



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA  
**UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I**

Jalan Salam Diman No.1 Singkawang Kode Pos 79111

Website : puskestengah1.singkawangkota.go.id

Email : puskesmastengah1@gmail.com

---

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I

NOMOR : 400.7 / 54 / PKM SKW TENGAH I / 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa terdapat perubahan pelayanan kesehatan yang berdasarkan penguatan transformasi pelayanan kesehatan primer dan penataan struktur layanan kesehatan primer yang berorientasi pada kebutuhan layanan di setiap siklus kehidupan secara komprehensif dan terintegrasi.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I tentang Standar Pelayanan Publik Pada UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I;

- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5997), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  3. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  4. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
  9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I sebagai puskesmas non rawat inap dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi jenis pelayanan :
- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
  - 2) Pelayanan Klaster 2:
    - Ibu Hamil dan Nifas
    - Balita dan Anak Usia Pra Sekolah
    - Anak Usia Sekolah dan Remaja
  - 3) Pelayanan Klaster 3:
    - Usia Produktif (15-59 tahun)
    - Lanjut Usia ( $\geq 60$  tahun)
    - Calon Pengantin
    - KB
    - Deteksi Dini Kanker Serviks
  - 4) Pelayanan Klaster 4 (Pengendalian Penularan Penyakit):
    - TB
    - HIV dan IMS
    - Penyakit Menular Lainnya
    - Konseling Kesehatan Lingkungan
  - 5) Pelayanan Lintas Klaster:
    - Kegawatdaruratan dan Tindakan
    - Laboratorium
    - Kefarmasian
  - 6) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
  - 7) Pelayanan Medikolegal

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I.
- KETUJUH : Dengan ditetapkannya surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Kepala Puskesmas Singkawang Tengah I NOMOR: 400.7/16/PKM SKW TENGAH I/2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Puskesmas Singkawang Tengah I, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singkawang  
pada tanggal : 10 SEPTEMBER 2024  
KEPALA UPT. PUSKESMAS

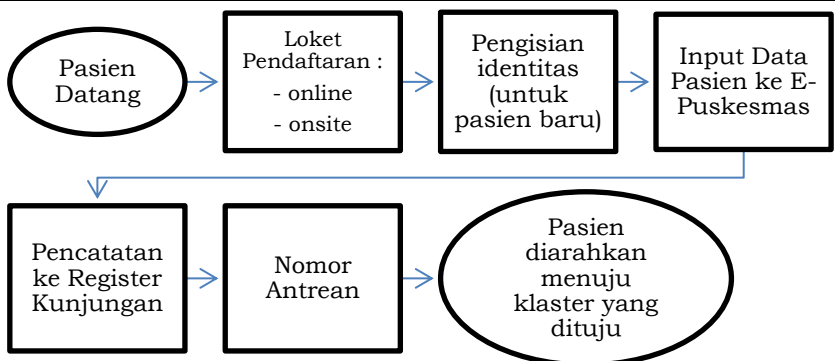
SINGKAWANG TENGAH I

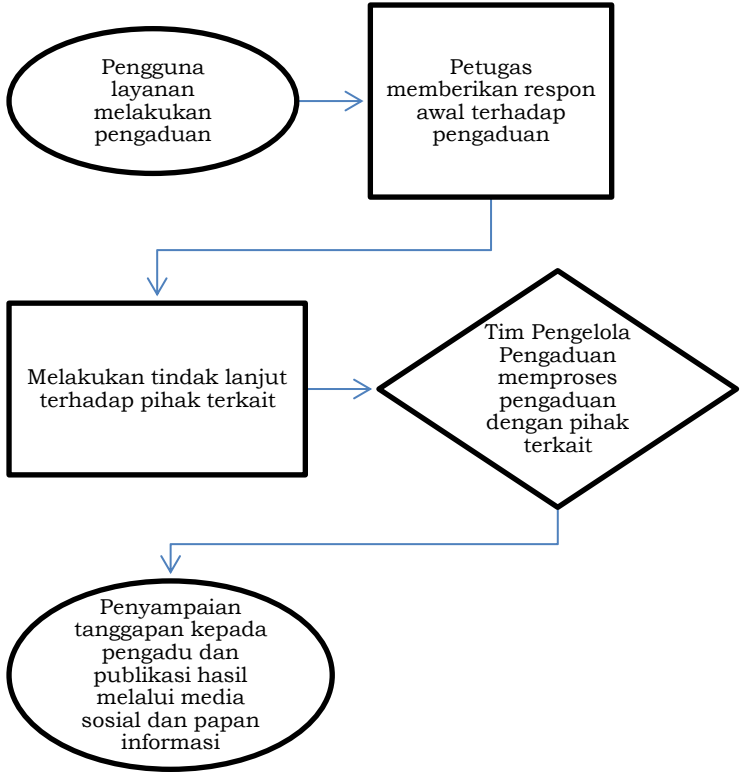


Yuliani Setyawati

LAMPIRAN : KEPUTUSAN UPT. PUSKESMAS  
SINGKAWANG TENGAH I  
NOMOR : 400.7/54/PKM SKW TENGAH I/2024  
TANGGAL : 10 SEPTEMBER 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN

## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga) b. Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS/KIS/ASKES)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph LR             A([Pasien Datang]) --&gt; B[Loker Pendaftaran : - online - onsite]             B --&gt; C[Pengisian identitas (untuk pasien baru)]             C --&gt; D[Input Data Pasien ke E-Puskesmas]             D --&gt; E[Pencatatan ke Register Kunjungan]             E --&gt; F[Nomor Antrean]             F --&gt; G([Pasien diarahkan menuju klaster yang dituju])           </pre> <p>a. Pasien datang ke loket pendaftaran dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan</p> <p>b. Khusus pasien yang baru pertama kali berkunjung mengisi formulir General Consent secara elektronik dan dilakukan pengisian identitas lengkap</p> <p>c. Penginputan data Pasien ke E-PUSKESMAS</p> <p>d. Pencatatan data pasien ke register kunjungan</p> <p>e. Petugas memberikan nomor antrian</p> <p>f. Pasien diarahkan menuju klaster yang dituju sesuai kondisi dan siklus hidupnya dan menunggu giliran untuk diperiksa</p> <p>g. Jika pasien gawat darurat diarahkan ke IGD atau ruang Tindakan</p> <p>h. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis elektronik pasieng ke setiap klaster melalui aplikasi E-Puskesmas</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 10 Menit (sesuai dengan kondisi yang ada)

