



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I
Jalan Ratu Sepudak Kel. Setapak Kecil Kec. Singkawang Utara 79163

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I
NOMOR : 400.7.2.13/037/PKM SKW UTARA I TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I,

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara I tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara I;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Tranfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Tranfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
20. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
21. 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), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
22. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;
23. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 19);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA I

Kesatu : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Singkawang Utara I meliputi produk / jenis pelayanan:

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Pemeriksaan Khusus

4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
6. Pelayanan Gawat Darurat
7. Pelayanan Rawat Inap
8. Pelayanan Persalinan
9. Pelayanan Nifas
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Farmasi
12. Pelayanan Konseling Kesehatan
13. Pelayanan Surat Keterangan Dokter
14. Pelayanan Visum

- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Ketiga : Pada saat Keputusan ini berlaku maka Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara I Nomor: 800/004/PKM SKW UTARA I TAHUN 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara I dinyatakan tidak berlaku lagi.
- Keempat : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA 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 yang sah pada UPT Puskesmas Singkawang Utara I.
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Singkawang
pada tanggal : 1 Desember 2023

KEPALA UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG UTARA I,



MAULIDA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG UTARA I
NOMOR : 400.7.2.13/037/PKM
SKW UTARA I TAHUN
2024
TANGGAL : 1 DESEMBER 2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK
UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG UTARA I

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan Pelayanan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS/Kartu Berobat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD PASIEN --> LOKET LOKET <--> UGD LOKET <--> DARURAT LOKET --> RT[RUANG TUNGGU] RT --> RJ[RAWAT JALAN] ND[NON DARURAT] --- LOKET </pre> </div> <p>RAWAT JALAN R. Pemeriksaan Umum R. Pemeriksaan Khusus R. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) R. Pemeriksaan Gigi dan Mulut R. Komunikasi Informasi Edukasi (KIE)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien / Keluarga datang ke loket pendaftaran dengan menunjukkan KTP / kartu berobat / KK / kartu BPJS b. Jika dalam keadaan darurat pasien langsung diarahkan ke UGD, cukup pengantar / keluarga pasien yang mendaftarkan c. Petugas melakukan pengisian identitas lengkap untuk pasien baru ke aplikasi E-Puskesmas d. Petugas melakukan pencatatan data pasien ke register kunjungan e. Petugas memberikan nomor antrean f. Pasien diarahkan ke poli yang dituju
3	Waktu Pelayanan	: ≤ 5 menit untuk pasien lama ≤ 10 menit untuk pasien baru (proses prosedur (a)s/d (e))

