



**DINAS
KESEHATAN
KOTA
PONTIANAK**

2023

STANDAR PELAYANAN
PSC 119 KOTA PONTIANAK



KATA PENGANTAR

Kegawatdaruratan dapat terjadi kapan saja, dimana saja dan menimpa siapa saja. Pertolongan kepada pasien sejak di lokasi sampai menuju Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus dilakukan dengan cara yang benar dan tepat, serta jangan sampai memperburuk kondisi pasien pada kondisi kegawatdaruratan.

Public Safety Center (PSC) adalah Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang merupakan sebuah sistem koordinasi berbagai unit kerja (jejaring) dan didukung berbagai kegiatan profesi (Ikatan Dokter Indonesia, Persatuan Perawat Nasional Indonesia dan Ikatan Bidan Indonesia) untuk menyelenggarakan pelayanan terpadu bagi penderita gawat darurat baik dalam keadaan sehari-hari maupun dalam keadaan bencana. SPGDT bertujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal, terarah dan terpadu bagi setiap anggota masyarakat yang berada dalam keadaan gawat darurat.

Public Safety Center 119 Kota Pontianak adalah pos pelayanan kegawatdaruratan yang dapat dihubungi dalam waktu singkat yang merupakan salah satu garda dalam pelayanan gawat darurat di Wilayah Kota Pontianak untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan sebelum dirujuk ke rumah sakit yang dituju, PSC 119 Kota Pontianak termasuk dalam manajemen sistem pelayanan gawat darurat pra - rumah sakit dengan menggunakan akses telekomunikasi Tlp 119, WhatsApp 0811 573 119 dan Media Sosial Lainnya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada lintas sektor jejaring PSC 119 Kota Pontianak, antara lain :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak
2. Sekretaris Dinkes. Kota Pontianak.
3. Kepala Bidang Yankes Dinkes Kota Pontianak
4. Yankes dan Rujukan Dinkes Kota Pontianak
5. Tim Yankes yang selalu memberi dukungan dan motivasinya.
6. Para anggota Tim PSC 119 yang melayani dengan sepenuh hati.
7. Semua pihak jejaring - jejaring PSC 119 Kota Pontianak yang banyak memberikan dukungan dan kerja sama, yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Standar Pelayanan PSC 119 ini dapat memberikan manfaat yang besar untuk kita semua.

Pontianak, 2023
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pontianak


dr. Saptiko, M. Med. PH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19661113 199603 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
STANDAR PELAYANAN PSC 119 KOTA PONTIANAK.....	1
Pelayanan Panggilan Darurat Medis.....	1
<u>STANDAR PELAYANAN PSC 119 KOTA PONTIANAK.....</u>	<u>5</u>
Pelayanan Rujukan Pasien.....	5
STANDAR PELAYANAN PSC 119 KOTA PONTIANAK.....	9
Pelayanan Konsultasi Via Telepon.....	9
STANDAR PELAYANAN PSC 119 KOTA PONTIANAK.....	13
Pelayanan Perawatan Luka.....	13
STANDAR PELAYANAN PSC 119 KOTA PONTIANAK.....	17
Pelayanan Pemulasaran Jenazah.....	17

STANDAR PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KOTA PONTIANAK

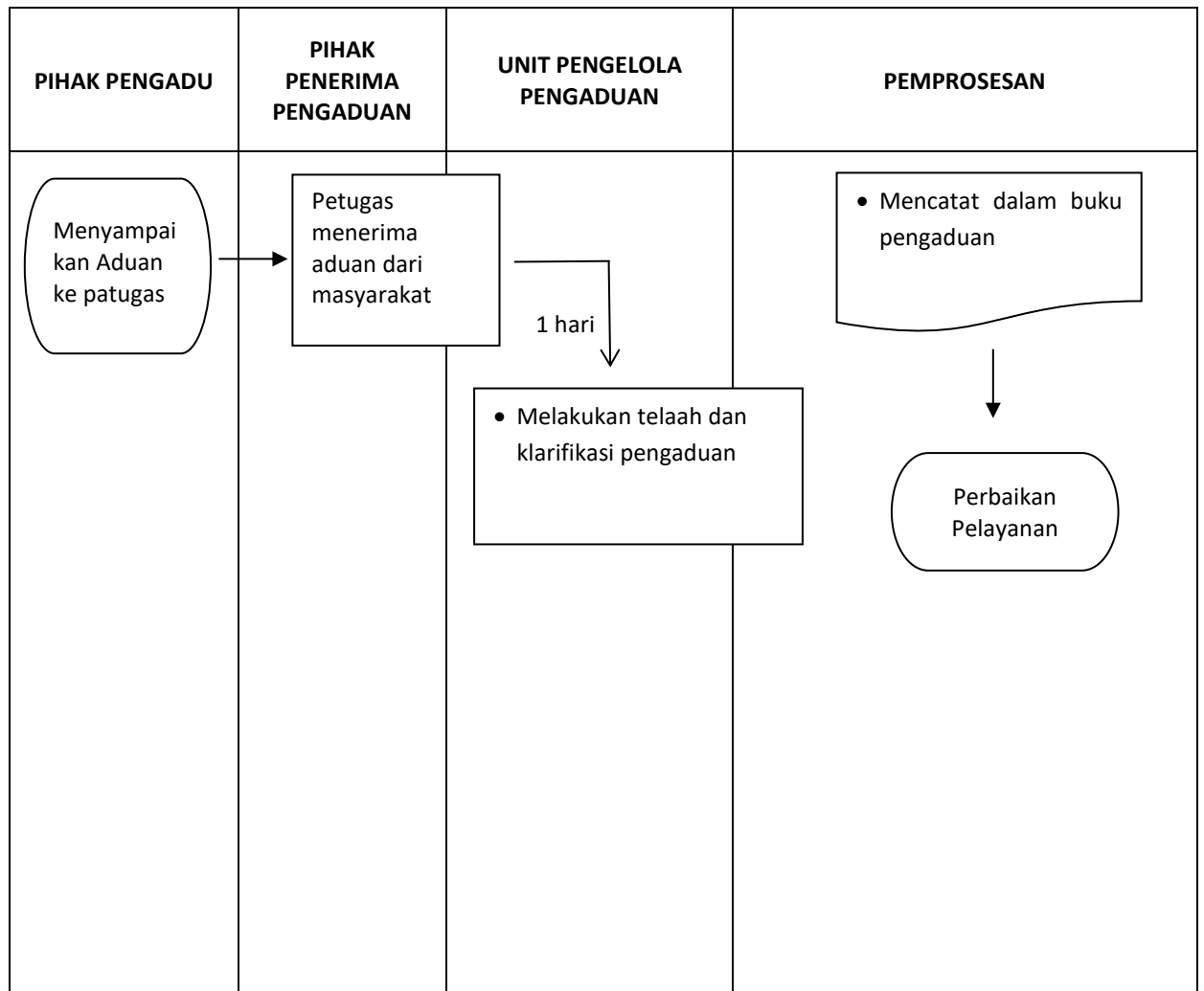
1. Jenis Pelayanan : Pelayanan Panggilan Darurat Medis