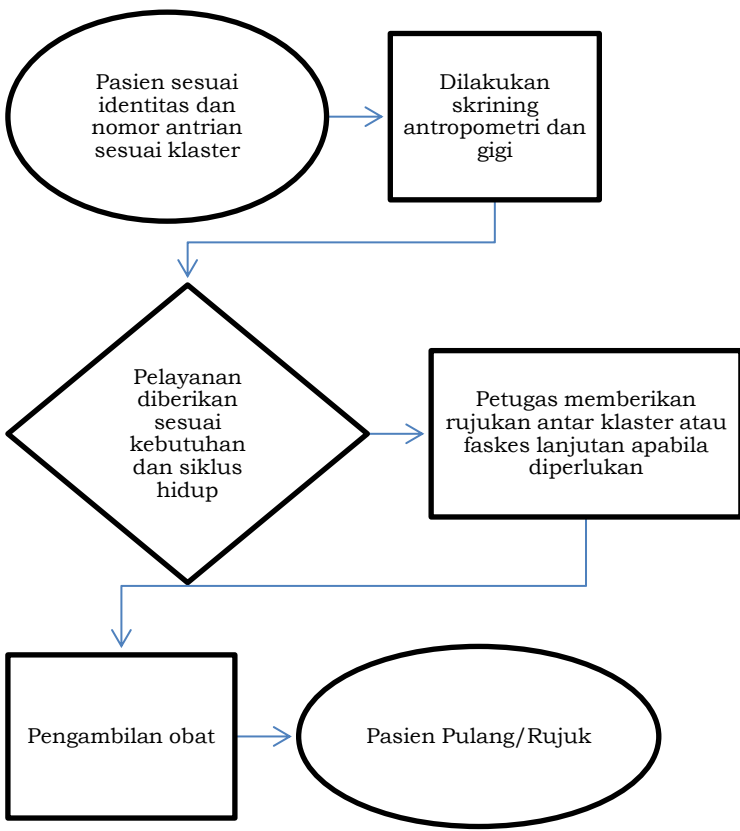
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	E-Puskesmas
6	Penanganan pengaduan sarana dan prasarana	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi])   </pre> <p>a. Kotak pengaduan</p> <p>b. Meja petugas pengaduan</p> <p>c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a></p> <p>d. Media Sosial :  Instagram : pkmskwtengah1  FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I  Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>f. Website : <a href="http://puskestengah1.singkawangkota.go.id">puskestengah1.singkawangkota.go.id</a></p> <p>g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456</p> <p>h. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS

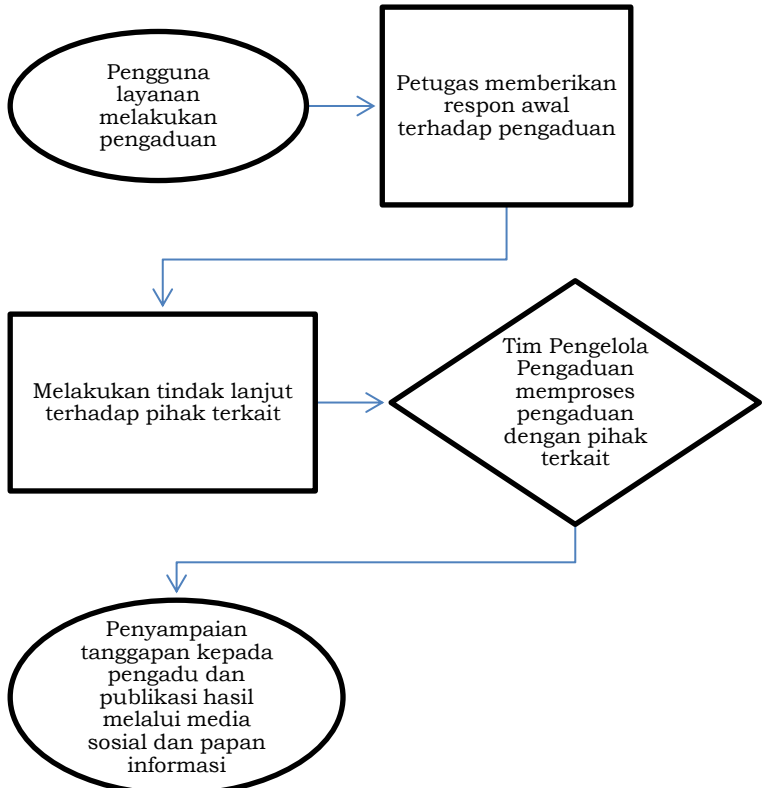
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik</li> <li>g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Komputer tersambung internet dan printer termal</li> <li>d. Buku register pendaftaran</li> <li>e. Kartu Berobat</li> <li>f. RM Darurat</li> <li>g. Tempat sampah non medis</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tenaga Pengelola Rekam Medis</li> <li>b. Tenaga Administrasi</li> <li>c. Bisa mengoperasikan komputer</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>
7	Jaminan Keamanan dan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka akan diberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan

	Keselaman Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Lokakarya Mini setiap bulan</li><li>b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali</li><li>c. Survey kepuasan masyarakat secara berkala</li></ol>



