



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KARANG JOANG
JL. Soekarno Hatta KM.12 RT.021 Kel. Karang Joang,
Kec. Balikpapan Utara, No.Telp (0542)8705760
Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com



Kode Pos 76127

**KEPUTUSAN KEPALA PUKESMAS KARANG JOANG
NOMOR : 440/042/SK/KRG/I/2020**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS KARANG JOANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS KARANG JOANG**

- MENIMBANG** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan di UPTD Puskesmas Karang Joang dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas karang Joang;
- MENINGAT** :
- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 1953 nomor 9) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 1820);
 - 2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran negara republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perwali Nomor 17 tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Stndar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan pemerintah Kota balikpapan;
6. Perwali Nomor 44 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KARANG JOANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KARANG JOANG**

KESATU : Standar dan Maklumat pelayanan pada UPTD Puskesmas Karang Joang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian tidak terpisahkan dalam surat keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan pada UPTD puskesmas Karang Joang, meliputi ruang lingkup pelayanan :

Loket Pendaftaran

Ruang Pemeriksaan Dewasa

Ruang Pemeriksaan Anak

Ruang KIA

Ruang Gigi

Ruang Gizi dan Sanitasi

Ruang Tindakan

Laboratorium

Farmasi

Ruang Konseling bersama

Ruang TB

Tata Usaha

Rujukan

KETIGA : Standar dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara /

Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada tanggal : 15 JANUARI 2020
KEPALA PUSKESMAS KARANG JOANG



LAMPIRAN 1 : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
KARANG JOANG TENTANG STANDAR
PELAYANAN PULIK UPTD PUSKESMAS
KARANG JOANG.

NOMOR : 440/042/SK/KRG/I/2020

JENIS PELAYANAN

I. LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK b. Kartu BPJS (bila ada) 2. Pasien Lama <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KTA/SIM/KK b. Kartu BPJS (bila ada) 3. Pasien Pemeriksaan Kesehatan : <ol style="list-style-type: none"> a. KIR Kesehatan (pas photo 3x4 : 1 lembar (bila ada)) b. KIR Haji (pas photo 4x6 : 2 lembar) c. KB (Fotocopy KTP, Kartu KB, BPJS)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang. 2. Mengambil nomor antrian di mesin Antrian 3. Pasien menunggu pemanggilan sesuai dengan ruang yang di tuju 4. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran dan melengkapi kelengkapan berkas di loket pendaftaran 5. Menunggu antrian di Ruang pemeriksaan. <p>Catatan :</p> <p>Pada pasien lansia dan disabilitas mendapatkan nomor prioritas antrian.</p> <p>Pasien bisa meminta bantuan dengan petugas dibagian informasi bila ada hal-hal yang tidak dimengerti.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-20 menit
4	Biaya/tarif	Pasien Umum

		Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Telp : (0542)8705760 b. Hotline/SMS/WA :0895327172074 c. Facebook : Puskesmas Karangjoang d. Instagram : @pkmkarangjoang e. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com f. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id g. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 2. Peraturan menteri Kesehatan No.55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis
8.	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	Mesin Antrian, Komputer, WIFI, Sound System, Papan Informasi dan Video Informasi, Telephone, CCTV, Air Conditioner, Ruang Tunggu di dalam dan diluar, Kipas Angin, Toilet, Mushola, fasilitas bermain, pojok anak.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan pendaftaran
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker : 5 orang Perekam Medis : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Maklumat Pelayanan Pakta Integritas

		<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Pendaftaran.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • SKP Setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan Evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan Manajemen tiap semester.

II. PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN DEWASA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada) KIR Kesehatan (pas photo 3x4 : 1 lembar (bila ada)) KIR Haji (pas photo 4x6 : 2 lembar)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Nomor Antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket Pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan ruang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium) bila diperlukan. 5. Pemberian terapi atau resep dokter 6. Pengambilan obat di Depi Farmasi 7. Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan tindakan)
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan 2. Tindakan Medis 3. KIR Kesehatan 4. KIR Haji

		5. Surat Kematian 6. Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B.Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran 2. Peraturan menteri Kesehatan No.514 tahun 2015 tentang Panduan praktik klinik bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.
8.	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan Umum, sanitasi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan pendaftaran
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dokter Umum : 2 orang Perawat : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway Maklumat Pelayanan Pakta Integritas

		<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Pendaftaran.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

III. PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada) KIR Kesehatan (pas photo 3x4 : 1 lembar (bila ada)) KIR Haji (pas photo 4x6 : 2 lembar)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Nomor Antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket Pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan ruang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium) bila diperlukan. 5. Pemberian terapi atau resep dokter 6. Pengambilan obat di Depo Farmasi 7. Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan tindakan)
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan kesehatan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Tindakan Medis 3. KIR Kesehatan 4. KIR Haji 5. Surat Kematian 6. Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikpapan.go.id <p>Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)</p>

B.Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran 2. Peraturan menteri Kesehatan No.514 tahun 2015 tentang Panduan praktik klinik bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.
8.	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan Umum, sanitasi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) • Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan pendaftaran
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 1 orang • Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical

		Pathway <ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Pendaftaran.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

IV. PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Nomor Antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket Pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium) bila diperlukan. 5. Pemberian terapi atau resep dokter 6. Pengambilan obat di Depi Farmasi 7. Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan tindakan)
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar

		indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	1. Konseling kesehatan 2. Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 7. Telp : (0542)8705760 8. Hotline/SMS/WA :0895327172074 9. Facebook : Puskesmas Karangjoang 10. Instagram : @pkmkarangjoang 11. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 12. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B.Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran 2. Peraturan menteri Kesehatan No.514 tahun 2015 tentang Panduan praktik klinik bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.
8.	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan Umum, sanitasi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan pendaftaran
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang

12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Pendaftaran.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

V. PELAYANAN RUANG KIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada) Kartu KB (Fotocopy KTP, Kartu KB, BPJS)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Nomor Antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket Pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium) bila diperlukan. 5. Pemberian terapi atau resep dokter 6. Pengambilan obat di Depo Farmasi 7. Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan tindakan)
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis

		Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Ibu hamil 2. Pemeriksaan IVA 3. Imunisasi 4. KB 5. Tindik 6. Kelas ibu hamil 7. Kelas ibu balita
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan masa Sebelum hamil, Masa hamil, persalinan, dan Masa sesudah melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan kontrasepsi, Seta pelayanan kesehatan seksual.
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan KIA, sanitasi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA :

		Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) <ul style="list-style-type: none"> Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan pendaftaran
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Bidan : 4 orang Dokter 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway Maklumat Pelayanan Pakta Integritas Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Penjaga Keamanan CCTV Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> SKP setiap tahun untuk pelaksana Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

VI. PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN GIGI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pengambilan Nomor Antrian Melakukan pendaftaran di loket Pendaftaran Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium) bila diperlukan. Pemberian terapi atau resep dokter Pengambilan obat di Depo Farmasi Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan

		tindakan)
4	Biaya / tarif	<p>Pasien Umum</p> <p>Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018</p> <p>Pasien BPJS : Gratis</p> <p>Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Gigi 2. Pembersihan Karang Ggi 3. Penambalan Gigi 4. Pencabutan Gigi
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. KMK No. HK.02.02/Menkes/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan Gigi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil)

		<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Gigi Umum : 1 • Perawat Gigi : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

VII. PELAYANAN RUANG SANITASI/GIZI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Nomor Antrian 2. Melakukan pendaftaran di loket Pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Melakukan konseling 5. Pasien Pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu	10-60 menit (sesuai dengan jenis kasus dan tindakan)
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis

		Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Kesehatan Lingkungan 2. Konseling Gizi
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No.14 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Teknis 2. Peraturan menteri Kesehatan No. 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Set Pemeriksaan Kesehatan Gizi, sanitasi, komputer set, lemari alkes, Ruang tunggu, WIFI, AC, Kipas angin, Kursi Roda, Meja dan kursi set, ruang laktasi, toilet wanita dan pria, tempat bermain anak, musholla, pojok anak, pengeras suara, papan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) • Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Nutrician : 1

		<ul style="list-style-type: none"> • Kesehatan Lingkungan : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

VIII. RUANG TINDAKAN/GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada) Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien.
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk Catatan ; Bagian Pendaftaran atau Bagian Informasi yang bertugas bisa langsung berkoordinasi

		dengan petugas yang ada di dalam ruang gawat darurat/tindakan untuk penanganan segera.
3.	Jangka Waktu	Respon tindakan oleh petugas kurang dari 2 menit dan lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien.
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat darurat
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikpapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik Kedokteran 2. Peraturan menteri Kesehatan No. 514 tahun 2015 tentang panduan praktik klinik bagi dokter di fasilitas Kesehatan Tingkat pertama
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	3 buah bed (tempat tidur), Set Pemeriksaan kedaruratan, Kursi Roda, lemari Alkes, Tabung Oksigen, sterilisator, tandu/Scoop Stretcher, EKG, Nebulizer, tiang Infus, Meja dan kursi periksa, dan Ambulan
9	Kompetensi Pelaksana	• Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA :

		Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 1 orang • Perawat : 1 orang • Bidan : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