No	Komponen	Uraian	
A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)			
1	Persyaratan	1	Identitas Pasien
		2	Keluhan Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Menerima Panggilan darurat oleh petugas PSC 119 DInkes Kota Pontianak
		2	Menanyakan informasi penting seperti : nama penelpon, lokasi kejadian dan deskripsi keadaan darurat pasien
		3	Memberikan instruksi pertolongan pertama pada panggilan darurat tersebut.
		4	Mengirim kan tim medis dan ambulan sesuai dengan keadaan yang dihadapi
		5	Memberikan penanganan medis setelah tiba di lokasi kejadian.
3	Jangka pelayanan waktu	1	24 jam Pelayanan
4	Biaya/tarif	1	Rp. 0,-
5	Produk pelayanan	1	Panggilan Darurat Medis
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Call Center NCC : 119
		2	Call Center 119 Kota Pontianak : 0811 573 119
		3	Instagram : psc119_kotapontianak
		4	https://forms.gle/h5zStuEpdDrvUgz6A 
		5	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6	Alur Pelayanan Pengaduan Terlampir

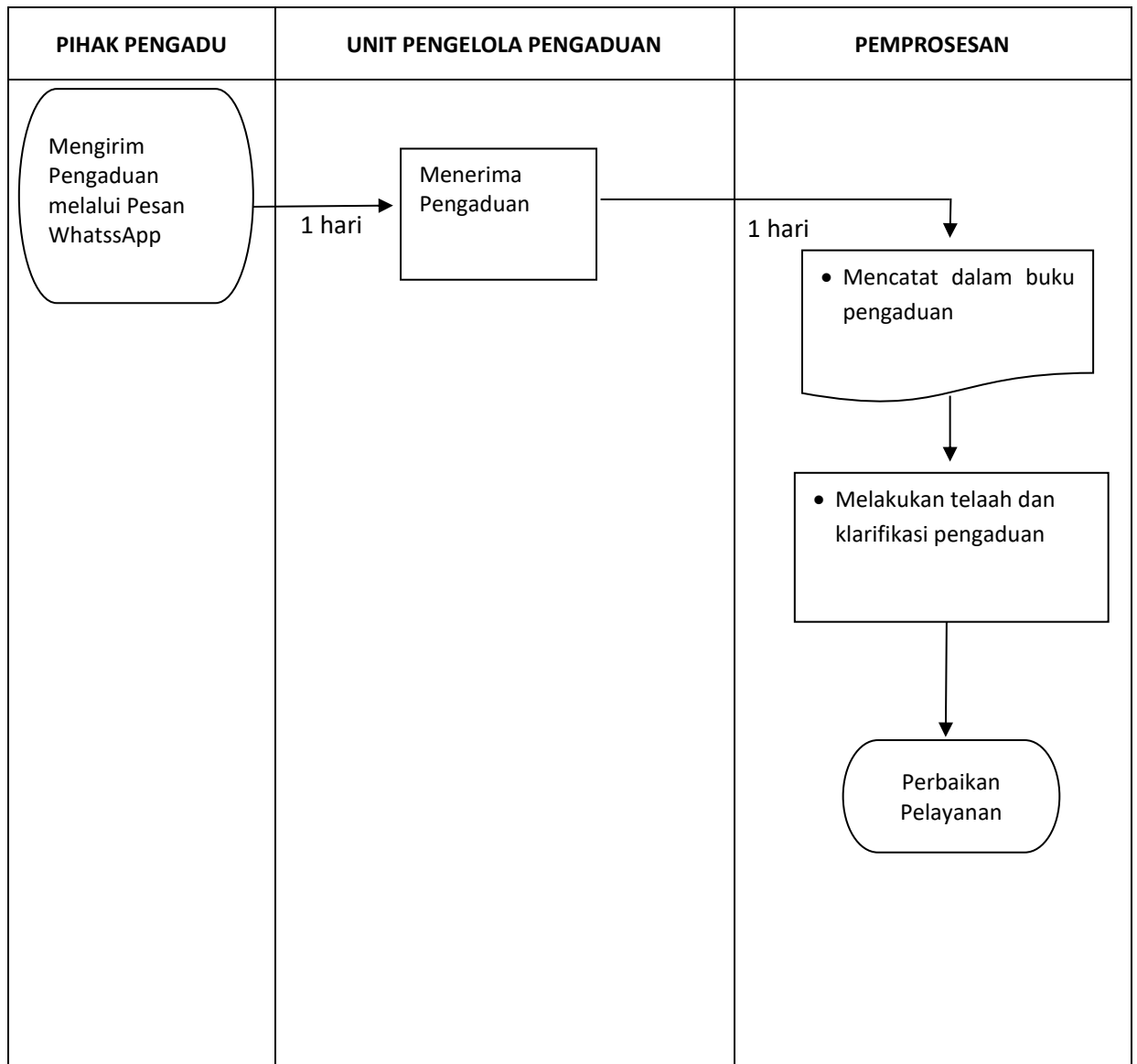
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1.	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2013 tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan dan sesuai dengan pilar kelima (V), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.
		3.	SK Walikota NOMOR 88/ DINKES/ TAHUN 2020 Tentang Pembentukan Posko Emergency 119 di Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Peralatan IT
		2.	Ambulance
		3	Alat-ALat Medis
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1	Petugas PSC 119 : 11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Sistem pengamanan jaringan Telepon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Trimester PSC 119 Kota Pontianak
		2.	Laporan bulanan NCC