4	Biaya/Tarif	: Umum : Registrasi Pasien Rp 20.000, (Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023) BPJS Sesuai FKTP : Gratis (Peraturan Menteri Kesehatan No 59 Tahun 2014)
5	Produk Layanan	: Pendaftaran pasien Rekam medis pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Meja Komputer b. Komputer c. Alat Tulis Kantor d. Meja e. Kursi f. Aplikasi E-Puskesmas dan Pcare BPJS
9	Kompetensi Pelaksana	: a. Tenaga Pengelola Rekam Medis b. Tenaga Administrasi c. Dapat mengoperasikan perangkat komputer dan aplikasi E-Puskesmas serta Pcare BPJS Kesehatan
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Rekam Medis b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien di ruang tunggu] --> B[Pasien dipanggil di R. Pemeriksaan Umum] B --> C[Pasien dianamnesa, dioeriksa, diberi edukasi, diberi terapi/obat oleh dokter] C --> D[Pasien diberikan rujukan internal ke ruang pelayanan lain atau rujukan eksternal ke RS bila diperlukan] </pre> </div> <p>a. Pasien menunggu pemanggilan di Ruang Pemeriksaan Umum</p> <p>b. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</p> <p>c. Petugas melakukan re-identifikasi identitas pasien</p> <p>d. Petugas perawat melakukan anamnesa pasien keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya</p> <p>e. Dokter melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</p> <p>f. Dokter memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya</p> <p>g. Apabila pasien memerlukan rujukan internal dan pemeriksaan Laboratorium maka petugas melakukan pelayanan rujukan internal melalui aplikasi E-Puskesmas.</p> <p>h. Apabila pasien membutuhkan pelayanan rawat inap, maka di rujuk ke UGD/ rawat inap.</p> <p>i. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan</p> <p>j. Pemberian terapi atau resep obat melalui aplikasi E-Puskesmas</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: ≤ 60 menit (proses prosedur (a) s/d (j))
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
		BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	: a. Konsultasi Dokter, b. Pemeriksaan Medis, c. Tindakan Medis, d. Surat Rujukan, e. Surat Keterangan Kesehatan, f. Surat Keterangan Sakit
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	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 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat d. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Pemeriksaan Umum sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Dokter Umum dan Perawat sesuai dengan kompetensi yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Pemeriksaan Umum b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 1 dokter, 2 perawat
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KHUSUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien di ruang tunggu</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien dipanggil di R. Pemeriksaan Khusus</div> </div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien diberi rujukan internal ke Ruang Pelayanan lain atau rujukan eksternal ke RS bila diperlukan</div> <div style="font-size: 2em;">←</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien dianamnesa, diperiksa, diberi edukasi, diberi terapi/obat oleh dokter</div> </div> </div> <p>a. Pasien menunggu pemanggilan di Ruang Pemeriksaan Khusus</p> <p>b. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</p> <p>c. Petugas melakukan re-identifikasi identitas pasien</p> <p>d. Petugas perawat melakukan anamnesa pasien keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya</p> <p>e. Dokter melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</p> <p>f. Dokter memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya</p> <p>g. Apabila pasien memerlukan rujukan internal dan pemeriksaan Laboratorium maka petugas melakukan pelayanan rujukan internal melalui aplikasi E-Puskesmas.</p> <p>h. Apabila pasien membutuhkan pelayanan rawat inap, maka di rujuk ke UGD/ rawat inap.</p> <p>i. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan atau Pemberian terapi atau resep obat melalui aplikasi E-Puskesmas</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: ≤ 60 menit (proses prosedur (a) s/d (j))
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	: a. Konsultasi Dokter, b. Pemeriksaan Medis, c. Tindakan Medis, d. Surat Rujukan, e. Surat keterangan Sakit
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 tahun 2014 tentang Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Pemeriksaan Khusus sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Dokter Umum dan Perawat sesuai dengan kompetensi yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Pemeriksaan Khusus b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 1 dokter, 1 perawat
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> RuangPemeriksaanGigiMulut[Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut] RuangPemeriksaanGigiMulut <--> Laboratorium RuangPemeriksaanGigiMulut <--> RuangPemeriksaanUmum[Ruang Pemeriksaan Umum] RuangPemeriksaanGigiMulut --> Kasir[Kasir (Pasien Umum)] Kasir --> RuangFarmasi[Ruang Farmasi] RuangFarmasi --> PasienPulangRujuk[Pasien Pulang/Rujuk] </pre> </div> <p>a. Petugas memanggil pasien sesuai identitas dan nomor urut</p> <p>b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</p> <p>c. Petugas melakukan 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 style="margin-left: 20px;">1) Bisa ditangani</p> <p style="margin-left: 40px;">a) Ya</p> <p style="margin-left: 60px;">Ada penyakit sistemik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ya : Rujuk internal unit terkait • Tidak : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mengisi informed consent/lembar persetujuan tindakan - Perawatan/Tindakan - Instruksi/penyuluhan post tindakan Pemberian resep bila perlu - Pasien menyelesaikan administrasi(jika pasien - Pengambilan obat di apotek - Pasien pulang <p style="margin-left: 20px;">2) Tidak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujuk ke FKTRL/RSS Poli Gigi