IX. KAMAR BERSALIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas : KTP/KTA/SIM/KK Kartu BPJS (bila ada) Surat Rujukan (bila dirujuk dari fktip lain)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Menerima penjelasan admission 4. Penandatanganan General consent Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pemasangan Gelang 6. Pasien diantar Ke ruang Bersalin 7. Pasien Ke Depo Farmasi bila mendapat obat

		8. Pasien pulang/rujuk Catatan ; Bagian Pendaftaran atau Bagian Informasi oyang bertugas bisa langsung berkoordinasi dengan petugas yang ada di dalam ruang gawat bersalin untuk penanganan segera.
3.	Jangka Waktu	Respon tindakan oleh petugas kurang dari 2 menit dan lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien.
4	Biaya / tarif	Pasien Umum Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018 Pasien BPJS : Gratis Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Bersalin
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	3 buah bed (tempat tidur) bersalin, 2 bed pasca bersalin, Set Pemeriksaan bersalin, Kursi Roda, lemari Alkes, Tabung Oksigen, sterilisator, tandu/Scoop Stretcher, USG,toilet,AC, tiang Infus,

		Meja dan kursi periksa, dan Ambulan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dokter Umum : 1 orang Bidan : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway Maklumat Pelayanan Pakta Integritas Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Penjaga Keamanan CCTV Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> SKP setiap tahun untuk pelaksana Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

X. LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Surat pengantar/rujukan dari Dokter Kwitansi pembayaran laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien/keluarga menyelesaikan administrasi pembayaran laboratorium di kasir Pasien menyerahkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium. Menunggu panggilan untuk mengambil sampel. Pengambilan sampel oleh petugas laboratorium.

		<p>5. Proses pemeriksaan sampel (Analisa).</p> <p>6. Pencatatan hasil (verifikasi dan validasi)</p> <p>7. Penyerahan hasil.</p> <p>8. Pasien/keluarga membawa hasil pemeriksaan laboratorium kembali ke dokter pemeriksa.</p> <p>Catatan :</p> <p>Pengambilan sampel dahak, pasien diarahkan menuju ke Area sputum Booth yang berada diluar gedung utama untuk pengendalian pencegahan infeksi..</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit</p> <p>Catatan :</p> <p>Khusus pemeriksaan laboratorium kritis (Trombosit, Hb, GDS) disampaikan dalam waktu , 15 menit dan pemeriksaan BTA di sampaikan 1 x 24 Jam.</p>
4	Biaya / tarif	<p>Pasien Umum</p> <p>Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018</p> <p>Pasien BPJS : Gratis</p> <p>Lab pasien BPJS yang ditanggung adalah pemeriksaan GDS, DL, UL dan Hb dan pemeriksaan yang sesuai indikasi medis dari dokter</p>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan Laboratorium Pusat kesehatan masyarakat
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat Haematologi Analyzer, sentrifus, Mikroskop, Rotator, lemari alkes, dsputum Booth, Alat rapid Tes, Area tunggu, WIFI, Toilet.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Analisis kesehatan : 2
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway Maklumat Pelayanan Pakta Integritas Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Penjaga Keamanan CCTV Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> SKP setiap tahun untuk pelaksana Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

XI. FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar resep dari dokter/dokter gigi

2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat.. 3. Dilakukan <i>entry</i> resep sesuai dengan penomoran resep. 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah di <i>entry</i>.. 5. Pengecekan obat oleh kefarmasian. 6. Penyerahan obat dengan memanggil nama pasien disertai dengan PIO (Pelayanan Informasi Obat) 7. Pasien Pulang.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan obat jadi ; kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap • Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap
4	Biaya / tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Farmasi
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer set, Mesin pembuat puyer, Ruang Tunggu, Leaflet, pengeras suara, Kulkas Obat/vaksin,WIFI, Gudang Obat,lemari obat, Meja racik.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) • Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian : 5 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

XII. RUANG TB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat TB 2. Surat Pengantar atau Rujukan (bila ada)
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga datang melakukan pendaftaran. Catatan : untuk antrian pendaftaran Ruang TB menggunakan alur khusus, tanpa harus

		<p>mengantri.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien menunggu di depan ruang TB 3. Petugas loket menghubungi Koordinator Ruang TB. 4. Petugas memberikan pelayanan ruang TB. 5. Pasien mendapatkan OAT/tindakan sesuai indikasi. 6. Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Lama pelayanan menyesuaikan dengan kebutuhan
4	Biaya / tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan TB
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balikpapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Peraturan Menteri Kesehatan No.514 Tahun 2015 tentang Pandun Praktik Klinik Bagi Dokter di fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan No.67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberculosis.
8.	Sarana dan	Kursi dan meja pemeriksa, lemari, set alat