Lampiran : Alur Penangan Pengaduan :

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan




Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp



STANDAR PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KOTA PONTIANAK

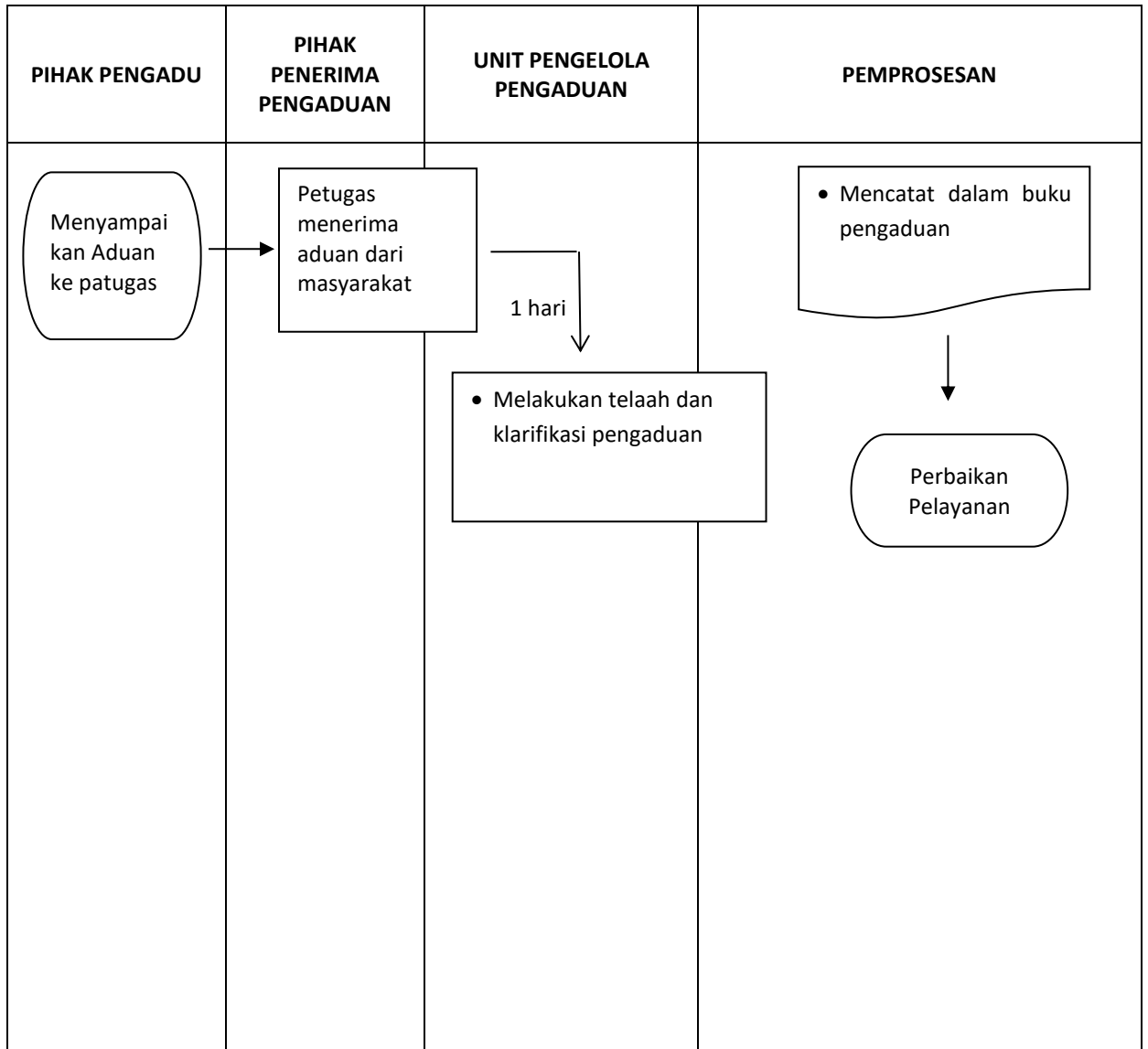
2. Jenis Pelayanan : Rujukan Pasien

No	Komponen	Uraian	
A.	PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1	Warga Kota Pontianak ditandai dengan KTP berdomisili di Kota Pontianak
		2	Menderita gangguan kesehatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas menerima informasi untuk merujuk pasien
		2	Petugas menerima data identitas pasien
		3	Petugas mempersiapkan APD
		4	Petugas memakai APD sesuai standar level 1 masker dan handscoon
		5	Petugas sampai di lokasi
		6	Petugas merujuk pasien ke Rumah Sakit
3	Jangka waktu pelayanan	1	24 jam Pelayanan
4	Biaya/tarif	1	Rp. 0,-
5	Produk pelayanan	1	Rujukan Pasien
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Call Center NCC : 119
		2	Call Center 119 Kota Pontianak : 0811 573 119
		3	Instagram : psc119_kotapontianak
		4	https://forms.gle/h5zStuEpdDrvUgz6A 
		5	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6	Alur Pelayanan Pengaduan Terlampir