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Anamnesa : ±3 menit b. Pemeriksaan fisik : ± 3 menit c. Pencabutan gigi susu : ± 10-15 menit d. Pencabutan gigi permanen seri, taring dan geraham kecil : ± 25 menit e. Pencabutan gigi geraham besar: ± 30 menit f. Pencabutan gigi permanen dengan penyulit : ± 45 menit g. Pembersihan karang gigi : ± 35-45 menit h. Tumpatan sementara : ± 10-15 menit i. Tumpatan permanen : ± 30 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Peserta BPJS sesuai FKTP : Gratis, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan b. Peserta JKN luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 kali, selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsultasi b. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut c. Tindakan penumpatan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi d. Proses rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan</p>
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. c. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/06/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi d. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 284/MENKES/SK/IV/2006 Tentang Standar Pelayanan asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut
8	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Set Pemeriksaan Gigi dan Mulut sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter gigi yang memiliki STR dan SIP b. Perawat gigi berpendidikan minimal D3

		Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan SIP
10	PengawasanInternal	a. Koordinator Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	a. Dokter gigi b. 4 Terapis Gigi dan Mulut
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Lokmin Bulanan b. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS c. Buku KIA (ibu hamil) d. Kartu K1 KB e. Kartu kontrol IVA
2		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Di Ruang Tunggu] --> B[Pasien Di Ruang KIA, dianamnesa, diperiksa, diterapi, konseling] B <--> C[Laboratorium] B <--> D[Ruang Pemeriksaan Umum] B --> E[Pasien Umum Membayar Administrasi] E --> F[Pasien Mengambil Obat Di Apotek] F --> G[Pasien Pulang/Rujuk RS] </pre> </div> <p>a. Pemanggilan pasien sesuai dengan identitas dan nomor urut b. Petugas melakukan anamesa dan pemeriksaan vital sign c. Khusus pada kunjungan ke I dan ke V mendapatkan pemeriksaan oleh Dokter dan Pelayanan USG d. Jika ada masalah, lakukan rujukan internal ke poli umum dan jika tidak memberikan terapi/konseling e. Pasien menyelesaikan administrasi (jika pasien umum) dan medikolegal/SKS (jika diperlukan) f. Pasien mengambil obat di kamar obat g. Pasien pulang/ rujuk</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: a. Pelayanan TT catin : ± 60 menit b. Pelayanan KB : ± 20 menit c. Pelayanan Pasang IUD : ± 30 menit d. Pelayanan Pasang Implan : ± 30 menit e. Pelayanan Pencabutan IUD : ± 30 menit f. Pelayanan Pencabutan Implan : ± 30 - 45 menit g. Pelayanan KB suntik 3 bulan : ± 10 menit h. Pelayanan Pil KB : ± 10 menit

		<ul style="list-style-type: none"> i. Pelayanan ANC : ± 30 - 60 menit j. Pelayanan USG : ± 10 - 20 menit k. Pelayanan Perawatan Luka Pasca Operasi SC : ± 10 - 15 menit l. Konseling IVA dan Sadanis : ± 10 -15 menit m. Pelayanan Pemeriksaan IVA dan Sadanis : ± 20 menit n. Pelayanan MTBS dan MTBS : ± 20 menit o. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja : ± 20 menit p. Pelayanan Gangguan Reproduksi : ± 10 - 15 menit q. Pelayanan Surat Rujukan : ± 10 - 15 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> : Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> : a. Pelayanan Sebelum Menikah (Catin), b. Pelayanan Kontrasepsi, c. Pelayanan ANC, d. Pelayanan Pasca Melahirkan, e. Pelayanan IVA, dan Sadanis, f. Pelayanan MTBM dan MTBS, g. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja, h. Surat Rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> : Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> : a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual

8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Pemeriksaan Kesehatan Ibu sesuai standar b. Set Pemeriksaan Kesehatan Anak sesuai standar c. Set Pelayanan KB sesuai standar d. Set Imunisasi sesuai standar e. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar f. Perlengkapan pelayanan sesuai standar g. Meubelair sesuai standar h. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Dokter yang telah pelatihan USG kehamilan Bidan minimal D3 Kebidanan Memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 1 dokter, 3 bidan
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. Pasien dengan kasus gawat darurat b. KTP/Kartu Identitas Lainnya c. Kartu BPJS/KIS
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Masuk UGD] --> B[Pasien dilakukan triase berdasarkan Tingkat kegawadaruratan] B --> C[Pasien dilakukan pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, Tindakan medis dan konsultasi] C --> D[Pasien Umum membayar di kasir] D --> E[Pasien Ambil Obat Di Apotek] F[Keluarga Mendaftarkan Pasien ke Ruang Pendaftaran] --> C </pre> </div> <p>a. Pasien datang dilakukan triage oleh petugas UGD dan langsung mendapatkan pelayanan berdasarkan tingkat kegawatannya.</p> <p>b. Keluarga pasien atau penanggungjawab pasien mendaftarkan pasien di ruang pendaftaran.</p> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan (anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (bila diperlukan), dilakukan tindakan medis (bila diperlukan), konsultasi, diagnosis, dan terapi).</p> <p>d. Pasien / keluarga / penanggung jawab membayar/ menyelesaikan administrasi.</p> <p>e. Pengambilan obat di apotek.</p> <p>f. Pulang/Rawat Inap/Dirujuk.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: ≤ 5 menit untuk mulai pelayanan gawat darurat,
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	: a. Pelayanan pasien Gawat Darurat b. Tindakan Medis Operatif c. Tindakan Medis Non Operatif d. Pelayanan Rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Tindakan Medis/Gawat Darurat sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: a. Dokter umum yang memiliki kemampuan melakukan triase, resusitasi dan stabilisasi b. Perawat minimal pendidikan Diploma 3 yang memiliki kompetensi kegawatdaruratan c. Memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Gawat Darurat b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDA R PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien ditransfer dari Rawat Jalan/UGD</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien dilakukan pemeriksaan fisik, diberikan terapi oleh dokter</div> </div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien diantar ke rawat inap</div> <div style="font-size: 2em;">←</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien dilakukan tindakan medis (pemasangan infus dan injeksi)</div> </div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien diberikan asuhan terintegrasi (medis, keperawatan, gizi,</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien Pulang/Dirujuk</div> </div> </div> <p>a. Menerima pasien dari unit rawat jalan/UGD b. Dokter melakukan pemeriksaan fisik pasien dan memberikan terapi sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa c. Petugas melakukan tindakan medis berupa pemasangan infus dan injeksi d. Petugas menyiapkan ruangan rawat inap e. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap f. Asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan. g. Pemeriksaan penunjang (bila ada) h. Perencanaan pulang pasien i. Penyelesaian administrasi dikasir (pasien umum) j. Pasien pulang/dirujuk</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: 1-5 Hari Mulai pasien dinyatakan rawat inap sampai pasien dinyatakan pulang tergantung kondisi pasien
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	: Visite dokter, asuhan keperawatan, asuhan gizi, pemeriksaan laboratoriu

6	PengelolaanPengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	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 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat e. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Rawat Inap sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: a. Pegawai yang memiliki Ijazah dan profesi bidang kedokteran, STR, SIP dan sertifikat dibidang kesehatan b. Pegawai yang memiliki ijazah DIII/ S1 di bidang keperawatan, STR, SIK dan sertifikat di bidang kesehatan c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
10	PengawasanInternal	: a. Koordinator Pelayanan Pemeriksaan Khusus b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 1 Dokter dan 2 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS c. Buku KIA
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien/keluarga Mendaftar] --> B[Pasien Diperiksa] B --> C[Pasien/keluarga tanda tangan persetujuan tindakan] C --> D[Pasien/keluarga mendapatkan asuhan kebidanan persalinan] D --> E[Pasien Dirujuk] E --> F[Pasien/Pindah ke Ruang Rawat] F --> G[Keluarga Pasien Menyelesaikan Administrasi] F --> H[Pasien Pulang] H --> I[Keluarga Pasien Menyelesaikan Administrasi] </pre> </div> <p>a. Pendaftaran administrasi b. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan c. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan d. Pemeriksaan penunjang (bila ada) e. Pasien didampingi oleh suami atau keluarga f. Melakukan asuhan kebidanan g. Penyelesaian administrasi di kasir (pasien umum) h. Pasien pindah ruang rawat / pulang /dirujuk</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: Fase aktif sampai dengan 2 jam pasca persalinan
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

		BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	: a. Pelayanan Pasien Persalinan b. Pelayanan BBL (Bayi Baru Lahir) c. Pelayanan MTBM (Manajemen Terpadu Balita Muda)
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Persalinaan sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Bidan minimal D3 Kebidanan Memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Persalinan b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: Bidan 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN NIFAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pasien Ditransfer dari Ruang Persalinan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pasien Mendapatkan Asuhan Kebidanan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pasien Umum/Keluarga Menyelesaikan Administrasi</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pasien Pulang/Rujuk</div> </div> <p>a. Pasien diterima dari ruang persalinan b. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan c. Pemeriksaan penunjang (bila ada) d. Melakukan asuhan kebidanan e. Penyelesaian administrasi di kasir (pasien umum) f. Pasien pulang /dirujuk</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: 2 jam pasca persalinan sampai dengan pulang (2-3 hari)
4	Biaya/Tarif	: Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	: Pelayanan Nifas
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set Perawatan Nifas sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Bidan minimal D3 Kebidanan Memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Nifas b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: Bidan 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Permintaan Pemeriksaan lewat E-Puskesmas
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center">Pasien diperiksa di Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Khusus, KIA, UGD, Rawat Inap</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Dokter Membuat Permintaan Pemeriksaan Laboratorium</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center">Pasien diambil sampel darah/urin/dahak/sekret di Ruang Laboratorium/UGD/Rawat Inap</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p align="center">Pasien mendapatkan penjelasan hasil pemeriksaan laboratorium oleh dokter</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrian b. Petugas menanyakan identitas pasien kembali dan menjelaskan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan dan sampel yang dibutuhkan c. Petugas melakukan pengambilan sampel d. Petugas melakukan pemeriksaan sampel e. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan sampel di buku dan di E-Puskesmas f. Pasien kembali ke unit / poli perujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. 7 menit (Glukosa, Asam Urat, Kolesterol) b. 10 menit (Tes Kehamilan, Protein Urine) c. 15 menit (Darah Rutin, Golongan Darah, Diff 3) d. 20 menit (Urine Lengkap) e. 30 menit (Widal, HbsAg, HIV, Sifilis, Dengue IgG IgM, NS1) f. 60 menit (LED, Malaria, Swab Antigen SARS Cov-19) g. 100 menit (BTA)
4	Biaya/Tarif	<p>Umum : Sesuai Ketentuan Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
		<p>BPJS Sesuai Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>