## STANDAR PELAYANAN KLAster 2

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Membawa Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A([Pasien sesuai identitas dan nomor antrian sesuai kluster]) --&gt; B[Dilakukan skrining antropometri dan gigi]             B --&gt; C{Pelayan diberikan sesuai kebutuhan dan siklus hidup}             C --&gt; D[Petugas memberikan rujukan antar kluster atau faskes lanjutan apabila diperlukan]             C --&gt; E[Pengambilan obat]             E --&gt; F([Pasien Pulang/Rujuk])           </pre> <p>a. Pemanggilan pasien yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrian di E-Puskesmas sesuai kluster</p> <p>b. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri (Pemeriksaan TB, BB, LILA, LP, LK dan status gizi) dan gigi</p> <p>c. Pelayan diberikan sesuai kebutuhan dan siklus hidup</p> <p>d. Petugas memberikan rujukan antar kluster atau ke faskes lanjutan apabila diperlukan</p> <p>e. Pengambilan obat</p> <p>f. Pasien pulang/rujuk</p>
3	Jangka Waktu	a. Pelayanan ANC : ±30–60 menit b. Pelayanan USG : ±10-20 menit c. Pelayanan Perawatan Luka Pasca Operasi SC : ±10-15 menit d. Pelayanan Imunisasi : ±20 menit

		<p>e. Pelayanan MTBS dan MTBM : ±20 menit</p> <p>f. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja : ±20 menit</p> <p>g. Pelayanan Gangguan Reproduksi : ±10–15 menit</p> <p>h. Pelayanan Konseling UBM/KtPA : ±30–60 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan ANC + USG</p> <p>b. Pelayanan Pasca Melahirkan</p> <p>c. Pelayanan Imunisasi</p> <p>d. Pelayanan MTBS dan MTBM</p> <p>e. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja</p> <p>f. Pelayanan Anak Usia Prasekolah dan Usia Sekolah</p> <p>g. Pelayanan Konseling Upaya Berhanti Merokok (UBM) dan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (KtPA)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi])   </pre> <p>a. Kotak pengaduan</p> <p>b. Meja petugas pengaduan</p>

		<p>c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a></p> <p>d. Media Sosial : Instagram : pkmskwtengah1 FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>f. Website : puskestengah1.singkawangkota.go.id</p> <p>g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456</p> <p>h. SP4N Laporan</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat</p>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<p>Peralatan :</p> <p>a. ATK</p> <p>b. Meja dan kursi</p> <p>c. Komputer tersambung internet dan printer</p> <p>d. Bed dan pijakan bed</p> <p>e. Meja Ginekolog</p> <p>f. Bantal dan Selimut</p> <p>g. Lampu Sorot</p> <p>h. Tensimeter</p> <p>i. Stetoskop</p> <p>j. Thermometer</p> <p>k. Oxymer</p> <p>l. Metline dan Pita Lila</p> <p>m. Doppler</p> <p>n. USG dan printer</p> <p>o. Klem portio</p> <p>p. Sonde uterus</p> <p>q. Bengkok</p> <p>r. Speculum</p> <p>s. Minor set dan pinset alat</p> <p>t. Kom kecil</p> <p>BMHP :</p> <p>Alcohol, Petidin iodine, Cairan Desinfektan, Sput, Alkohol swab, Plester, Aqua, Baby oil, Handscoen, Kasa Steril, Kapas Sublimat, Gel USG</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM sesuai dengan kompetensi</p> <p>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>

4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

## STANDAR PELAYANAN KLASTER 3

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK,) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES c. SURAT RUJUKAN BALIK dari FKTRL (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Pasiensesuai identitas dan nomor antrian]) --&gt; B[Pemeriksaan antropometri, anamnesis, TTV, skrining paket layanan]     B --&gt; C{Petugas melakukan pemeriksaan terhadap pasien}     C --&gt; D[Pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan]     C --&gt; E[Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan]     E --&gt; F[Pengambilan obat]     E --&gt; G([Pasiens Pulang/Rujuk])           </pre> <p>a. Pemanggilan pasien yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrian di E-Puskesmas</p> <p>b. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri (Pemeriksaan TB, BB, LILA, LP, LK dan status gizi)</p> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan anamnesis tanda vital pasien (tekanan darah, hitung nadi dan pernafasan, kadar oksigen)</p> <p>d. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai paket pelayanan</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan terhadap pasien</p> <p>f. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan</p> <p>g. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan</p> <p>h. Menyelesaikan administrasi (untuk pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pengambilan obat</li> <li>j. Pasien pulang/ rujuk</li> </ul>
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien datang</li> <li>a. Loket : ≤10 menit</li> <li>b. Skrining sesuai paket layanan : ±10-15 menit</li> <li>c. Ruang pemeriksaan : ≥10 menit</li> <li>d. Tindakan : ≥10-60 menit (tergantung jenis tindakan)</li> <li>e. Konseling UBM/KtP/PAK : ± 20-30 menit</li> <li>f. Pelayanan TT Catin : ±60 menit</li> <li>g. Konseling KB : ±20 menit</li> <li>h. Pelayanan Pasang IUD : ±30 menit</li> <li>i. Pelayanan Pasang Implan : ±30 menit</li> <li>j. Pelayanan Pencabutan IUD : ±30 menit</li> <li>k. Pelayanan Pencabutan Implan : ±30-45 menit</li> <li>l. Pelayanan KB Suntik 3 Bulan : ±10 menit</li> <li>m. Pelayanan Pil KB: ±10 menit</li> <li>n. Pelayanan Perawatan Luka Pasca Operasi SC : ± 10-15 Menit</li> <li>o. Pelayanan Vaksinasi : ± 20 menit</li> <li>p. Konseling SADANIS dan Deteksi Dini Kanker Rahim : ± 10-15 menit</li> <li>q. Pelayanan Pemeriksaan Deteksi Dini Kanker Rahim : ± 20 menit</li> <li>r. Pelayanan Konseling Krioterapi : ± 10 menit</li> <li>s. Ruang obat : ± 20 menit (Obat Puyer), ± 10 menit (Obat strip/sirup)</li> <li>t. Pasien pulang atau Rujuk rumah sakit : ≥ 30 menit (tergantung prosedur rujukan masing2 RS tempat merujuk)</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</li> <li>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</li> <li>c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Kesehatan bagi usia dewasa (18 – 59 tahun)</li> <li>b. Pelayanan Kesehatan bagi lanjut usia (≥ 60 tahun ke atas)</li> <li>c. Pelayanan Kesehatan Sebelum Menikah (calon pengantin)</li> <li>d. Pelayanan Kontrasepsi</li> </ul>