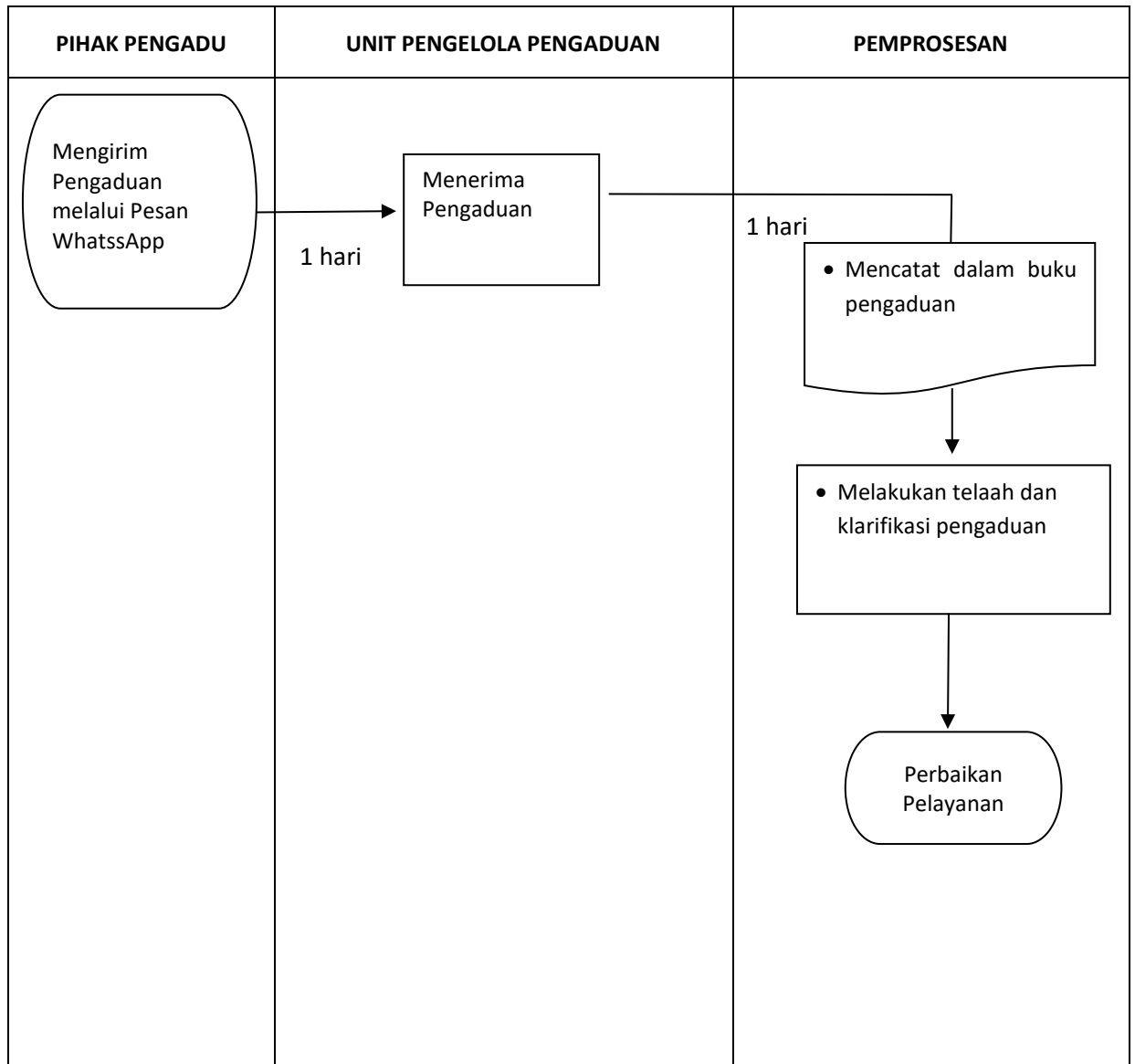
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)			
1	Dasar Hukum	1.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu ;
		2.	Keputusan Direktur jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK. 02.02/I/1971/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu / Publik Safety Center (PSC) 119
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Tenaga medis
		2.	Ambulance
		3	Driver ambulance
		4	Alat penunjang lain nya
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1	2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Ambulance dalam keadaan baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Trimester PSC 119 Kota Pontianak
		2.	Laporan bulanan NCC

Lampiran : Alur Penangan Pengaduan :