5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kimia Klinik b. Hematologi c. Imunoserologi d. Urinalisa e. BTA
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Telp/ WA 085184938343</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Email: puskesmasutara1@gmail.com</p> <p>Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I</p> <p>Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1</p> <p>Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id</p> <p>Tim Pengelola Pengaduan</p>
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 Tentang Laboratorium Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Set Laboratorium sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki Surat Tanda Register (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinator Pelayanan Laboratorium b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 4 orang (D3) b. 1 orang (D4)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Resep dokter dari unit layanan terkait
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD A[Pasien Melakukan Pemeriksaan Diruang Pemeriksaan Umum/Khusus/Gigi dan Mulut/RGD] -- Resep --> B[Petugas Farmasi Menerima Resep Melalui Aplikasi E-Puskesmas] B --> C[Screening Resep] C --> D[Pasien Keluar dari Ruangan dan Menunggu Obat di Ruang Tunggu] D -- Obat --> E[Pasien Menerima Obat Disertai Informasi Penggunaan Obat] </pre> </div> <p>a. tugas Farmasi menerima resep pasien melalui E-Puskesmas untuk pasien rawat jalan atau menerima resep manual dari petugas Rawat Inap untuk pasien rawat inap</p> <p>b. Petugas Farmasi melakukan skrining resep</p> <p>c. Petugas Farmasi menyiapkan obat sesuai resep</p> <p>d. Petugas Farmasi membuat etiket obat dan ditempelkan pada obat pasien</p> <p>e. Petugas Farmasi memeriksa kembali obat yang akan diserahkan kepada pasien</p> <p>f. Petugas Farmasi memanggil nama pasien dan melakukan identifikasi pasien</p> <p>g. Petugas Farmasi memberikan informasi tentang obat kepada pasien/keluarga pasien</p> <p>h. Petugas Farmasi menyerahkan obat kepada pasien/keluarga pasien</p> <p>i. Petugas Farmasi mengarsipkan resep</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 30 mnt untuk Obat jadi ≤ 60 mnt untuk Obat Racikan
4	Biaya/Tarif	Umum : Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanann Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	: Obat jadi, obat racikan dan BMHP

6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat c. Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: a. Set farmasi sesuai standar b. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar c. Perlengkapan pelayanan sesuai standar d. Meubelair sesuai standar e. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	: Apoteker dan Asisten Apoteker
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Pemeriksaan Khusus b. PJ UKP c. Tim Mutu d. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: Apoteker : 1 Orang Asisten Apoteker : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standarkeselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN KONSELING KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien diperiksa dan diterapi di Ruang Pemeriksaan] -- Dirujuk Internal --> B[Pasien dikonseling oleh petugas di Ruang KIE] B --> C[Pasien mengambil obat di Apotik] </pre> </div> <p>a. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. b. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. c. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal ke Ruang KIE d. Dari hasil rujukan internal Pasien dilakukan konseling sesuai SOP e. Petugas mengisi buku konseling f. Pasien mengambil obat di Apotik</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: 10 - 30 menit
4	Biaya/Tarif	: Umum : Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	: a. Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan b. Konseling pasien dengan penyakit berbasis lingkungan c. Leaflet d. Konseling pasien dengan penyakit tidak menular e. Konseling gizi balita dan ibu hamil

6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 tahun 2015 tentang pelayanan kesehatan lingkungan di Puskesmas 3. Permenkes No 23 Tahun 2014 Tentang Upaya Perbaikan Gizi
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: 1. Set Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sesuai standar 2. Bahan Habis Pakai (BHP) sesuai standar 3. Perlengkapan pelayanan sesuai standar 4. Meubelair sesuai standar 5. Pencatatan dan pelaporan secara manual dan atau elektronik sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian : a. Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan b. Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi c. Melakukan pengawasan sanitasi d. Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi e. Mampu melakukan konseling f. Administrasi kegiatan dan pelaporan Gizi a. Mampu memantau dan menentukan status gizi b. Mampu melakukan konseling Gizi c. Mampu melakukan SKPG d. Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro e. Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat
10	Pengawasan Internal	: a. Koordinator Pelayanan Promosi Kesehatan b. PJ UKP c. Tim Mutu Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: Tenaga sanitarian lingkungan : 3 orang Nutrisionis: 4 Orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOKTER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: KTP Hasil Pemeriksaan oleh dokter penguji kesehatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p data-bbox="667 486 678 513">:</p> <div data-bbox="717 534 1430 1214" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[Pasien Mendaftar Di Loker Pendaftaran] --> B[Pasien Mengisi Formulir Pembuatan Surat Keterangan Dokter] B --> C[Pasien Dilakukan Pemeriksaan Kesehatan di Ruang Pemeriksaan Umum] C --> D[Pasien Melakukan Pembayaran Di Kasir] D --> E[Pasien Memberikan Formulir ke ruang Administrasi untuk di ketik] E --> F[Surat Keterangan Dokter diTandatangani oleh dokter] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengambilan nomor antrian b. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran c. Mengisi formulir pembuatan Surat Keterangan Dokter d. Melakukan pemeriksaan Tekanan darah, Berat Badan, Tinggi Badan dan Laboratorium Sesuai Kebutuhan e. Melakukan pembayaran di Loker Pembayaran/ Kasir f. Memberikan formulir ke bagian tata usaha untuk dibuatkan Surat Keterangan Dokter g. Surat Keterangan Dokter ditandatangani oleh dokter Penguji Kesehatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	: ≤ 60 menit (proses prosedur (a) s/d (g))
4	Biaya/Tarif	: Rp. 25.000 (Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5	Produk Pelayanan	: Surat Keterangan Dokter
6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
8	Sarana Prasarana	: 1. Ruang Tunggu 2. Ruang Pemeriksaan 3. Laboratorium 4. Lembar formular SKD 5. Buku Nomor surat 6. Komputer/Printer
9	Kompetensi Pelaksana	a. Perawat b. Dokter c. Petugas Laboratorium d. Petugas Tata Usaha, mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	a. PJ UKP b. Tim Mutu c. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP dan standar keselamatan pasien b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

