

## UPT Puskesmas Perumnas I

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_publik/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_publik/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas

# Pelayanan Laboratorium Rujukan

No. SK : 14/D-KES/TAHUN 2023

## Persyaratan

1. Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2. Pasien membawa surat rujukan pemeriksaan laboratorium

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
2. Pasien telah mendapatkan pemeriksaan di ruang pemeriksaan fasilitas pelayanan yang merujuk kemudian mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium
3. Pasien membawa dan menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium fasilitas pelayanan rujukan
4. Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium
5. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium
6. Pasien menyerahkan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk

## Waktu Penyelesaian

120 Menit

## Biaya / Tarif

10000

Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

## Produk Pelayanan

1. Pelayanan Laboratorium Rujukan

## UPT Puskesmas Perumnas I

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_public/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_public/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas  
Perumnas I

**Pengaduan Layanan**

# UPT Puskesmas Perumnas I

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_publik/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_publik/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas

Perumnas I

Alur : 1. Pengaduan yang dilakukan wajib memberikan informasi :

a. Identitas Pelapor (Nama Pelapor, Umur, Jenis kelamin, Alamat Pelapor, Nomor KTP, Tanggal Pengaduan, dan No. Hp )

b. Identitas Terlapor (Nama, Jabatan, Ruangan)

c. Waktu Kejadian

d. Tempat Kejadian

e. Kronologi Kejadian

2. Tim Pengelola Pengaduan menerima dan memeriksa kelengkapan data identitas form pengaduan;

3. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait

5. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa, membuat kesimpulan dan rekomendasi

6. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan

7. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 4 (empat) hari setelah pengaduan masuk.

8. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I.

9. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 1 ( satu ) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.

10. Setelah melakukan poin diatas tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kota Pontianak

11 Tidak lanjut pengaduan berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada pelapor maupun unit kerja terlapor selambat-lambatnya 5 ( lima ) hari sejak diterimanya pengaduan

12. Tim Pengelola Pengaduan tidak akan menindaklanjuti data pengaduan dengan identitas pelapor yang tidak lengkap

## **UPT Puskesmas Perumnas I**

Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat  
78113 771494



[https://dinkes.pontianak.go.id/layanan\\_public/pengelola\\_pengaduan](https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_public/pengelola_pengaduan)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas  
Perumnas I