



# STANDAR PELAYANAN



2024

Created By :

**UPT PUSKESMAS KARYA MULIA**

 @puskesmaskaryamulia

 puskkaryamulia@gmail.com

 Puskesmas Karya Mulia

 Jl. Ampera Kel. Sungai Jawi Pontianak Kota



KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

NOMOR 6 TAHUN 2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA  
TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA,

- 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 kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia tentang Standar Pelayanan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Pasal 18 ayat (6))
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298)
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak Nomor 14/D-KES/Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Dan Standar Pelayanan Puskesmas Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Karya Mulia tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Karya Mulia;
- KEDUA** : Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Karya Mulia sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA** : Standar Pelayanan Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Karya Mulia sebagaimana Diktum Kesatu disusun untuk menjamin kepastian pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Karya Mulia

KEEMPAT

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 8 Januari 2024

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

PATRICIA AMI DAMEULI

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA  
 TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT KARYA MULIA NOMOR 6  
 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
 UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT  
 KESEHATAN MASYARAKAT KARYA MULIA

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

NO	STANDART PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
1	RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
2	RUANG FARMASI	Pelayanan Resep
3	RUANG PELAYANAN GIZI	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan
4	RUANG PELAYANAN KIA, KB DAN IMUNISASI	Pelayanan Tatalaksana ANC
5		Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)
6		Pelayanan Pemantauan Balita Sehat
7		Pelayanan KB
8		Pelayanan Calon Pengantin
9		Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
10		Pelayanan Pemeriksaan IVA
11	KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING	Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
12		Pelayanan Konsleing
13	RUANG LABORATORIUM	Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)
14		Pelayanan Laboratorium Rujukan (Puskesmas)
15	RUANG PENDAFTARAN	Pelayanan pendaftaran
16		Pelayanan Kasir
17	RUANG GIGI	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien
18		Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

NO	STANDART PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
19	RUANG GIGI	Pelayanan Pencabutan Gigi
20		Pelayanan Penambalan Gigi
21	RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS	Pelayanan pemeriksaan HIV AIDS
22		Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan Tuberkulosis/TB DOTS
23	RUANG TATA USAHA	Pelayanan Administrasi
24		Pelayanan Pengaduan
25	RUANG PEMERIKSAAN UMUM	Pelayanan Pemeriksaan Umum
26		Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

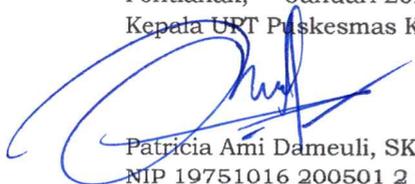
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
KARYA MULIA,

PATRICIA AMI DAMEULI



No	Komponen	Uraian
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>4. Surat rujukan</li> <li>5. Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter 3 Orang</li> <li>2. Perawat 5 Orang</li> <li>3. Bidan 5 Orang</li> <li>4. Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, Januari 2024  
Kepala URT Puskesmas Karya Mulia

  
Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN FARMASI

### Jenis Pelayanan : Pelayanan Resep

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Resep dari dokter/dokter gigi Puskesmas yang telah memiliki Surat Izin Praktek (SIP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sebelum menerima obat/resep bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir kecuali gawat darurat 2. Pasien membawa resep dari poli ke ruang farmasi, untuk resep elektronik pasien dari poli langsung ke ruang tunggu farmasi tanpa membawa resep 3. Pasien menunggu obat yang sedang disiapkan 4. Pasien mendapatkan obat sesuai resep dan disertai Pemberian Informasi Obat (PIO)
3	Jangka waktu pelayanan	1. Pelayanan obat non racikan 15-30 menit 2. Pemberian obat racikan 30-45 menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk pelayanan	Pelayanan Resep, Pemberian Informasi Obat (PIO), Pemberian Obat, Konseling
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2. SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3. Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4. Email : puskkaryamulia@gmail.com 5. Instagram : @puskesmaskaryamulia 6. Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7. Kotak Pengaduan 8. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9. <div style="text-align: center;"> <pre>           graph TD             A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]             A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]             A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sengul Jawi]             A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur aini UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sengul Jawi]             A --&gt; F[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mulia]             B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]             C -- 1 Hari --&gt; G             D -- 1 Hari --&gt; G             E -- 1 Hari --&gt; G             F -- 1 Hari --&gt; G             G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]             H --&gt; I{SELESAI}             I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]             I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]             J -- 1 Hari --&gt; I             K -- 5 Hari --&gt; I           </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan daerah Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>4. Informed Consent</li> <li>5. Peralatan IT</li> <li>6. Media konseling</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker/Asisten Apoteker harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker tidak ada</li> <li>2. Asisten Apoteker 2 Orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas</li> </ol>