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan




Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp



STANDAR PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KOTA PONTIANAK

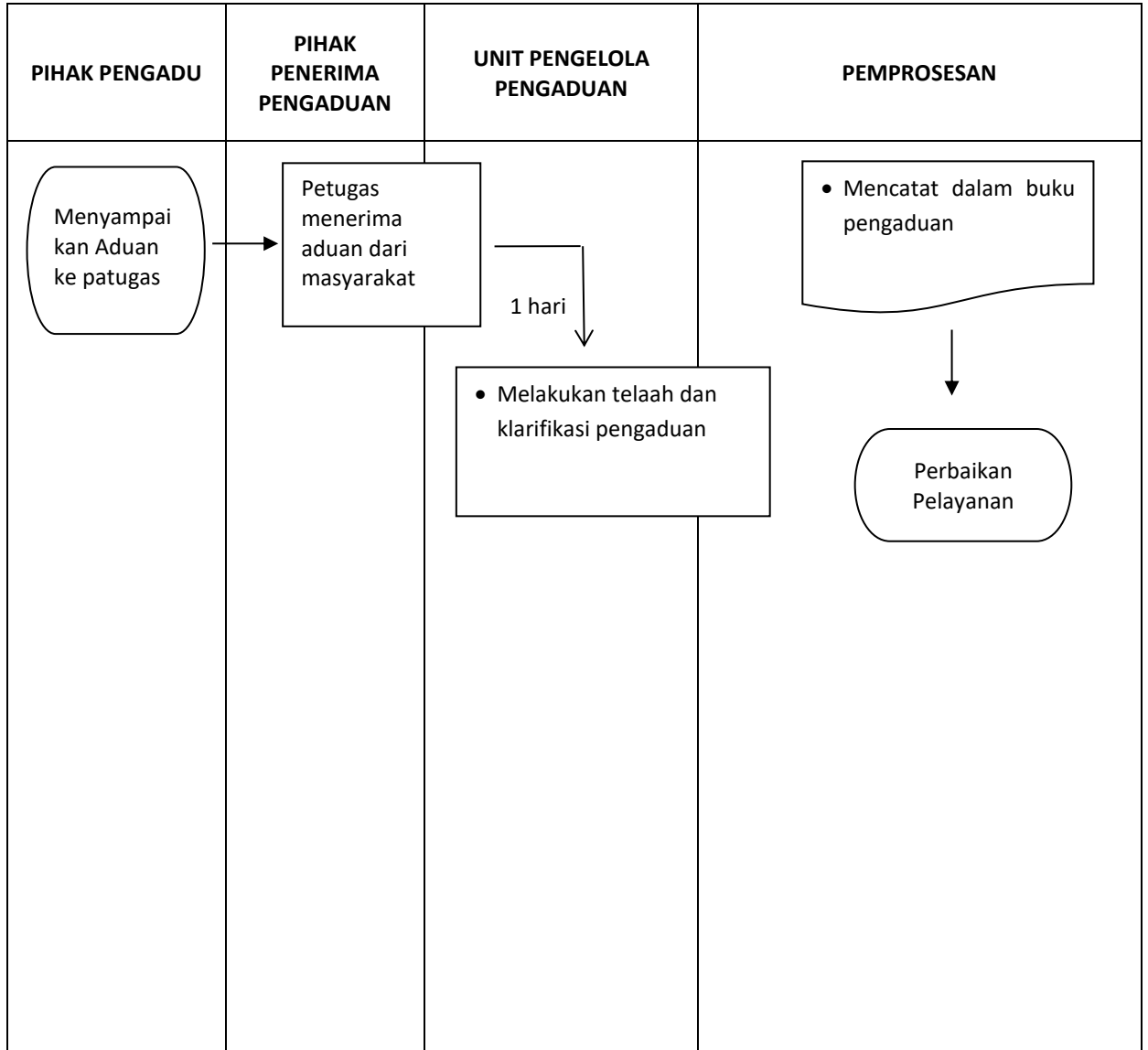
3. Jenis Pelayanan : Konsultasi Via Telepon

No	Komponen	Uraian	
A.	<i>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</i>		
1	Persyaratan	1	Biodata Pemohon
		2	Perihal konsultasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas menerima Telepon
		2	Petugas mengidentifikasi pasien dengan menanyakan nama pasien , keluhan dan lain-lain, pada keluarga bila pasien tidak sadar)
		3	Perawat melakukan pengkajian keperawatan kepada pasien
		4	Siapkan status pasien, buku komunikasi dan alat tulis
		5	Tuliskan identitas dan kondisi pasien pada form buku komunikasi pasien
		6	Memberikan Informasi yang dibutuhkan
3	Jangka waktu pelayanan	1	24 jam Pelayanan
4	Biaya/tarif	1	Rp. 0,-
5	Produk pelayanan	1	Konsultasi Via Telepon
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Call Center NCC : 119
		2	Call Center 119 Kota Pontianak : 0811 573 119
		3	Instagram : psc119_kotapontianak
		4	https://forms.gle/h5zStuEpdDrvUgz6A 
		5	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak

