



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PASUNDAN

Jalan Pasundan Samarinda 75122
Telp (0541) 738937 E-mail: puskesmaspasundan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN KOTA SAMARINDA
NOMOR : 188.4/45/100.02.011/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN,

- Menimbang : a. Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a perlu menetapkan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pasundan Kota Samarinda tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Pasundan tentang perubahan ketiga atas keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pasundan Nomor 188.4/8/100.02.011/2022.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 413 Tahun 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019(COVID-19);
22. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1591 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);
23. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 423 Tahun 2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19);

24. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
25. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 13 tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum;
26. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
27. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
28. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

MEMUTUSKAN

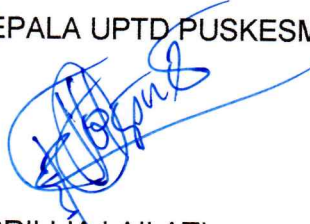
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS PASUNDAN
- Pertama : Standar pelayanan yang ditetapkan adalah meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.
- Kedua : Standar pelayanan yang ditetapkan meliputi:
1. Bagian Customer Service
 2. Bagian Pendaftaran dan Rekam Medis
 3. Ruang Pelayanan Non ISPA
 4. Ruang Pelayanan ISPA
 5. Ruang P2/Isolasi
 6. Ruang Pemeriksaan Lansia
 7. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut
 8. Ruang Kesehatan Ibu
 9. Ruang Pelayanan Gizi
 10. Ruang Pelayanan Klinik Sanitasi
 11. Ruang Pelayanan Keluarga Berencana
 12. Ruang Pelayanan Imunisasi
 13. Ruang Farmasi
 14. Ruang Laboratorium
 15. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Sehat
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

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

Ditetapkan di : Samarinda

Pada Tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Aprillia Lailati', written over the printed name below.

APRILLIA LAILATI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN

NOMOR : NOMOR : 188.4/45/100.02.011/2023

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Pelanggan Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu BPJS 3. Kartu Keluarga (KK) 4. Nomor Antrean <p>B. Pelanggan Lama :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS/KTP
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran : 10 menit 2. Pelayanan Tindakan / UGD : 10-60 menit 3. Pelayanan Non Infeksius : 15 menit 4. Pelayanan Infeksius : 15 menit

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Pelayanan Lansia : 15 menit 6. Pelayanan Kesehatan Ibu : 25 menit 7. Pelayanan Kesehatan Anak : 15 menit 8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut : 25 menit 9. Pelayanan P2P : 15 menit 10. Pelayanan Gizi : 20 menit 11. Pelayanan Imunisasi : 15 menit 12. Pelayanan Farmasi : 20 menit 13. Pelayanan KB : 30 menit 14. Pelayanan VCT-IMS : 30 menit 15. Pelayanan Klinik Sanitasi : 15 menit 16. Pelayanan Surat Kesehatan : 30 menit
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya. 2. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai dengan Daerah Kota Samarinda Nomor : 02 Tahun 2016 Tentang Retribusi Jasa Umum, kecuali pelayanan yang berhubungan dengan program prioritas nasional seperti TB, Kusta, Imunisasi, dan Pemeriksaan Ibu Hamil tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 2. Pelayanan Tindakan / UGD 3. Pelayanan Non Infeksius 4. Pelayanan Infeksius 5. Pelayanan Lansia 6. Pelayanan Kesehatan Ibu 7. Pelayanan Kesehatan Anak 8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 9. Pelayanan P2P 10. Pelayanan Gizi 11. Pelayanan Imunisasi 12. Pelayanan Farmasi 13. Pelayanan KB 14. Pelayanan VCT-IMS 15. Pelayanan Klinik Sanitasi 16. Surat Keterangan Sehat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Pengaduan langsung di Customer Service 3. SMS/Whatsapp: 0811 5555 716 4. e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com 5. Website https://pkm-pasundan.samarindakota.go.id/ 6. Facebook (Puskesmas Pasundan Samarinda) dan Instagram (Pkm Pasundansmr) 7. KESSAN BPJS 8. Sp4n lapor (lapor.go.id)

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 02 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum; 4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor touchscreen • Sistem Antrean dan aplikasi Epusk terintegrasi ke ruang layanan • Komputer / Laptop • Printer • Mesin tanda tangan digital • ATK • Kursi • Meja • Tensimeter, Stetoskop, alat pengukur tinggi badan, berat badan, dan alat medis lainnya • Alat peraga dan kuri periksa gigi • Food model dan leaflet • Bed Periksa • Schrem • USG • EKG • Kulkas • Freezer • Obat-obatan • Alat Hematolog analyzer dan reagen • IPAL • Toilet dengan handrail dan rambu untuk penyandang disabilitas • Jalur Kursi Roda • Ruang Tunggu • Ruang Pendaftaran • Ruang Tindakan/UGD • Ruang Pelayanan Gigi dan Mulut • Ruang Pelayanan Infeksius

		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan Non Infeksius • Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak • Ruang Pelayanan Gizi • Ruang Pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran dan rekam medis minimal SMA / sederajat yang mampu mengoperasikan computer dan aplikasi Epuskesmas dengan baik 2. Admin 3. Dokter 4. Perawat 5. Bidan 6. Sanitarian 7. Ahli Gizi 8. Analis 9. Admin Laboratorium 10. Asisten Apoteker 11. Apoteker 12. Memahami dan memberikan pelayanan prima Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	PJ UKP, PJ Mutu, dan Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : 2 orang 2. Dokter Gigi : 3 orang 3. Perawat Gigi : 2 orang 4. Perawat : 6 orang 5. Bidan : 7 orang 6. Analis : 1 orang 7. Admin laboratorium : 1 orang 8. Sanitarian : 2 orang 9. Ahli Gizi : 1 orang 10. Petugas Pendaftaran : 2 orang 11. Admin : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ditetakan di : Samarinda Pada

Tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS PASUNDAN

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Aprillia Lailati', written over the printed name below.

APRILLIA LAILATI