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM

NIP 19751016 200501 2 009

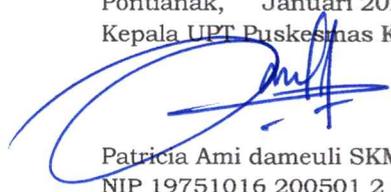
## STANDAR PELAYANAN GIZI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan 1. administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Pasien mendapat anamnesa dari Nutrisionis 3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisionis 4. Menerima status gizi, anamnesa dari dokter dan menerima pemeriksaan laboratorium dasar dan lanjutan 5. Mendapatkan tatalaksana penanganan gizi buruk sesuai standar
3	Biaya/Tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan
5	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2. SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3. Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4. Email : puskkaryamulia@gmail.com 5. Instagram : @puskesmaskaryamulia 6. Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7. Kotak Pengaduan 8. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sungai-Jawi]     A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sungai-Jawi]     A --&gt; F[Instagram @puskesmaskaryamulia FACEBOOK Puskesmas Karya Mulia]     B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     C -- 1 Hari --&gt; G     D -- 1 Hari --&gt; G     E -- 1 Hari --&gt; G     F -- 1 Hari --&gt; G     G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]     H -- 1 Hari --&gt; I{SELESAI}     I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]     J -- 1 Hari --&gt; L[ ]     K -- 5 Hari --&gt; L     </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1.		Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan
2.		Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
3.		Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9. Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4. Informed Consent
		5. Peralatan IT
		6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 3 Orang
		2. Perawat 5 Orang
		3. Bidan 5 Orang
		4. Nutrisisionis 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat
		2. Capaian SPM dan IKU
		3. Rapat Tinjauan Manajemen
		4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia

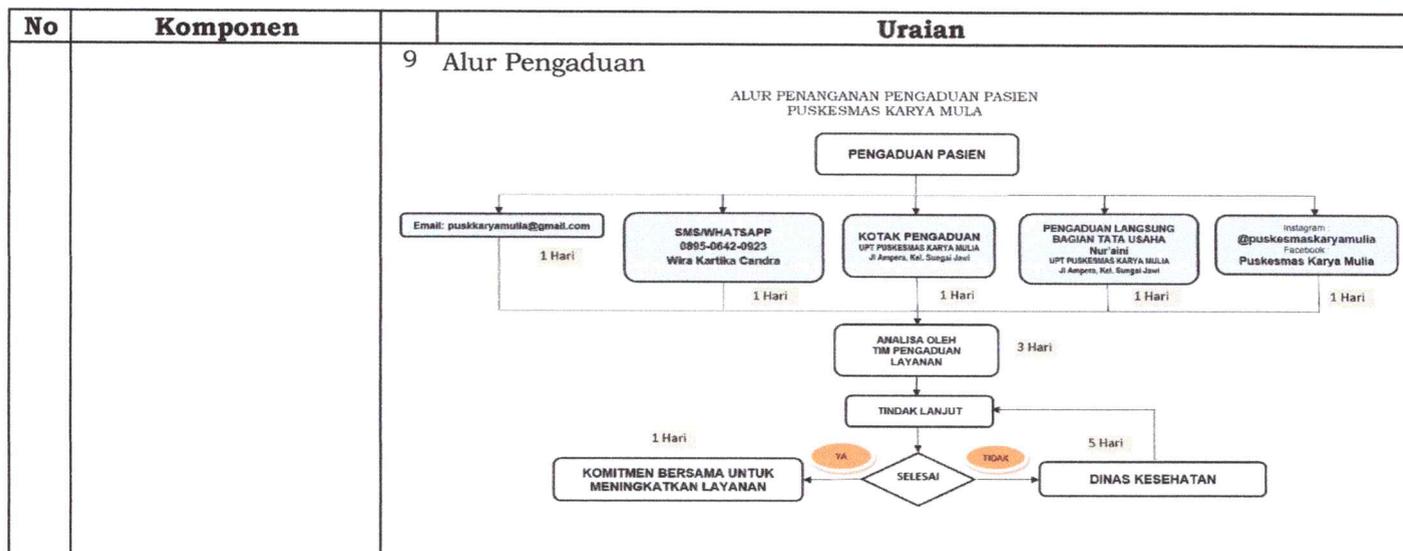


Patricia Ami dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN KIA,KB DAN IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat  2 Pasien menuju ruang KIA  2 Menerima buku KIA (untuk pasien baru)  3 Pasien menyampaikan informasi kepada petugas tentang : - Status kesehatan reproduksi (khusus Kunjungan pertama) - Status kesehatan secara umum (khusus kunjungan pertama) - Keluhan selama hamil - skreening status imunisasi (khusus kunjungan pertama)  4 Menerima pemeriksaan fisik oleh bidan - Umum : Tinggi Badan, Timbang Berat Badan, lingkaran lengan atas (dilakukan oleh petugas bidan), Tekanan Darah , nadi dan pernafasan, konjungtiva, oedem (bengkak), reflek lutut - Pemeriksaan kehamilan: Perabaan Perut, mengukur Tinggi Fundus Uteri (tinggi puncak rahim), Denyut Jantung Janin (DJJ), Payudara, vulva (alat kelamin luar bila ada indikasi)  5 Pemeriksaan Laboratorium (Urine, HB, Hepatitis B, malaria, Gol. Darah, Pemeriksaan IMS/HIV, gula darah, sputum (dahak) apabila ada indikasi TB)  6 Menerima pemeriksaan Gigi (wajib dilakukan apabila Kunjungan pertama, apabila kunjungan selanjutnya sesuai indikasi)  7 Menerima konsultasi/konseling gizi dan penanganan gangguan yang di temukan (Jika Mampu ditangani (Y) dan Jika tidak mampu ditangani (T) Pasien dirujuk  8 Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan  9 Menerima tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jalan Ampera Nomor 07