		<p>e. Pelayanan DETEKSI DINI KANKER RAHIM dan SADANIS</p> <p>f. Pelayanan Vaksinasi</p> <p>g. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut</p> <p>h. Pelayanan Konseling Kesehatan, Upaya Berhenti Merokok (UBM); Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (KtPA); Penyakit Akibat Kerja (PAK)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi]) </pre> <p>a. Kotak pengaduan</p> <p>b. Meja petugas pengaduan</p> <p>c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a></p> <p>d. Media Sosial :</p> <p>Instagram : pkmskwtenhah1</p> <p>FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>f. Website : <a href="http://puskestengah1.singkawangkota.go.id">puskestengah1.singkawangkota.go.id</a></p> <p>g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456</p> <p>h. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.

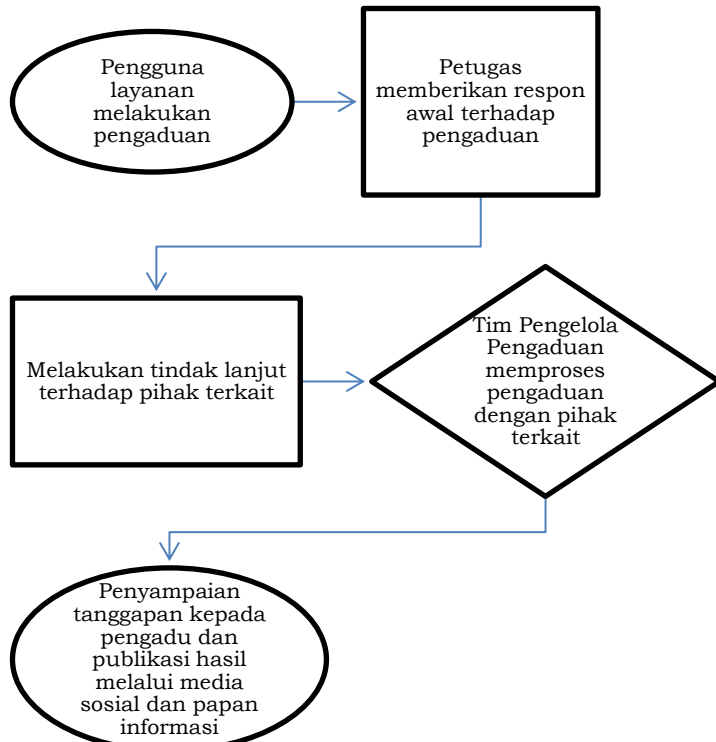
		b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Rak plastik</li> <li>d. Komputer dengan akses internet dan Printer</li> <li>e. Stetoskop, Tensimeter, Thermometer, Oxymeter, Pen light</li> <li>f. Kipas Angin</li> <li>g. Bed pasien dan pijakan bed pasien</li> <li>h. Selimut</li> <li>i. Skerem/pembatas</li> <li>j. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>k. Wastafel dan handscrub/antiseptik</li> <li>l. Meja Ginekolog</li> <li>m. Bantal dan Selimut</li> <li>n. Lampu Sorot</li> <li>o. Metline dan Pita Lila</li> <li>p. Klem portio, Sonde uterus, Bengkok, Kom kecil (IUD Kit)</li> <li>q. Implant kit</li> <li>r. Pil Kb, DMPA (KB 3 Bulan) dan kondom</li> <li>s. Speculum, Kapas Lidi, Wadah cuka dan wadah aqua (IVA Set)</li> <li>t. Set Alat Krioterapi</li> <li>u. Minor set</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM sesuai dengan kompetensi</li> <li>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>
7	Jaminan Keamanan dan	Petugas yang memiliki STR dan SIP



	Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

**STANDAR PELAYANAN  
KLASTER 4  
(PENGENDALIAN PENYAKIT MENULAR)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu Identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Pasien mendaftarkan diri]) --&gt; B[Pasien dilakukan pelayanan di klaster 2 atau 3]     B --&gt; C{Konseling dan Edukasi Klaster 4}     C --&gt; D([Pasien Pulang/Dirujuk])           </pre> </div> <p>a. Petugas pengendalian penyakit menular menerima rujukan internal melalui e-puskesmas</p> <p>b. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian klaster 4 di e-puskesmas</p> <p>c. Petugas klaster melakukan anamnesa singkat dan menentukan skrining penyakit</p> <p>d. Petugas melakukan investigasi lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien</p> <p>e. Rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis dan pelayanan kluster lainnya bila diperlukan</p> <p>f. Petugas akan melakukan wawancara atau konseling pada pasien dan mencatat Informasi pasien kedalam aplikasi terkait</p> <p>g. Petugas memberikan saran tindak lanjut dan menentukan kesepakatan tentang jadwal kunjungan lapangan</p> <p>h. Pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir jika pasien umum</p>

		<p>i. Pasien yang telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang</p> <p>j. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke FKRTL</p>
3	Jangka Waktu	± 30 Menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Konseling</p> <p>b. <i>Investigasi/Pelacakan Kontak*</i>)</p> <p>c. Penemuan kasus aktif</p> <p>d. Pemantauan minum obat (obat rutin maupun terapi pencegahan)</p> <p>e. Pengambilan dan pengiriman sampel untuk penegakan diagnosis dan pemantauan kemajuan pengobatan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi]) </pre> <p>a. Kotak pengaduan</p> <p>b. Meja petugas pengaduan</p> <p>c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a></p>

		<p>d. Media Sosial :</p> <p>Instagram : pkmskwtengah1</p> <p>FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>f. Website : puskestengah1.singkawangkota.go.id</p> <p>g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456</p> <p>h. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular, khususnya TBC</p> <p>b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular, khususnya TBC</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Meja dan Kursi</p> <p>c. Laptop/Komputer</p> <p>d. Printer</p> <p>e. APD</p> <p>f. Tempat sampah non medis</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang sudah pelatihan konselor</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan tentang penyakit TBC, HIV, IMS, dan penyakit menular lainnya</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung/Kepala Puskesmas</p> <p>b. Dilakukan Monev dari Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana</p> <p>c. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang dari tim klaster 4
6	Jaminan Pelayanan	<p>Petugas yang memiliki STR dan SIP</p> <p>Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>