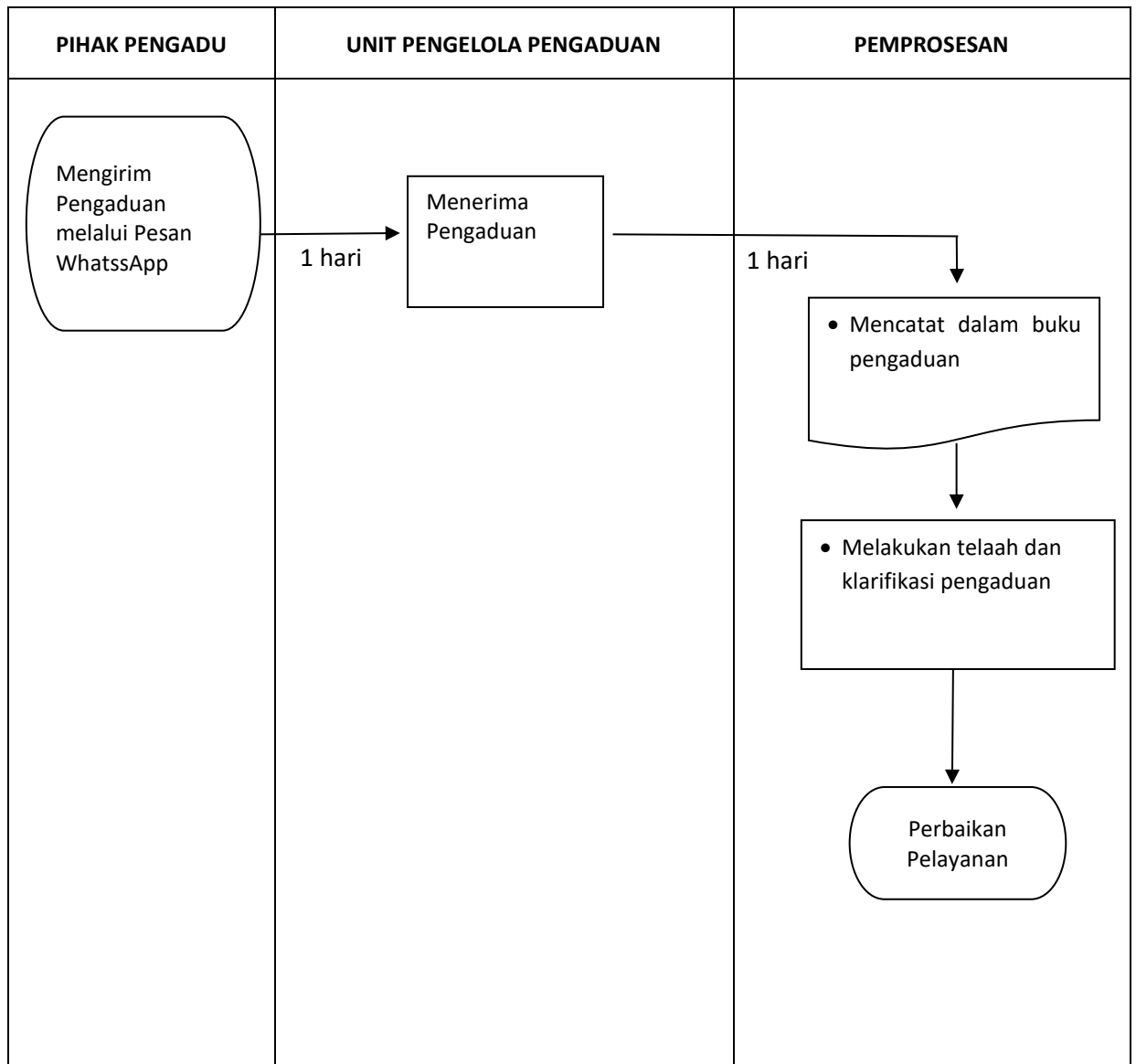
		6	Alur Pelayanan Pengaduan Terlampir
B.	<i>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)</i>		
1.	Dasar Hukum	1.	SK. Walikota Nomor 88 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Posko Emergency 119 di Kota Pontianak
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Handphone
		2.	Alat penunjang lain nya
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah memiliki STR
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1	1 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Sistem pengamanan jaringan Telepon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Rapat Trimester PSC 119 Kota Pontianak
		2.	Laporan bulanan NCC

Lampiran : Alur Penangan Pengaduan :