	Prasarana, dan/atau Fasilitas	pemeriksaan, leaflet, lembar balik.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Perawat : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai Panduan klinis dan Clinical Pathway Maklumat Pelayanan Pakta Integritas Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Penjaga Keamanan CCTV Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> SKP setiap tahun untuk pelaksana Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

XIII. TATA USAHA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar dari ruang pelayanan Surat Pengantar dari instansi lain
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien yang berkepentingan memberikan surat pengantar melalui loket TU. Petugas memberikan informasi dan

		<p>administrasi yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan.</p> <p>3. Petugas melakukan manajemen ketatausahaan sesuai dengan SOP yang berlaku.</p> <p>4. Pasien yang berkepentingan mendapatkan pelayanan ke tatausahaan.</p> <p>5. Pasien yang berkepentingan pulang.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit
4	Biaya / tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan TU
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>1. Telp : (0542)8705760</p> <p>2. Hotline/SMS/WA :0895327172074</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Karangjoang</p> <p>4. Instagram : @pkmkarangjoang</p> <p>5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com</p> <p>6. Website : pkmkarangjoang.balikipapan.go.id</p> <p>7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)</p>

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer set, Mesin Ketik manual, Printer, lemari arsip, buku ekspedisi, buku surat keluar/masuk, mesin scan
9	Kompetensi	Ka. TU dan pelaksana administrasi.

	Pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Perawat : 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional prosedur. • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

XIV. RUJUKAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penyampaian Pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat pengantar rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pelayanan medis sesuai indikasi medis 2. Pasien mendapatakab rujukan sesuai dengan indikasi medis apabila tidak bisa diselesaikan di fasilitas pelayanan tingkat pertama 3. Pasien atau keluarga menyelesaikan urusan administrasi di ruang Tata Usaha 4. Pasien berangkat ke RS sendiri atau diantar dengan petugas kesehatan membawa surat rujukan yang ada
3.	Jangka Waktu	10 - 60 menit

	Penyelesaian	
4	Biaya / tarif	<p>Pasien Umum</p> <p>Tarif sesuai dengan PERWALI no.35 tahun 2018</p> <p>Pasien BPJS : Gratis</p> <p>Pembayaran tindakan hanya untuk yang diluar indikasi medis</p>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan , saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : (0542)8705760 2. Hotline/SMS/WA :0895327172074 3. Facebook : Puskesmas Karangjoang 4. Instagram : @pkmkarangjoang 5. Email : puskesmas.karangjoang_bpp@yahoo.com pkarangjoang@gmail.com 6. Website : pkmkarangjoang.balickpapan.go.id 7. Layanan LADA SEGAR (Lapor Aduan Segala Kritik dan Saran)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 514 tahun 2015 tentang panduan praktik klinik bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama 3. Peraturan menteri kesehatan No.47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawatdaruratan.
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer set, jaringan internet, ambulance, oksigen, Infus set, alat-alat /kit emergency
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan menjunjung tata nilai UPTD Puskesmas Karang Joang (PRIMA : Profesional, Ramah, Informatif, Manfaat, Adil) 2. Dokter dengan kompetensi ATLS/ACLS

		<p>3. Perawat dengan kompetensi BTLS/PPGD</p> <p>4. Bidan dengan kompetensi APN</p> <p>5. Driver Ambulance terlatih BLS</p> <p>6. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)</p>
10.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 1 orang</p> <p>Perawat : 1 orang</p> <p>Bidan : 1 orang</p> <p>Driver Ambulance : 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan sesuai panduan klinis dan klinikal pathway • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas • Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional prosedur. • Pelayanan bebas pungutan liar
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Keamanan CCTV • Pengendalian Pencegahan Infeksi (PPI) • Program Mutu dan keselamatan pasien (PMKP)
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • SKP setiap tahun untuk pelaksana • Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien • Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. • Monitoring dan evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.

Ditetapkan di : Balikpapan
 Pada tanggal : 15 Januari 2020
 KEPALA PUSKESMAS KARANG JOANG



LAMPIRAN 2 : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
KARANG JOANG TENTANG STANDAR
PELAYANAN PULIK UPTD PUSKESMAS
KARANG JOANG.
NOMOR : 440/042/SK/KRG/1/2020

MAKLUMAT PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KARANG JOANG

Dengan ini kami,

Pimpinan dan segenap staf UPTD Puskesmas Karang Joang Menyatakan sanggup menyediakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada tanggal : 15 Januari 2020
KEPALA PUSKESMAS KARANG JOANG