8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
---	----------------------------	---

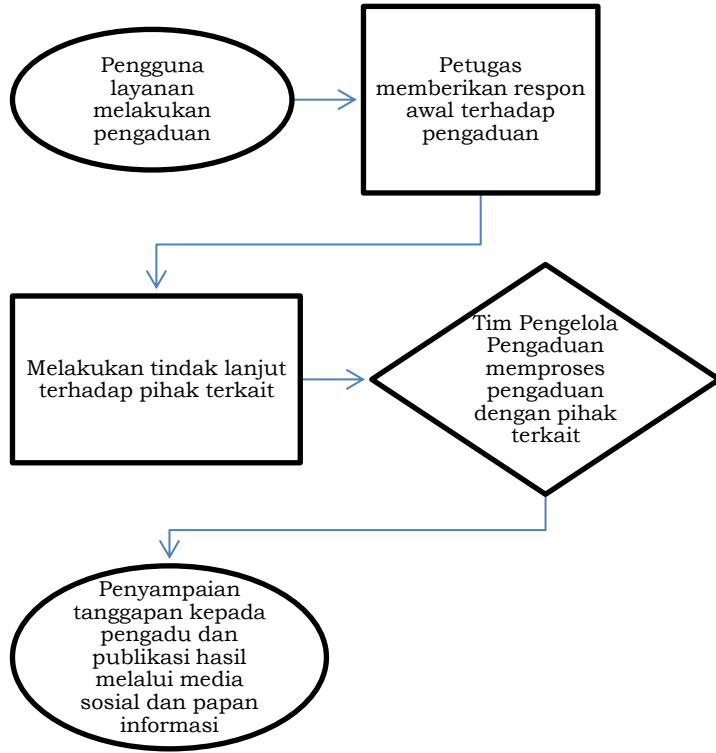
## STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Tindakan Darurat (IGD) b. Permintaan tindakan atau rujukan internal dari klaster 2 dan 3 (Tindakan) c. Permintaan pemeriksaan lewat E-Pusk (Laboratorium) d. Resep lewat E-Pusk (Farmasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A([Pasien mendaftarkan diri]) --&gt; B{Pasien dilakukan pelayanan di klaster 2 atau 3}     B --&gt; C[1. IGD / Tindakan 2. Laboratorium 3. Farmasi]     C --&gt; D([Pasien Pulang/Dirujuk])     D --&gt; A           </pre> </div> <p>1. Ruang IGD dan Tindakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang langsung jika gawat / darurat atau rujukan internal</li> <li>b. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien bila dalam kondisi gawat/darurat</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai standar</li> <li>d. Pemeriksaan Penunjang jika diperlukan</li> <li>e. Memberi informasi mengenai keadaan pasien dan prognosa</li> <li>f. Tindakan medis dan informed consent jika ada</li> <li>g. Penyelesaian administrasi di kasir (jika pasien umum) dan Medikolegal/Surat Keterangan Sakit (jika diperlukan)</li> <li>h. Pengambilan obat di kamar obat</li> <li>i. Pasien Pulang/Rujuk</li> </ol>

		<p>j. Mendokumentasikan kegiatan di RM dan buku register</p> <p>2. Ruang Laboratorium :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrian (identifikasi pasien)</li><li>b. Petugas menjelaskan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan dan sampel yang dibutuhkan;</li><li>c. Petugas menanyakan kesediaan pasien untuk tindakan pengambilan sampel melalui <i>informed consent</i>;</li><li>d. Jika pasien menolak, petugas mengembalikan pasien ke unit/poli perujuk;</li><li>e. Jika pasien setuju, petugas menyiapkan alat dan bahan pengambilan sampel dan pemeriksaan yang dibutuhkan;</li><li>f. Petugas melakukan pengambilan sampel;</li><li>g. Petugas melakukan pemeriksaan sampel;</li><li>h. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan sampel;</li><li>i. Petugas menyerahkan lembar hasil pemeriksaan;</li><li>j. Pasien kembali ke unit/poli perujuk.</li></ul> <p>3. Ruang Farmasi :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Petugas Farmasi menerima e-resep dari e-pusk</li><li>b. Petugas melakukan screening resep dan mencetak etiket</li><li>c. Apabila ada ketidaksesuaian, petugas farmasi mengkonfirmasi dokter penulis resep.</li><li>d. Petugas Farmasi menyiapkan obat sesuai yang tercantum dalam resep.</li><li>e. Petugas Farmasi melakukan pelabelan.</li><li>f. Petugas melakukan double check terhadap obat dan resep.</li><li>g. Petugas Farmasi memanggil nama pasien (identifikasi pasien).</li><li>h. Petugas Farmasi menyerahkan obat disertai informasi obat.</li><li>i. Pasien pulang.</li></ul>
--	--	--

3	Jangka Waktu	<p>1. Ruang IGD dan Tindakan : Menyesuaikan Tindakan medis dan kegawatan : <math>\geq</math> 10 60 Menit (tergantung pada jenis tindakan)</p> <p>2. Ruang Laboratorium : Mengacu pada SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I tentang Lama Waktu Penyerahan Hasil Pemeriksaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 7-10 menit (Protein Urin, Reduksi Urin, GDS/P, CHOL, UA, Golongan darah, Hb, Feses Rutin)</li> <li>b. 20-30 menit (Urin lengkap, Darah Rutin, Widal, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Anti HbsAg / Malaria / Dengue blood / Co-19, Sekret IMS)</li> <li>c. 55-60 menit ( Malaria Mikroskopik)</li> <li>d. 90-120 menit (BTA)</li> <li>e. &gt;130 menit (TCM)</li> </ol> <p>3. Ruang Farmasi : a. Resep obat racikan <math>\pm</math> 30 menit b. Resep obat non racikan <math>\pm</math> 15 menit.</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</li> <li>b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program</li> <li>c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Ruang IGD dan Tindakan : a. Tindakan Medis Non Operatif b. Tindakan Medis Operatif c. Penanganan Kegawat Daruratan</p> <p>2. Ruang Laboratorium : a. Kimia Klinik b. Hematologi c. Imunoserologi d. Urinalisa e. IMS f. Lain-lain(BTA, Feses Rutin, Malaria dan TCM)</p> <p>3. Ruang Farmasi : Konseling dan Pemberian Obat-obatan</p>