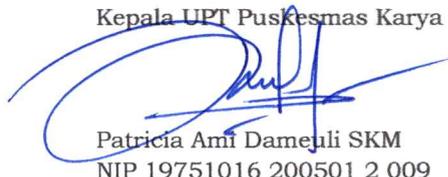


**Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan.
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Dokter Gigi/ Bidan/Nutrisionis/Terapis Gigi dan Mulut/Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 3 Orang
		2	Dokter Gigi 1 Orang
		3	Bidan 5 Orang
		4	Nutrisionis 2 Orang
		5	Terapis gigi dan Mulut 2 Orang

No	Komponen		Uraian
		6	Pranata Labkes 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Damejuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

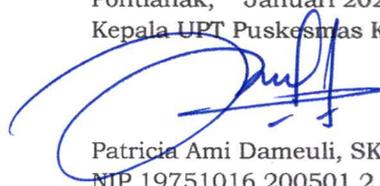
## STANDAR PELAYANAN KIA, KB DAN IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2 Membawa Buku KIA 3 Membawa Balita Sakit yang akan dilayani
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2 Menerima pelayanan gizi berupa penimbangan Berat Badan dan mengukur Tinggi Badan. 3 Menerima pengkajian dengan MTBS berupa masalah yang dihadapi balita, anemnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan tanda bahaya umum sesuai standar, rujukan bila ada bahaya umum, pemeriksaan keluhan utama batuk/susah bernafas, diare, demam, masalah telinga, masalah gizi, screening imunisasi, pemeriksaan laboratorium 4 Menerima konseling/penyuluhan kepada ibu sehubungan dengan penyakit balita, obat dan jadwal kunjungan ulang 5 Menerima rujukan sesuai indikasi
3	Biaya/tarif	- Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)
5	Jangka waktu penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jalan Ampera Nomor 07 9 Alur Pengaduan
<p style="text-align: center;">ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com 1 Hari]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candira 1 Hari]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jati 1 Hari]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jati 1 Hari]     A --&gt; B5[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mulia 1 Hari]     B1 --&gt; C[ANALISA OLEH TEB PENGABDIAN LAYANAN 3 Hari]     B2 --&gt; C     B3 --&gt; C     B4 --&gt; C     B5 --&gt; C     C --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D --&gt; E{SELESAI?}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN 1 Hari]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN 5 Hari]                     </pre>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan

No	Komponen	Uraian
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4 Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan. 5 Peralatan IT 6 Formulir MTBS/MTBM 5 Buku Bagan MTBS
3	Kompetensi pelaksana	1 Tim Pelaksana MTBS (Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisisionis) untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	Dokter 3 Orang Perawat 5 Orang Bidan 5 Orang Nutrisisionis 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP 4 Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Buku Bagan MTBS- revisi 5 Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Formulir MTBS/MTBM
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

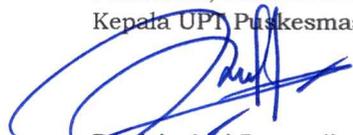
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemantauan Balita Sehat

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2 Membawa Buku KIA
		3 Membawa Balita Sehat yang akan mendapat pelayanan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2 Menerima pelayanan berupa pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Menentukan Status Gizi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan (SDIDTK)
		3 Menerima pelayanan Imunisasi (sesuai kebutuhan)
		4 Menerima Vitamin A setiap 6 bulan
		5 Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan
		6 Pencatatan hasil pelayanan dibuku KIA
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemantauan Balita Sehat
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jalan Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p>  <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA, Jl. Ampera, Kel. Sungai Jant]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur Irti UPT PUSKESMAS KARYA MULA, Jl. Ampera, Kel. Sungai Jant]     A --&gt; B5[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mula]          B1 -- 1 Hari --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     B2 -- 1 Hari --&gt; C     B3 -- 1 Hari --&gt; C     B4 -- 1 Hari --&gt; C     B5 -- 1 Hari --&gt; C          C -- 3 Hari --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D -- 1 Hari --&gt; E{SELESAI}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN]     F -- 1 Hari --&gt; End(( ))     G -- 5 Hari --&gt; End     </pre>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Buku kesehatan ibu dan Anak sesuai dengan ketentuan.
		5	Formulir Kuesioner Pra Skrining Perkembangan (KPSP)
		6	SDIDTK Kit
		7	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisionis untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal		Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1.	Dokter 3 Orang
		2.	Perawat 5 Orang
		3.	Bidan 5 Orang
		4.	Nutrisionis 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1.	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2.	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3.	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4.	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5.	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6.	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1.	Survey Kepuasan Masyarakat
		2.	Capaian SPM dan IKU
		3.	Rapat Tinjauan Manajemen
		4.	Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM

NIP 19751016 200501 2 009

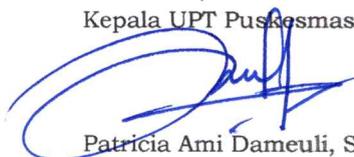
## STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>Pasien harus membawa kartu KB (untuk pasien ulangan)</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>Pasien mendapatkan anamnesa dari dokter/bidan</li> <li>Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik berupa:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umum : Tekanan Darah, nadi, pernafasan, suhu, Konjungtiva, payudara, bengkak pada wajah/tangan/kaki (sesuai dengan kebutuhan)</li> </ul> </li> <li>Pasien mendapatkan pelayanan KB</li> <li>Menerima Konseling</li> <li>Menerima jadwal kunjungan ulang</li> <li>Menerima rujukan jika perlu</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan KB
5	Jangka waktu penyelesaian	15-20 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 087817640999</li> <li>Nomor Telpn Pengaduan : 087817640999</li> <li>Email : puskkaryamulia@gmail.com</li> <li>Instagram : @puskesmaskaryamulia</li> <li>Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia</li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07</li> <li>Alur Pengaduan</li> </ol> <div style="text-align: center;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0823 Wira Kartika Candra]     A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA 'Nari' tmi UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; F[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mula]     B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TBM PENGADUAN LAYANAN]     C -- 1 Hari --&gt; G     D -- 1 Hari --&gt; G     E -- 1 Hari --&gt; G     F -- 1 Hari --&gt; G     G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]     H --&gt; I{SELESAI}     I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]     J -- 1 Hari --&gt; I     K -- 5 Hari --&gt; I                     </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4, dan Informed Consent 5. Lembar Balik Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/Bidan untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 3 Orang 2. Bidan 5 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Calon Pengantin

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>Pasangan calon pengantin wajib datang untuk dilakukan pemeriksaan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>Pasangan calon pengantin menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas, Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva), pemeriksaan gigi dan mulut dan pemeriksaan penunjang (darah lengkap, golongan darah, HIV, Hepatitis, Sifilis)</li> <li>Menerima imunisasi tetanus dan Tablet FE untuk calon pengantin perempuan</li> <li>Menerima Konseling</li> <li>Menerima hasil pemeriksaan</li> <li>Menerima rujukan sesuai kebutuhan</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Calon Pengantin
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 087817640999</li> <li>Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999</li> <li>Email : puskkaryamulia@gmail.com</li> <li>Instagram : @puskesmaskaryamulia</li> <li>Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia</li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07</li> <li>Alur Pengaduan</li> </ol> <div style="text-align: center;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0842-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jati]     A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jati]     A --&gt; F[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mulia]     B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     C -- 1 Hari --&gt; G     D -- 1 Hari --&gt; G     E -- 1 Hari --&gt; G     F -- 1 Hari --&gt; G     G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]     H -- 1 Hari --&gt; I{SELESAI}     I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]     J -- 1 Hari --&gt; L[ ]     K -- 5 Hari --&gt; L     </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Vaksin TT, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Kartu Imunisasi Tetanus 6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/ Dokter Gigi/Perawat/Bidan/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan/ Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/ lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 3 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Perawat 5 Orang 4. Bidan 5 Orang 5. Nutrisionis 2 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang 7. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
 Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia

Patricia Ami Dameuli, SKM  
 NIP 19751016 200501 2 009

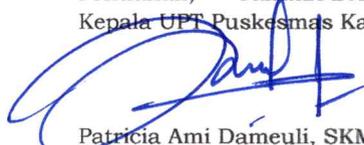
## STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva) 3. Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri 4. Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan 5. Menerima konseling 6. Menerima hasil pemeriksaan 7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9 <div style="text-align: center;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

No	Komponen	Uraian
		Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis 7. Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, 8. Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas 9. Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan 1. Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 3 Orang 2. Perawat 5 Orang 3. Bidan 5 Orang 4. Nutrisionis 2 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

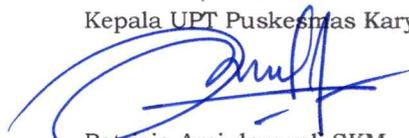
## STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan IVA (Inspekulo Visual Asam Asetat)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan 1. administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Petugas kesehatan (Dokter/Bidan) menjelaskan prosedur dan maksud tindakan 3. Pasien mengisi dan menandatangani Informed consent 4. Menerima pemeriksaan IVA dan SADANIS (Pemeriksaan payudara klinis) 5. Menerima Konseling 6. Menerima hasil pemeriksaan 7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan IVA ( Inspekulo Visual Asetat)
5	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9
		<p style="text-align: center;">ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 3 Orang 2. Perawat 5 Orang 3. Bidan 5 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

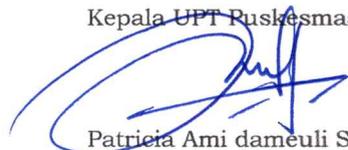
## STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING

Jenis Pelayanan : Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi

No	Komponen		Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan
		3	Menerima pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi sesuai dengan kebutuhan
3	Biaya/tarif		Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan		Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
5	Jangka waktu penyelesaian		15-30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2	SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4	Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5	Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6	Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7	Kotak Pengaduan
		8	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9	Alur Pengaduan
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

