratorium
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN FARMASI

1	Persyaratan	Resep dari dokter/dokter gigi/ bidan
2	Sistem, mekanisme,dan prosedur	1. Pasien menunggu obat di apotik 2. Petugas menerima resep obat dari dokter melalui computer 3. Petugas mempersiapkan resep obat 4. Pasien/pendamping dipanggil untuk menerima informasi terkait obat yang diterima 5. Pasien/pendamping menerima obat
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 -30 menit (tergantung obat puyer/non puyer)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Obat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, mortar dan alu, mesin pembungkus puyer, dispenser, computer, kulkas obat
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker memiliki STR dan SIPA yang masih berlaku 2. Asisten Apoteker memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kefarmasian
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN KONSELING GIZI

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan pendaftaran, atau 2. Membawa rujukan dari dokter/dokter gigi/ bidan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu ruang Gizi; 2. Petugas memanggil pasien; 3. Petugas memberikan konseling; 4. Petugas membuat catatan hasil konseling; 5. Pasien menerima surat hasil konseling; 6. Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 -45 menit
4	Biaya/Tarif	25.000
5	Produk Pelayanan	Surat hasil konseling PMT (untuk yang membutuhkan)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo

		<p>4. Email : pkmmargo.mulyo@yahoo.com</p> <p>5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/</p> <p>6. Kotak Saran</p> <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papan pengumuman 2. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	Buku Saku Asuhan Gizi Di Puskesmas
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, Timbangan, pengukur TB, meteran, alat peraga makanan, alat peraga menyusui, Flyer, brosur, AC
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas gizi minimal D3 Gizi
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Gizi
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN CALON PENGANTIN

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas : KTP/KK 2. Kartu berobat puskesmas (Pasien lama) 3. Surat Pengantar calon pengantin
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ pendamping mengambil nomor antrian; 2. Pasien/ pendamping mendaftar di loket pendaftaran; 3. Pasien umum membayar retribusi sesuai ketentuan; Pasien menunggu di ruang tunggu KIA; 4. petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 5. petugas melakukan skrining status TT 6. petugas memberikan konseling tentang kesehatan reproduksi

		<p>7. petugas memebrikan pengatur permintaan pemeriksaan kadar haemoglobin , Golongan Darah, GDS, HIV, Syphilis dan HBsAg ke laboratorium</p> <p>8. Pasien kembali ke bagian KIA dengan membawa hasil laboratorium</p> <p>9. petugas menentukan apakah pasien memerlukan rujukan, jika petugas</p> <p>10.melakukan tatalaksana rujukan</p> <p>11.petugas memberikan surat rekomendasi ke KUA bahwa calon telah mendapatkan konsultasi yang diperlukan dan imunisasi TT</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	25.000
5	Produk Pelayanan	Surat hasil konseling
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WA/Hotline : 082159651025 2. IG : puskesmas_margomulyo 3. FB : uptdpuskesmasmargomulyo 4. Email : pkm_margo.mulyo@yahoo.com 5. Website: http://pkmmargomulyo.balikpapan.go.id/ 6. Kotak Saran <p>Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Papan pengumuman 4. Telpon/WA/email pengadu.
7	Dasar Hukum	Buku Saku Asuhan Gizi Di Puskesmas
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, Timbangan, pengukur TB, meteran, alat peraga makanan, alat peraga menyusui, Flyer, brosur, AC
9	Kompetensi Pelaksana	Sesuai Pelayanan yang diberikan
10	Pengawasan Internal	Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Gizi
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko 2. Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 3. Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian Perilaku Pegawai
----	-------------------------------	----------------------------

KEPALA UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO



DEKRITA RIA HANANI