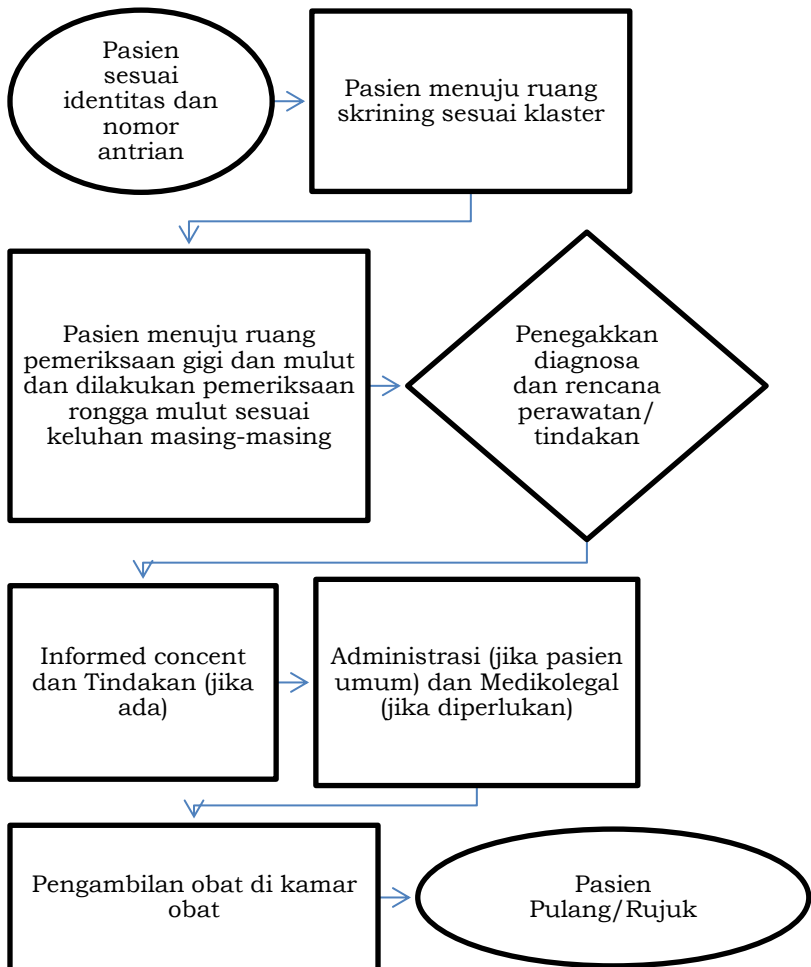
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi]) </pre> <p>a. Kotak pengaduan  b. Meja petugas pengaduan  c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a>  d. Media Sosial :  Instagram : pkmskwtengah1  FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I  Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I  e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I  f. Website : <a href="http://puskestengah1.singkawangkota.go.id">puskestengah1.singkawangkota.go.id</a>  g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456  h. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan  b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat  c. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan;  d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/PER/VIII/2009 tentang Pengiriman dan Penggunaan Spesimen Klinik, Materi Biologik dan Muatan Informasinya;</p>

		<p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Ruang IGD dan Tindakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan kursi</li> <li>c. Komputer tersambung internet</li> <li>d. Lemari kaca instrumen</li> <li>e. Bed periksa pasien beserta bantal dan selimut</li> <li>f. Lampu tindakan</li> <li>g. Tabung oksigen dan regulator</li> <li>h. Troli instrumen alkes dan EKG</li> <li>i. Tiang Infus</li> <li>j. EKG</li> <li>k. BMHP</li> <li>l. Minor set</li> <li>m. Nebulizer</li> <li>n. Otoskop</li> <li>o. Tensimeter</li> <li>p. Stetoskop</li> <li>q. Themometer</li> <li>r. Oxymeter</li> <li>s. Alat dan obat Emergensi</li> <li>t. Skerem</li> <li>u. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>v. Safety box</li> <li>w. Stelisator kering</li> <li>x. Wastafel non medis dan antiseptik</li> <li>y. Sink cuci instrumen</li> </ol> <p>2. Ruang Laboratorium :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pemeriksaan laboratorium berAC</li> <li>b. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>c. BMHP</li> <li>d. ATK</li> <li>e. Meja dan Kursi</li> <li>f. Komputer tersambung internet</li> <li>g. Lemari</li> <li>h. APD</li> <li>i. Safety Box</li> <li>j. Kulkas reagen</li> </ol>