No	Komponen	Uraian
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Media KIE
		2 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		3 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter 3 Orang
		2 Dokter Gigi 1 Orang
		3 Perawat 5 Orang
		4 Bidan 5 Orang
		5 Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
		6 Nutrisionis 2 Orang
		7 Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang
		9 Asisten Apoteker 2 Orang
		10 Sanitasi Lingkungan 2 Orang
		11 Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 2 Orang
		12 Epidemiolog Kesehatan 1 Orang
		6
2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya		
3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP		
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat
		2 Capaian SPM dan IKU
		3 Rapat Tinjauan Manajemen
		4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

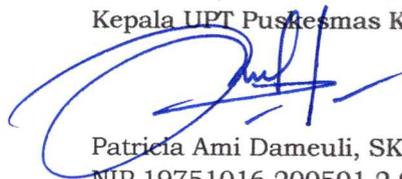
# STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING

Jenis Pelayanan : Pelayanan Konseling

No	Komponen		Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan
		3	Menerima pelayanan konseling sesuai dengan kebutuhan
		4	Menerima pemeriksaan lanjutan, jadwal kunjungan ulang atau rujukan apabila diperlukan
3	Biaya/tarif		Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan		Pelayanan Konseling
5	Jangka waktu penyelesaian		15-30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2	SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4	Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5	Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6	Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7	Kotak Pengaduan
		8	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9	Alur Pengaduan
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Komponen		Uraian
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Media KIE
		2	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		3	Surat Rujukan
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal		Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 3 Orang
		2	Dokter Gigi 1 Orang
		3	Perawat 5 orang
		4	Bidan 5 Orang
		5	Terapis Gigi dan Mulut 2 orang
		6	Nutrisisionis 2 Orang
		7	Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
		8	Asisten Apoteker : 2 Orang
		9	Sanitasi Lingkungan : 2 Orang
		10	Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku : 2 Orang
		11	Epidemiolog Kesehatan : 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

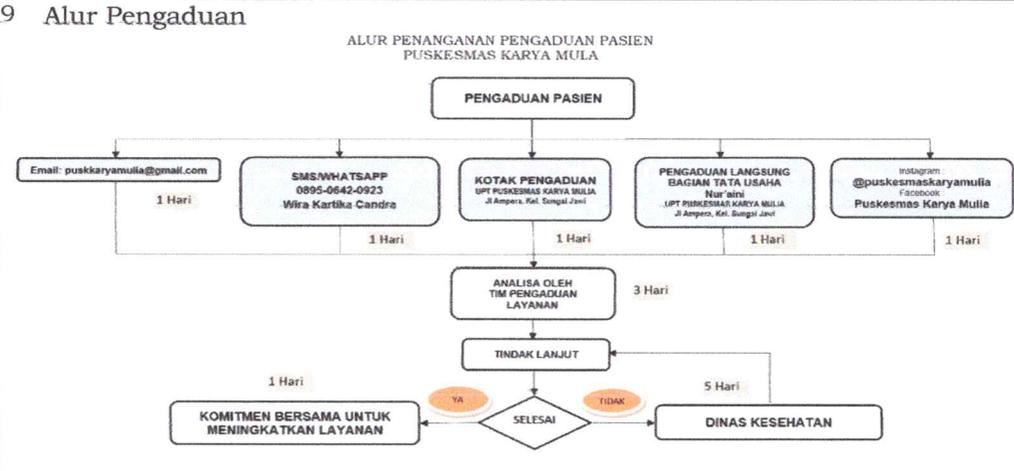
Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

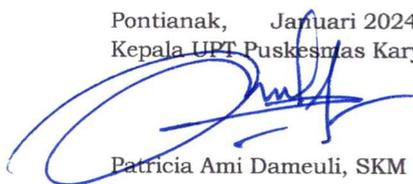
## STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana Rujukan (Puskesmas)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2 Pasien membawa surat rujukan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2 Pasien telah mendapatkan pemeriksaan di ruang pemeriksaan fasilitas pelayanan yang merujuk kemudian mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium
		3 Pasien membawa dan menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium fasilitas pelayanan rujukan
		4 Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium
		5 Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium
		6 Pasien menyerahkan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Rujukan Puskesmas
5	Jangka waktu penyelesaian	30-120 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpn Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p>  <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candro]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Janti]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Janti]     A --&gt; B5[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mulia]     B1 -- 1 Hari --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     B2 -- 1 Hari --&gt; C     B3 -- 1 Hari --&gt; C     B4 -- 1 Hari --&gt; C     B5 -- 1 Hari --&gt; C     C -- 3 Hari --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D --&gt; E{SELESAI}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN]     F -- 1 Hari --&gt; End(( ))     G -- 5 Hari --&gt; End     </pre>		
<b>Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

No	Komponen	Uraian
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4 BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat
		2 Capaian SPM dan IKU
		3 Rapat Tinjauan Manajemen
		4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