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan




Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp



STANDAR PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KOTA PONTIANAK

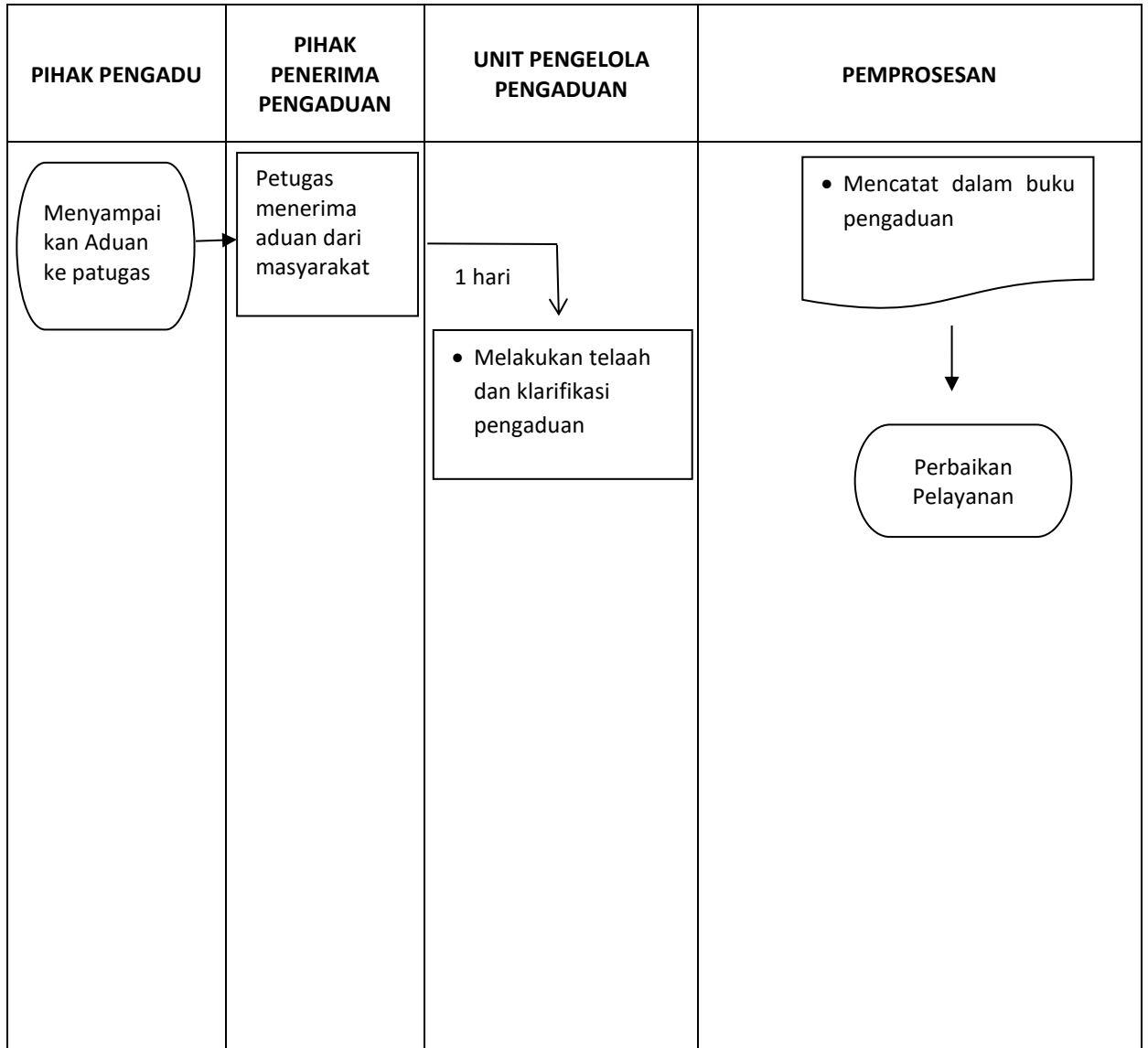
4. Jenis Pelayanan : Perawatan Luka

No	Komponen		Uraian
A.	PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1	Biodata Pemohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas menerima Pasien datang
		2	Petugas mengidentifikasi pasien dengan menanyakan nama pasien dan keluhan
		3	Perawat melakukan pengkajian keperawatan kepada pasien
		4	Petugas menggunakan APD (Alat Pelindung Diri)
		5	Petugas menyiapkan Alat medis yang akan di gunakan
		6	Petugas memberikan tindakan yang akan dilakukan sesuai SOP
3	Jangka waktu pelayanan	1	24 jam Pelayanan
4	Biaya/tarif	1	Rp. 0,-
5	Produk pelayanan	1	Perawatan Luka
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Call Center NCC : 119
		2	Call Center 119 Kota Pontianak : 0811 573 119
		3	Instagram : psc119_kotapontianak
		4	https://forms.gle/h5zStuEpdDrvUgz6A 
		5	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6	Alur Pelayanan Pengaduan Terlampir

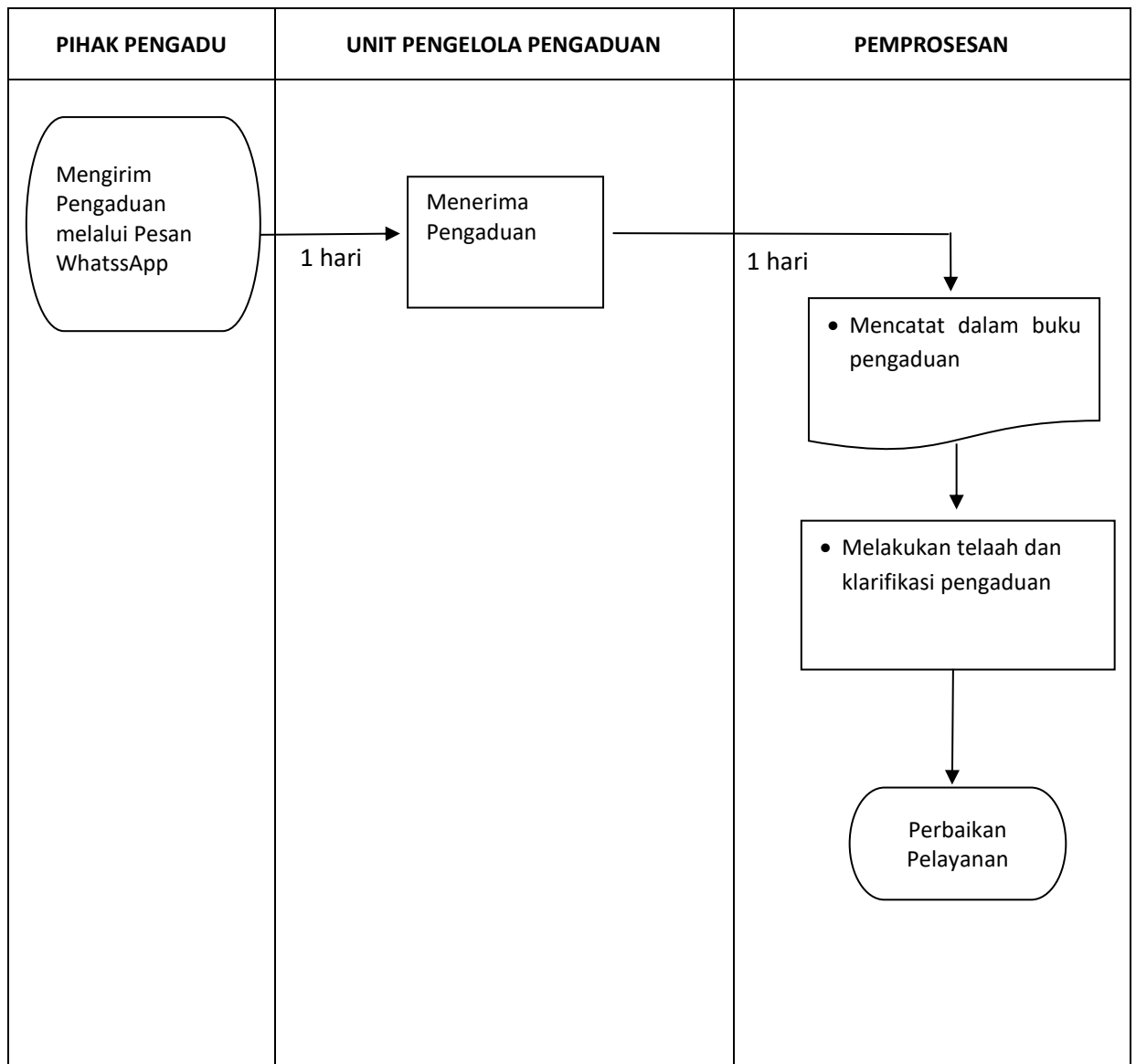
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu ;
		2.	Keputusan Direktur jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK. 02.02/I/1971/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu / Publik Safety Center (PSC) 119
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Alat dan BHP Medis
		2.	Alat penunjang lain nya
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas telah memiliki STR
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1	2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
		2.	Alat yang sudah steril
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Alat dalam keadaan baik dan bersih
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Buku Register Pasien
		2.	Laporan bulanan NCC

Lampiran : Alur Penangan Pengaduan :