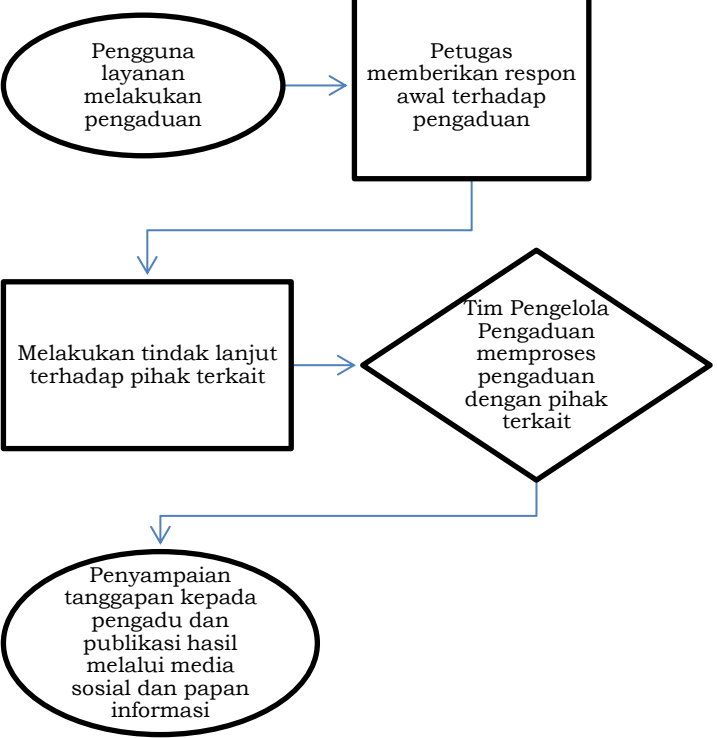
		<ul style="list-style-type: none"> <li>k. Wastafel medis dan non medis serta antiseptik</li> <li>l. Tong sampah tertutup medis dan non medis</li> </ul> <p>3. Ruang Farmasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan farmasi berAC</li> <li>b. ATK</li> <li>c. Meja dan Kursi</li> <li>d. Komputer tersambung internet dan printer</li> <li>e. Meja peracikan</li> <li>f. Loker penerimaan dan penyerahan obat</li> <li>g. Lemari obat-obatan non psikotropika dan BMHP</li> <li>h. Lemari khusus obat psikotropika</li> <li>i. Kulkas penyimpanan obat injeksi</li> <li>j. Wastafel dan antiseptik</li> <li>k. Tempat sampah non medis</li> <li>l. Rak arsip</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM sesuai dengan kompetensi</li> <li>b. SDM yang telah mengikuti pelatihan BTCLS</li> <li>c. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> <li>d. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>e. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Kefarmasian</li> </ul>
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar , aman, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun. Selanjutnya

		dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
--	--	--

## STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pasien sesuai identitas dan nomor antrian]) --&gt; B[Pasien menuju ruang skrining sesuai klaster]     B --&gt; C[Pasien menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut dan dilakukan pemeriksaan rongga mulut sesuai keluhan masing-masing]     C --&gt; D{Penegakkan diagnosa dan rencana perawatan/tindakan}     D --&gt; E[Informed concent dan Tindakan (jika ada)]     D --&gt; F[Administrasi (jika pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)]     E --&gt; G[Pengambilan obat di kamar obat]     F --&gt; G     G --&gt; H([Pasien Pulang/Rujuk])           </pre> <p>a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrian</p> <p>b. Petugas menuju ruang skrining sesuai klaster.</p> <p>c. Pasien menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut dan dilakukan pemeriksaan rongga mulut secara menyeluruh untuk mengetahui oral hygiene dan pemeriksaan sesuai keluhan utama pasien</p> <p>d. Penetapan diagnosa dan rencana perawatan / tindakan</p> <p>e. Bisa ditangani</p> <p>1) Ya</p>

		<p>Ada penyakit sistemik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya : Rujuk internal unit terkait</li> <li>• Tidak : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien mengisi informed consent/lembar persetujuan tindakan</li> <li>- Perawatan/Tindakan</li> <li>- Instruksi/penyuluhan post tindakan</li> <li>- Pemberian resep bila perlu</li> <li>- Pasien menyelesaikan administrasi (jika pasien umum dan medikolegal/SKS (jika diperlukan)</li> <li>- Pengambilan obat di kamar obat</li> <li>- Pasien pulang</li> </ul> </li> </ul> <p>2) Tidak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rujuk ke FKTRL/RSS Poli Gigi</li> </ul>
3	Jangka Waktu	<p>a. Anamnesa : ±5 menit</p> <p>b. Pemeriksaan fisik : ±5 menit</p> <p>c. Pencabutan gigi susu : ± 10-15 menit</p> <p>d. Pencabutan gigi permanen seri, taring dan geraham kecil : ± 25 menit</p> <p>e. Pencabutan gigi geraham besar: ± 30 menit</p> <p>f. Pencabutan gigi permanen dengan penyulit : ± 45 menit</p> <p>g. Pembersihan karang gigi : ± 35-45 menit</p> <p>h. Tumpatan sementara : ± 10-15 menit</p> <p>i. Tumpatan permanen : ± 30 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Konsultasi</p> <p>b. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</p> <p>c. Tindakan penumpatan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi</p> <p>d. Proses rujukan</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi])   </pre> <p>a. Kotak pengaduan  b. Meja petugas pengaduan  c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a>  d. Media Sosial :  Instagram : pkmskwtengah1  FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I  Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I  e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I  f. Website : puskestengah1.singkawangkota.go.id  g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456  h. SP4N Lapor</p>
---	---	--

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

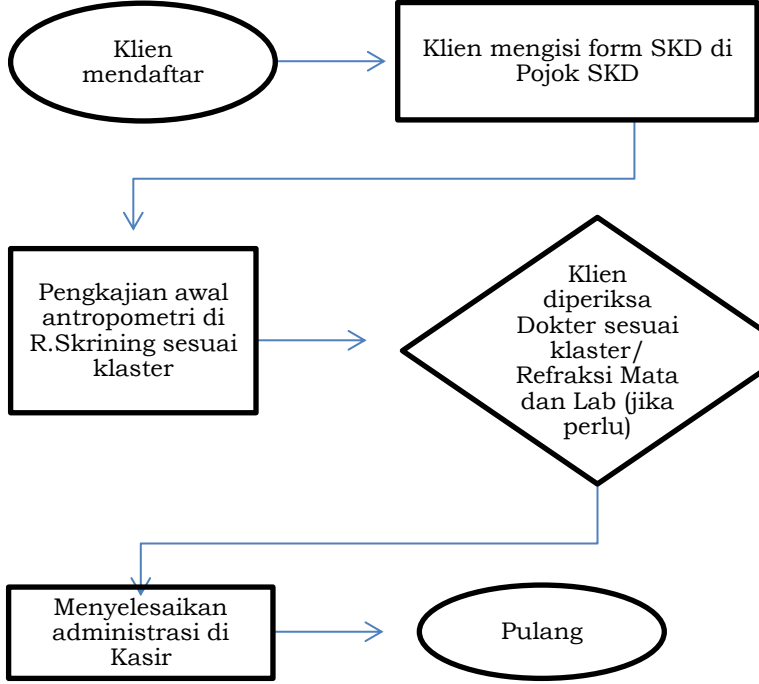
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Publik  b. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Kesehatan  c. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama  d. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</p>
---	-------------	--