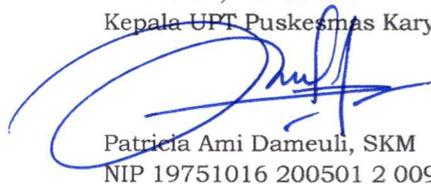
## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Pasien Baru :
		1.1 Membawa identitas Diri (KTP atau KK)
		1.2 Membawa Kartu BPJS
		2 Pasien Lama
		2.1 Membawa identitas Diri (KTP atau KK)
		2.2 Membawa Kartu BPJS/ asuransi lainnya
		2.3 Membawa kartu Berobat
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Mengambil nomor antrian
		2 Memberikan nomor antrian, dan memperlihatkan kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat kepada petugas
		3 Menyampaikan data yang dibutuhkan oleh petugas ( Nama, Jenis Kelamin, TTL, Nama KK, Alamat, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, No HP)
		4 Menerima kembali kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat
		5 Mendapat Kartu berobat untuk pasien baru
		6 Menunggu di depan Ruang pelayanan yang dituju
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpn Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Rekam Medis
		3	Kartu Berobat
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas Rekam Medis/ Petugas pendaftaran
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi 2 orang
		2	Rekam Medis 1 orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Membawa Rincian Pelayanan dari petugas pemberi layanan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Menunjukkan Rincian Pelayanan ke petugas kasir
		2 Membayar biaya pelayanan ke kasir
		3 Mendapatkan bukti lunas pembayaran
		4 Membawa bukti lunas pembayaran ke ruang pelayanan untuk mendapatkan pelayanan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com 1 Hari]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra 1 Hari]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jawi 1 Hari]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jawi 1 Hari]     A --&gt; B5[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook Puskesmas Karya Mula 1 Hari]     B1 --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN 3 Hari]     B2 --&gt; C     B3 --&gt; C     B4 --&gt; C     B5 --&gt; C     C --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D --&gt; E{SELESAI}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN 1 Hari]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN 5 Hari]     </pre>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Karcis Retribusi
		3	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas yang memiliki kemampuan membuat rincian pelayanan dan menghitung biaya pelayanan
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Kasir
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia

Patricia Ami Dafeuli SKM

NIP 19751016 200501 2 009

# STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

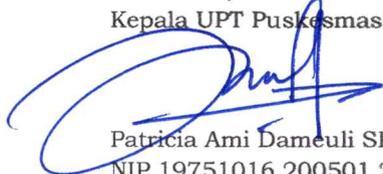
## Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir
		2 Pasien diminta konfirmasi identitas penderita, riwayat alergi obat dengan data yang terdapat pada kartu status.
		3 Mendapatkan anamnesa oleh Dokter gigi dan atau Terapis gigi mengenai riwayat kesehatan dan keluhan utama yang dialami
		4 Mendapatkan pemeriksaan dari Dokter gigi dan atau terapis gigi
		5 Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang terlebih dahulu, setelah itu baru mendapatkan diagnosa dari Dokter gigi/Terapis Gigi yang telah mendapat pelimpahan wewenang dari dokter gigi
		6 Mendapatkan tatalaksana sesuai kebutuhan
		7 Mendapatkan resep atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien
4	Jangka waktu penyelesaian	7-15 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

No	Komponen	Uraian
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Daerah kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4 Surat rujukan 5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter Gigi 1 Orang 2 Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

# STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

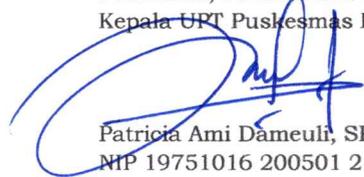
## Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir
		2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut
		3 Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/ penolakan tindakan)
		4 menerima tindakan pembersihan karang gigi
		5 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
		6 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pembersihan Karang Gigi
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

No	Komponen	Uraian	
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli, SKM

NIP 19751016 200501 2 009

# STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

## Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir
		2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut
		3 Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan)
		4 Menerima tindakan Pencabutan gigi
		5 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
		6 Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
		7 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pencabutan Gigi
5	Jangka waktu penyelesaian	15-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur' Almi UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; B5[Instagram: @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mulia]     B1 -- 1 Hari --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     B2 -- 1 Hari --&gt; C     B3 -- 1 Hari --&gt; C     B4 -- 1 Hari --&gt; C     B5 -- 1 Hari --&gt; C     C -- 3 Hari --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D -- 1 Hari --&gt; E{SELESAI}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN]     F -- 1 Hari --&gt; End(( ))     G -- 5 Hari --&gt; End     </pre>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Daerah kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4 Surat Rujukan 5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter Gigi 1 Orang 2 Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia

Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

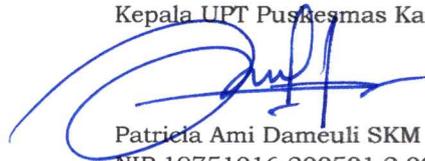
## STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

### Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi

No	Komponen		Uraian	
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>				
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir	
		2	Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut	
		3	Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed	
		4	menerima tindakan Penambalan gigi	
		5	Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	
		6	Mendapatkan jadwal untuk kunjungan ulang apabila diperlukan	
		7	Mendapatkan rujukan apabila diperlukan	
		8	Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan	
3	Jangka waktu pelayanan	30-60 menit		
4	Biaya/tarif		Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak	
5	Produk pelayanan		Pelayanan Penambalan Gigi	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia	
		2	SMS/WA Pengaduan : 087817640999	
		3	Nomor Telpo Pengaduan : 087817640999	
		4	Email : puskkaryamulia@gmail.com	
		5	Instagram : @puskesmaskaryamulia	
		6	Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia	
		7	Kotak Pengaduan	
		8	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07	
		9	Alur Pengaduan	
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>				
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan	
		2	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan	
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik	
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan	