STANDAR PELAYANAN VISUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	: a. KTP/Kartu Identitas Lainnya b. Surat Permintaan Visum dari Kepolisian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>: </p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien dilakukan triage di UGD] --> B[Keluarga mendaftarkan di Ruang Pendaftaran] A --> C[Pasien dilakukan pemeriksaan, tindakan medis, konsultasi, diagnosis, terapi] C --> D[Pasien/keluarga membayar administrasi] D --> E[Pasien pulang/rawat inap/rujuk] E --> F[Visum dibuat oleh petugas] F --> G[Petugas menyerahkan visum kepada kepolisian] </pre> </div> <p>a. Pasien datang dilakukan triage oleh petugas UGD dan langsung mendapatkan pelayanan berdasarkan tingkat kegawatannya, pasien ditunggu oleh 1 (satu) orang keluarga/ penanggung jawab dan dari kepolisian. Keluarga melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.</p> <p>b. Petugas melakukan pemeriksaan (anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (bila diperlukan), dilakukan tindakan medis (bila diperlukan), konsultasi, diagnosis, dan terapi).</p> <p>c. Pasien/ keluarga/ penanggung jawab membayar/ menyelesaikan administrasi.</p> <p>d. Petugas membuat visum</p> <p>e. Pasien pulang/rawat inap/rujuk</p> <p>f. Petugas menyerahkan visum pada kepolisian</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	: ≤ 48 jam (proses prosedur (a) s/d (f))
4	Biaya/Tarif	: Rp 100.000,- : Peraturan Daerah Kota Singkawang No 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	: Surat Visum Et Repertum

6	Pengelolaan Pengaduan	: Telp/ WA 085184938343 Kotak Saran Email: puskesmasutara1@gmail.com Facebook : Puskesmas Singkawang Utara I Instagram : Puskesmas Singkawang Utara 1 Website: https://puskesutara1.singkawangkota.go.id Tim Pengelola Pengaduan
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 120 KUHAP Pasal 133 KUHAP Pasal 180 KUHAP Pasal 183 KUHAP Pasal 184 KUHAP Pasal 186 KUHAP
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	: 1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur erat badan/tinggi badan dan alat medis lain 3. Meteran 4. Foto 5. Tanda tujuk luka 6. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	: Dokter dan Perawat
10	Pengawasan Internal	: a. PJ UKP b. Tim Mutu c. Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	: Petugas: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	: Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: a. Memberikan pelayanan sesuai SOP b. Bebas pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	: a. Lokmin Bulanan b. Audit Internal c. Rapat Tinjauan Manajemen

KEPALA UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG UTARA I,



MAULIDA