



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

Jalan Sebakuan Nomor 71 A Singkawang Kode Pos 79251  
Laman: puskestimur2.singkawangkota.go.id Pos-el: upt.pkmskwtimur2@gmail.com

---

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II  
NOMOR : 400.7.1/094/PKM SKW TIMUR II/TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,  
KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II,

Menimbang : a. bahwa UPT. Puskesmas Singkawang Timur II sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat;

b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan diperlukan standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a dan b dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Timur II;

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

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

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

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II STANDAR PELAYANAN DI UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II.
- Kesatu : Penyelenggaraan pelayanan Kesehatan di UPT. Puskesmas Singkawang Timur II harus memperhatikan standar pelayanan kesehatan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- Kedua : Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan bermutu kepada masyarakat diperlukan standar pelayanan UPT. Puskesmas Singkawang Timur II yang terlampir dalam surat keputusan ini.
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Singkawang  
pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT.PUSKESMAS  
SINGKAWANG TIMUR II,



**BARKAT**

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7.1/094/PKM SKW TIMUR  
 II/TAHUN 2024  
 TANGGAL : 2 JANUARI 2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPT.  
 PUSKESMAS SINGKAWANG  
 TIMUR II.

**STANDAR PELAYANAN  
 UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II**

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan nomor antrean</li> <li>• Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>• Menunjukkan Kartu JKN KIS/BPJS bagi Peserta</li> <li>• Membayar Retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung mengambil nomor antrean di loket pendaftaran</li> <li>2. Nomor antrean dibagi sesuai dengan kelompok umur (kluster) yaitu Kluster 2 untuk ibu hamil, ibu nifas, ibu bersalin, bayi, balita, usia pra sekolah, usia sekolah dan remaja, sedangkan Kluster 3 untuk usia produktif dan lansia</li> <li>3. Pasien/pengunjung menunggu nomor antreannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li> <li>4. Petugas loket pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien/pengunjung sesuai poli/kluster yang dituju</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli/kluster yang dituju

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
---	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan**

**Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Antrean</li> <li>2. Sistem Antrean dan Aplikasi e-Puskemas terintegrasi ke poli-poli/kluster</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang rekam medis</li> <li>5. Ruang tunggu</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SMA/ sederajat</li> <li>• Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi e-Puskemas dengan baik</li> <li>• Administrasi Keuangan</li> <li>• Mampu mengelola rekam medis</li> <li>• Mampu memperbaiki kerusakan ringan sampai sedang pada sistem antrean</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran: 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap semester</li> </ul>

## 2. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap pasien darurat langsung dibawa ke Ruang tindakan.</li> <li>• Keluarga/pengantar pasien mendaftarkan pasien ke bagian pendaftaran</li> <li>• Petugas mendaftarkan pasien darurat apabila tidak ada pengantarnya.</li> <li>• Petugas loket menginformasikan ke perawat dan dokter bahwa ada pasien darurat.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas melakukan anamnesa dan menentukan jenis kegawat daruratan pasien sesuai dengan triase.</li> <li>• Petugas melakukan pemeriksaan vital sign yang diperlukan.</li> <li>• Selanjutnya dokter melakukan pemeriksaan fisik, bila diperlukan pemeriksaan penunjang maka dilakukan pemeriksaan penunjang.</li> <li>• Petugas segera merujuk pasien ke RS terdekat apabila tidak mampu menangani. Petugas memberi informasi kepada pasien mengenai; penyakit pasien, tindakan medik yang akan dilakukan, kemungkinan penyulit tindakan tersebut, alternative terapi lainnya, prognosanya</li> <li>• Petugas mendokumentasikan kegiatan di rekam medik di aplikasi ePuskesmasmas dan buku register harian.</li> </ul>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan gawat darurat adalah <5 menit.
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan****Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li><li>Bed pasien</li><li>Buku rekam medis dan ATK lainnya</li><li>Ruangan pemeriksaan</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<b>Dokter Umum:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kompetensi dokter umum</li><li>Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS</li><li>Mampu melakukan tindakan pada kegawatdaruratan</li><li>Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li><li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li><li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li></ul> <b>Perawat:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kompetensi Perawat</li><li>Bersertifikat/pernah dilatih BTCLS/PPGD</li><li>Mampu melakukan tindakan dalam kegawatdaruratan</li><li>Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li><li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li><li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li></ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang Perawat: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap semester</li> </ul>
---	----------------------------	--

### 3. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/kluster yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan adalah 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		

<b>Pelayanan (Manufacturing)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang pemeriksaan
3	Kompetensi Pelaksana	<b>Dokter Umum:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawatdaruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <b>Perawat:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi Perawat</li> <li>• Bersertifikat/pernah dilatih BTCLS/PPGD</li> <li>• Mampu melakukan tindakan dalam kegawatdaruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang  Perawat: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan



8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>
---	----------------------------	--

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN USIA PRODUKTIF DAN LANSIA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/kluster yang dituju.</li> <li>Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan kluster 3 (usia produktif dan lansia) adalah 8-10 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang Perawat: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>
---	----------------------------	--