No	Komponen		Uraian
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal		Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN HIV AIDS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien/klien harus mendaftar di ruang pendaftaran 2 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit, keluhan dan efek samping pengobatan serta pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3 Menerima pengkajian masalah yang dihadapi oleh pasien/klien dan pemeriksaan laboratorium 4 Menerima tata laksana sesuai dengan masalah yang dihadapi pasien/klien dan jadwal kunjungan berikutnya 5 Menerima rujukan bila diperlukan pemeriksaan dan tata laksana lebih lanjut yang tidak bisa dilakukan di puskesmas 6 Menerima resep dan obat
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
4	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Konseling Tes HIV 2. Pelayanan Pengobatan HIV dan AIDS
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpn Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9 Alur Pengaduan
<p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre>                     graph TD                         A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]                         A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]                         A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jati]                         A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nuri'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jati]                         A --&gt; F[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mula]  B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]                         C -- 1 Hari --&gt; G                         D -- 1 Hari --&gt; G                         E -- 1 Hari --&gt; G                         F -- 1 Hari --&gt; G  G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]  H --&gt; I{SELESAI}  I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]                         I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]  J -- 1 Hari --&gt; H                         K -- 5 Hari --&gt; H                     </pre>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4 Surat rujukan
		5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan/ Apoteker/ Asisten Apoteker/Petugas administrasi harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter 3 Orang
		2 Perawat 5 orang
		3 Bidan 5 Orang
		5 Asisten Apoteker 2 Orang
		6 Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
		7 Petugas Administrasi 3 orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4 BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5 Penyediaan alat pemadam kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat
		2 Capaian SPM dan IKU
		3 Rapat Tinjauan Manajemen
		4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia

Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

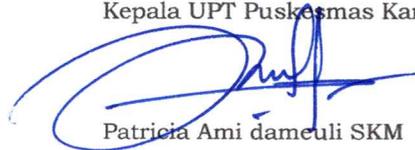
## STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkolosis

No	Komponen		Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien harus mendaftar di ruang pendaftaran
		2	Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)
		3	Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat
		4	Menerima rujukan ke laboratorium untuk penegakan diagnosa dan follow up hasil pengobatan TB atau dirujuk eksternal untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan
		5	Menerima tata laksana sesuai hasil pemeriksaan laboratorium
		6	Menerima Resep dan obat
		7	Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif		Tidak dipungut biaya (GRATIS)
4	Produk Pelayanan		Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkolosis
5	Jangka waktu penyelesaian		30-45 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2	SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4	Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5	Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6	Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7	Kotak Pengaduan
		8	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9	Alur Pengaduan
<p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kel. Sungai Jawi]     A --&gt; B5[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook Puskesmas Karya Mula]          B1 -- 1 Hari --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     B2 -- 1 Hari --&gt; C     B3 -- 1 Hari --&gt; C     B4 -- 1 Hari --&gt; C     B5 -- 1 Hari --&gt; C          C -- 3 Hari --&gt; D[TINDAK LANJUT]          D --&gt; E{SELESAI}          E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN]          F -- 1 Hari --&gt; D     G -- 5 Hari --&gt; D     </pre>			
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

No	Komponen		Uraian
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 3 Orang
		2	Perawat 5 Orang
		3	Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

## STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

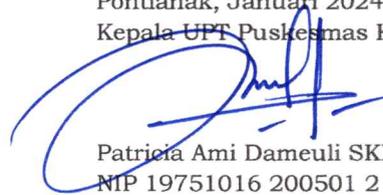
Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2 Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha</li> <li>2 Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan</li> <li>3 Pengguna layanan menerima layanan administrasi</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Administrasi
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia</li> <li>2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999</li> <li>3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999</li> <li>4 Email : puskkaryamulia@gmail.com</li> <li>5 Instagram : @puskesmaskaryamulia</li> <li>6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia</li> <li>7 Kotak Pengaduan</li> <li>8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07</li> <li>9 Alur Pengaduan</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com]     A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra]     A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kot. Sungai Jati]     A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nef'ni UPT PUSKESMAS KARYA MULIA Jl Ampera, Kot. Sungai Jati]     A --&gt; F[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook Puskesmas Karya Mulia]     B -- 1 Hari --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN]     C -- 1 Hari --&gt; G     D -- 1 Hari --&gt; G     E -- 1 Hari --&gt; G     F -- 1 Hari --&gt; G     G -- 3 Hari --&gt; H[TINDAK LANJUT]     H --&gt; I{SELESAI}     I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN]     I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN]     J -- 1 Hari --&gt; I     K -- 5 Hari --&gt; I     </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> </ol>