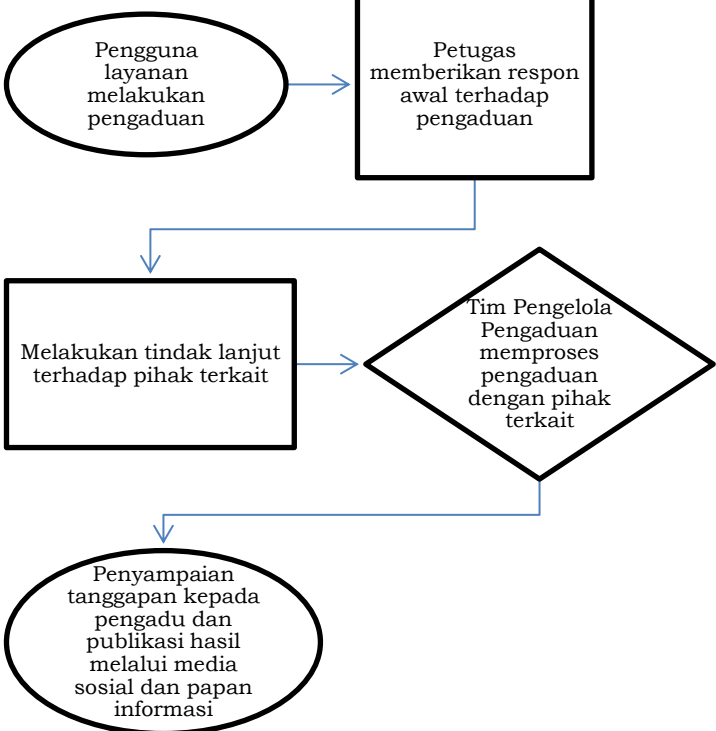
		<p>e. Peraturan Kepala OMBUDSMAN Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p>
2	Sarana / prasarana dan Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Meja tulis dan kursi</p> <p>c. Komputer tersambung internet dan printer</p> <p>d. Dental unit dan kompresor</p> <p>e. Lemari alat</p> <p>f. Tensimeter</p> <p>g. Stetoskop</p> <p>h. Diagnostic set</p> <p>i. Konservasi set</p> <p>j. Pencabutan gigi set</p> <p>k. Scalling set</p> <p>l. Troli instrumen</p> <p>m. Sterilisator kering</p> <p>n. Wastafel non medis dan medis serta antiseptic</p> <p>o. Tempat sampah medis dan non medis</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter gigi yang memiliki STR dan SIP</p> <p>b. Perawat gigi berpendidikan minimal D3 Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>b. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>c. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p> <p>d. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p> <p>SK Kepala Puskesmas No. 31 tahun 2022 tentang Pelayanan klinis</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”</p>
7	Jaminan keamanan dan	Petugas yang memiliki STR dan SIP



	keselamatan pelayanan	
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

**STANDAR PELAYANAN  
SURAT KETERANGAN DOKTER (MEDIKOLEGAL)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	System, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Klien mendaftar]) --&gt; B[Klien mengisi form SKD di Pojok SKD]     B --&gt; C[Pengkajian awal antropometri di R.Skrining sesuai klaster]     C --&gt; D{Klien diperiksa Dokter sesuai klaster/ Refraksi Mata dan Lab (jika perlu)}     D --&gt; E[Menyelesaikan administrasi di Kasir]     E --&gt; F([Pulang])           </pre> <p>           a. Klien mendaftarkan diri            b. Klien mengisi form SKD di Pojok SKD            c. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor urut            d. Klien mendapat kajian awal antropometri berupa di ukur tinggi badan, berat badan di Ruang Skrining sesuai Klaster.            e. Klien akan diperiksa oleh dokter, dilakukan pemeriksaan buta warna dan tes golongan darah (jika perlu)            f. Klien akan menyelesaikan pembayaran (administrasi) di kasir            g. Klien Pulang         </p>
3	Jangka Waktu	± 10 Menit – 30 Menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku

5	Produk Pelayanan	<p>a. Surat Keterangan Sehat Dokter secara jasmani</p> <p>b. Surat Keterangan bebas Buta Warna</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan melakukan pengaduan]) --&gt; B[Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan]     B --&gt; C[Melakukan tindak lanjut terhadap pihak terkait]     C --&gt; D{Tim Pengelola Pengaduan memproses pengaduan dengan pihak terkait}     D --&gt; E([Penyampaian tanggapan kepada pengadu dan publikasi hasil melalui media sosial dan papan informasi])   </pre> <p>a. Kotak pengaduan</p> <p>b. Meja petugas pengaduan</p> <p>c. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduantengah1@gmail.com">pengaduantengah1@gmail.com</a></p> <p>d. Media Sosial :</p> <p>Instagram : pkmskwtengah1</p> <p>FB : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>Youtube : Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>e. Google reviews : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I</p> <p>f. Website : <a href="http://puskestengah1.singkawangkota.go.id">puskestengah1.singkawangkota.go.id</a></p> <p>g. Hotline/Whatsapp : 0821-5434-7456</p> <p>h. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tarif Restribusi Kota Singkawang</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Komputer dan Printer</p> <p>c. Pojok SKD</p> <p>d. Lembar Data diri dan keterangan tujuan SKD</p> <p>e. Lembar tarif retribusi</p>

3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Medikolegal
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas No 31 Tahun 2022 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : “DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

KEPALA UPT. PUSKESMAS  
SINGKAWANG TENGAH I



*(Handwritten signature)*  
Yuliani Setyawati