## 5. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20-30 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, timbangan, alat ukur tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Diagnostik dan Dental Unit</li> <li>4. Ruang pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Pencabutan gigi</li> <li>• Melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>• Kuretase</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>• Mengadakan/menerima rujukan medik</li> <li>• Mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat Gigi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>• Mampu melakukan penumpatan sementara</li> <li>• Mampu melakukan tindakan scaling</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi: 1 orang Perawat Gigi: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 6. STANDAR PELAYANAN RUANG INFEKSI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang infeksi adalah 8-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang Perawat: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 7. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8-10 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
---	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan indakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Bidan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi, dan balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang Bidan: 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 8. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang imunisasi adalah 10-15 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Ruang pemeriksaan</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Bidan/Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi, dan balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 1 orang</p> <p>Perawat : 7 orang</p> <p>Bidan: 6 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 9. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 8-10 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Ruang pemeriksaan</li> </ol>

		5. Implan Kit 6. IUD Kit
3	Kompetensi Pelaksana	<b>Bidan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi, dan balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan: 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 10. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 10-15 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>3. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Ruangan pemeriksaan</li> <li>5. Alat USG</li> <li>6. Doppler</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Bidan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi, dan balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 orang Bidan: 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 11. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI, DAN REMAJA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perwako</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10-30 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>3. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Ruang konseling</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Sanitarian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>• Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>• Melakukan pengawasan sanitasi</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan konseling</li> <li>• Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>• Mampu melakukan konseling gizi</li> <li>• Mampu melakukan SKPG</li> <li>• Mampu melaksanakan penanggulangan masalah gizi mikro dan makro</li> <li>• Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Dokter/Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling remaja</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Sanitarian: 1 orang Gizi: 2 orang Dokter: 1 orang Bidan: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap Semester</li> </ul>

## 12. STANDAR PELAYANAN IMS/VCT

### A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

#### Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>○ Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perwako</li> <li>○ Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>○ Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul> </li> <li>• Populasi Kunci <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit</li> <li>○ Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan</li> </ul> </li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan IMS/VCT.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10-30 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>3. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>4. Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>• Mampu menegakkan diagnosa IMS/VCT</li> <li>• Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Pelaksana/Bidan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen</li> <li>• Mampu melakukan konseling dan terapi</li> <li>• Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Petugas Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan kegiatan administrasi</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan menggunakan aplikasi IMS/VCT</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter: 1 orang</p> <p>Bidan: 1 orang</p> <p>Administrasi: 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) tiap Semester</li> </ul>

### 13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang TB adalah 10-30 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>5. Kotak pengaduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Ruang pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Perawat/Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling TB</li> <li>• Memahami TB-DOTS</li> <li>• Mampu melakukan PMO</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

5	Jumlah Pelaksana	Dokter: 1 orang Perawat: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) tiap Semester</li> </ul>

#### 14. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju.</li> <li>Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas.</li> <li>Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10-120 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> <li>Website: <a href="http://puskestimur2.singkawangkota.go.id">puskestimur2.singkawangkota.go.id</a></li> <li>Kotak pengaduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pemeriksaan, reagen, dan alat medis lainnya</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>• Mampu membuat/mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) tiap Semester</li> </ul>

## 15. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien/pengunjung menyerahkan resep di kamar obat.</li> <li>Pasien/pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas kamar obat.</li> <li>Pasien/pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5-30 menit
4	Biaya/Tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</li> <li>Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</li> <li>Kotak pengaduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obat-obatan</li> <li>Komputer dan printer</li> <li>ATK</li> <li>Kulkas/freezer</li> </ol>

		5. Kamar obat
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Asisten Apoteker/sederajat yang telah terlatih:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>• Mampu membaca resep</li> <li>• Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan ePuskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker: 1 orang Asisten Apoteker: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) tiap Semester</li> </ul>

## 16. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Seluruh pasien/pengunjung UPT. Puskesmas Singkawang Timur II
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien/pengunjung menyampaikan pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung ke petugas di meja informasi</li> <li>2. Menulis dan memasukkan ke kotak pengaduan</li> <li>3. SMS dan atau telpon ke nomor layanan pengaduan yang tertera di Puskesmas</li> <li>4. Mengakses media sosial Puskesmas</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</li> <li>2. Kontak Pengaduan : 083194780521</li> <li>3. Email: <a href="mailto:upt.pkmskwtimur2@gmail.com">upt.pkmskwtimur2@gmail.com</a></li> </ol>



		<p>4. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</p> <p>5. Kotak pengaduan</p>
<p><b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b></p>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<p>1. Buku catatan pengaduan pelanggan</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Telepon</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Petugas Pengaduan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ramah</li> <li>• Empati dan simpati</li> <li>• Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Pengaduan: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) tiap Semester</li> </ul>

KEPALA UPT.PUSKESMAS  
SINGKAWANG TIMUR II,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'BARKAT', written in a cursive style.

**BARKAT**