No	Komponen	Uraian	
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

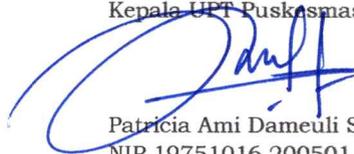
**STANDAR PELAYANAN TATA USAHA**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2 Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan 2 Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan 3 Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia 2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999 3 Nomor Telpn Pengaduan : 087817640999 4 Email : puskkaryamulia@gmail.com 5 Instagram : @puskesmaskaryamulia 6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia 7 Kotak Pengaduan 8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07 9 Alur Pengaduan
<p align="center">ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak

No	Komponen	Uraian
		9 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2 Formulir pengaduan dan ATK 3 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Pengelola pengaduan 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

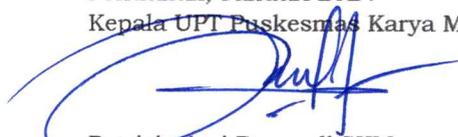
## STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)
		3 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat
		4 Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan
		5 Menerima rujukan ke laboratorium atau rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan
		6 Menerima Resep dan obat
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Umum
5	Jangka waktu penyelesaian	6-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia
		2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999
		4 Email : puskkaryamulia@gmail.com
		5 Instagram : @puskesmaskaryamulia
		6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia
		7 Kotak Pengaduan
		8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07
		9 Alur Pengaduan
<div style="text-align: center;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B1[Email: puskkaryamulia@gmail.com 1 Hari]     A --&gt; B2[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra 1 Hari]     A --&gt; B3[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jawi 1 Hari]     A --&gt; B4[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sungai Jawi 1 Hari]     A --&gt; B5[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook Puskesmas Karya Mula 1 Hari]     B1 --&gt; C[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN 3 Hari]     B2 --&gt; C     B3 --&gt; C     B4 --&gt; C     B5 --&gt; C     C --&gt; D[TINDAK LANJUT]     D --&gt; E{SELESAI}     E -- YA --&gt; F[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN 1 Hari]     E -- TIDAK --&gt; G[DINAS KESEHATAN 5 Hari]                     </pre> </div>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah kota pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4 Surat rujukan
		5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter/Perawat harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter 3 orang
		2 Perawat 5 orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat
		2 Capaian SPM dan IKU
		3 Rapat Tinjauan Manajemen
		4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2024  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009

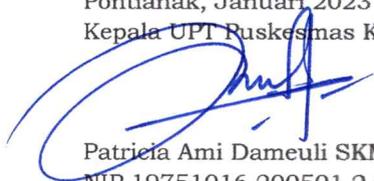
## STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2 Membawa pas Foto terbaru 3 x 4= 1 Lembar (Berwarna)</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan</li> <li>2 Mengisi identitas diri sesuai KTP pada blanko pembuatan SKD</li> <li>3 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)</li> <li>4 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat</li> <li>5 Menerima pemeriksaan khusus sesuai kebutuhan (seperti : pemeriksaan buta warna, laboratorium)</li> <li>6 Membawa blanko pembuatan SKD yang sudah diisi oleh petugas ke ruang administrasi</li> <li>7 Menerima Surat Keterangan Dokter</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Petugas : UPT Puskesmas Karya Mulia</li> <li>2 SMS/WA Pengaduan : 087817640999</li> <li>3 Nomor Telpon Pengaduan : 087817640999</li> <li>4 Email : puskkaryamulia@gmail.com</li> <li>5 Instagram : @puskesmaskaryamulia</li> <li>6 Facebook funpage : Puskesmas Karya Mulia</li> <li>7 Kotak Pengaduan</li> <li>8 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Karya Mulia Jl Ampera Nomor 07</li> <li>9 Alur Pengaduan</li> </ol> <div style="text-align: center;"> <p>ALUR PENANGANAN PENGADUAN PASIEN PUSKESMAS KARYA MULA</p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN PASIEN] --&gt; B[Email: puskkaryamulia@gmail.com 1 Hari]     A --&gt; C[SMS/WHATSAPP 0895-0642-0923 Wira Kartika Candra 1 Hari]     A --&gt; D[KOTAK PENGADUAN UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sangsi Jawi 1 Hari]     A --&gt; E[PENGADUAN LANGSUNG BAGIAN TATA USAHA Nur'aini UPT PUSKESMAS KARYA MULA Jl Ampera, Kot. Sangsi Jawi 1 Hari]     A --&gt; F[Instagram @puskesmaskaryamulia Facebook: Puskesmas Karya Mula 1 Hari]     B --&gt; G[ANALISA OLEH TIM PENGADUAN LAYANAN 3 Hari]     C --&gt; G     D --&gt; G     E --&gt; G     F --&gt; G     G --&gt; H[TINDAK LANJUT]     H --&gt; I{SELESAI}     I -- YA --&gt; J[KOMITMEN BERSAMA UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN 1 Hari]     I -- TIDAK --&gt; K[DINAS KESEHATAN 5 Hari]     </pre> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4 Blanko SKD
		5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter 3 Orang
		2 Perawat 5 Orang
		3 Pranata Laboratorium Kesehatan 3 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4 BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat
		2 Capaian SPM dan IKU
		3 Rapat Tinjauan Manajemen
		4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia



Patricia Ami Dameuli SKM  
NIP 19751016 200501 2 009