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan




Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp



STANDAR PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KOTA PONTIANAK

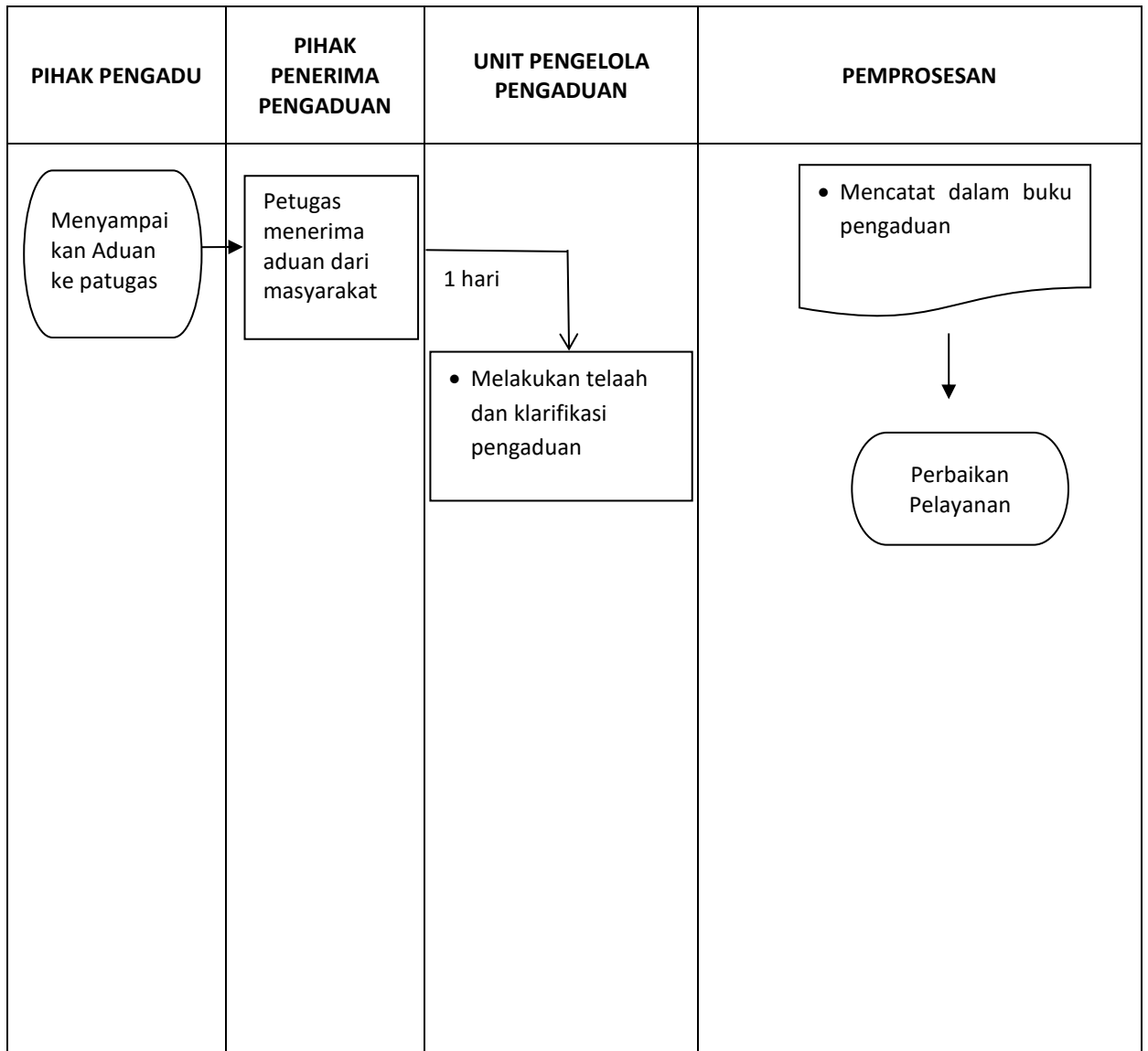
5. Jenis Pelayanan : Pemulasaran Jenazah

No	Komponen	Uraian	
A.	<i>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</i>		
1	Persyaratan	1	Biodata Pemohon
		2	Fotokopi KTP Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas menerima informasi dari RS atau Keluarga agar menghubungi atasan untuk persetujuan tindakan
		2	Mempersiapkan tim, APD dan Ambulance
		3	Petugas ke lokasi sesuai dengan arahan.
		4	Petugas memberikan penjelasan tentang penanganan khusus bagi jenazah yang meninggal dengan penyakit Covid-19 kepada Keluarga pasien
		5	Petugas menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)
		6	Petugas memastikan Jenazah
		7	Petugas menuju tempat pemakaman dan melaksanakan proses pemakaman
3	Jangka pelayanan waktu	1	24 jam Pelayanan
4	Biaya/tarif	1	Rp. 0,-
5	Produk pelayanan	1	Pemulasaran Jenazah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Call Center NCC : 119
		2	Call Center 119 Kota Pontianak : 0811 573 119
		3	Instagram : psc119_kotapontianak

		4	https://forms.gle/h5zStuEpdDrvUgz6A 
		5	Tatap Muka langsung di Dinas Kesehatan Kota Pontianak Jl. A. Yani Pontianak
		6	Alur Pelayanan Pengaduan Terlampir
B.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu ;
		2.	Keputusan Direktur jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK. 02.02/I/1971/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu / Publik Safety Center (PSC) 119
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1.	Alat Pelindung Diri (APD)
		2.	Ambulance
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Petugas yang berkompeten
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah Pelaksana	1	8 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Dalam melaksanakan kegiatan disesuaikan dengan Dokumen SOP
		2.	APD Sekali Pakai
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Ambulance dalam keadaan baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Laporan Kegiatan Pemulasaran

Lampiran : Alur Penangan Pengaduan :

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp

