



# STANDAR PELAYANAN

**UPT PUSKESMAS SAIGON**

**DAFTAR LIST**  
**STANDAR STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SAIGON**  
**TAHUN ANGGARAN 2023**

NO	JENIS PELAYANAN	HALAMAN
1	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	.....1
2	Pelayanan Ambulance Rujukan	.....2
3	Pelayanan Resep	.....3
4	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap	.....4
5	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan	.....5
6	Pelayanan Tatalaksana ANC	.....6
7	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	.....7
8	Pelayanan Pemantauan Balita Sehat	.....8
9	Pelayanan KB	.....9
10	Pelayanan Calon Pengantin	.....10
11	Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja	.....11
12	Pelayanan Pemeriksaan IVA	.....12
13	Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	.....13
14	Pelayanan Konseling	.....14
15	Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)	.....15
16	Pelayanan Laboratorium Rujukan (Puskesmas)	.....16
17	Pelayanan pendaftaran	.....17
18	Pelayanan Kasir	.....18
19	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien	.....19
20	Pelayanan Pembersihan Karang Gigi	.....20
21	Pelayanan Pencabutan Gigi	.....21
22	Pelayanan Penambalan Gigi	.....22
23	Pelayanan pemeriksaan HIV AIDS	.....23
24	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan Tuberkulosis/TB DOTS	.....24
25	Pelayanan Administrasi	.....25
26	Pelayanan Pengaduan	.....26
27	Pelayanan Pemeriksaan Umum	.....27
28	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)	.....28
29	SK Penetapan Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas	.....29
30	Berita Acara Hasil Kesepakatan Review Standar Pelayanan	.....35



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat 4. Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan) 5. Menerima tindakan penatalaksanaan kasus dari dokter dibantu perawat 6. Menerima observasi pasca tindakan dan tindaklanjut pasca observasi 7. Menerima Resep 8. Menerima rujukan eksternal ke RS jika diperlukan dan/atau pengantaran melalui ambulans 9. Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai jenis tindakan yang diterima bagi pasien umum
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
5	Jangka waktu penyelesaian	60-120 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pemadam kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan / atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

Jenis Pelayanan : Penggunaan Ambulance Rujukan

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien yang dirujuk harus didampingi dokter / perawat / bidan selama di ambulance sampai ketempat tujuan</li> <li>Sudah menyelesaikan proses administrasi</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>Dokter meminta persetujuan pasien/keluarga (bila ada) untuk merujuk pasien (informed concern)</li> <li>Menerima rincian biaya administrasi</li> <li>Membayar biaya administrasi dan menerima bukti pembayaran</li> <li>Apabila pasien tidak mampu (dengan menunjukkan bukti berupa SKTM) membayar semua biaya selama di UGD maka akan dibebaskan dari biaya (khusus masyarakat Kota Pontianak)</li> <li>Pasien menerima pendampingan di ambulans ke RS rujukan dan mendapat perawatan sesuai dengan kebutuhan</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Ambulance Rujukan
5	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam 30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>Instagram : puskesmassaigon</li> <li>Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li> <p>10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </li> </ol>
<p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>Surat rujukan</li> <li>Ambulance beserta kelengkapannya</li> <li>Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter 2 Orang</li> <li>Perawat 3 Orang</li> <li>Bidan 4 Orang</li> <li>Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>Capaian SPM dan IKU</li> <li>Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

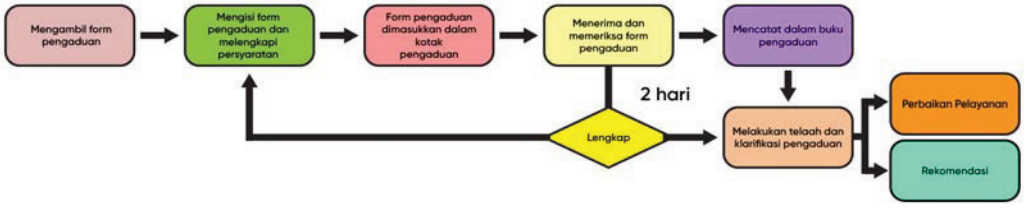



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN FARMASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Resep

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Resep dari dokter/dokter gigi Puskesmas yang telah memiliki Surat Izin Praktek (SIP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sebelum menerima obat/resep bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir kecuali gawat darurat 2. Pasien membawa resep dari poli ke ruang farmasi, untuk resep elektronik pasien dari poli langsung ke ruang tunggu farmasi tanpa membawa resep 3. Pasien menunggu obat yang sedang disiapkan 4. Pasien mendapatkan obat sesuai resep dan disertai Pemberian Informasi Obat (PIO)
3	Jangka waktu pelayanan	1. Pelayanan obat non racikan 15-30 menit 2. Pemberian obat racikan 30-45 menit
5	Produk pelayanan	Pelayanan Resep, Pemberian Informasi Obat (PIO), Pemberian Obat, Konseling
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a> 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a> 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Apoteker/Asisten Apoteker harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Apoteker 0 Orang 2. Asisten Apoteker 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN GIZI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Mendapatkan surat rujukan dari luar wilayah UPT Puskesmas Saigon
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke 1. kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Pasien mendapat anamnesa dari petugas gizi 3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisionis 4. Menerima tatalaksana penanganan gizi buruk sesuai standar
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap
5	Jangka waktu penyelesaian	Sampai status pasien menjadi gizi kurang (kurus)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Bahan formula pemulihan gizi buruk 6. Peralatan IT 7. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan/Apoteker/Asisten Apoteker harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 5. Apoteker 6. Asisten Apoteker 2 Orang 7. Nutrisionis 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



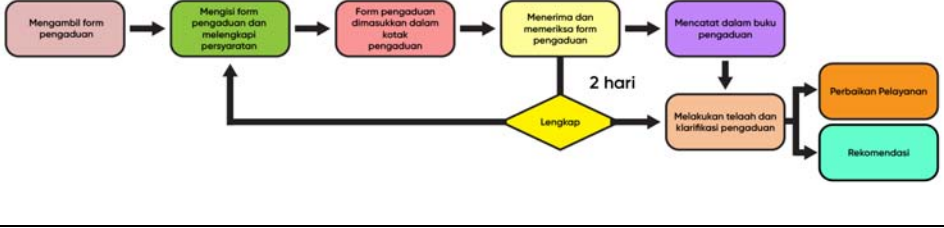



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN GIZI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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 mendapat anamnesa dari Nutrisionis 3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisionis 4. Menerima status gizi, anamnesa dari dokter dan menerima pemeriksaan laboratorium dasar dan lanjutan 5. Mendapatkan tatalaksana penanganan gizi buruk sesuai standar
3	Biaya/Tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan
5	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a> 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a> 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Bidan 5 Orang 4. Nutrisionis 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pemadam kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA,KB DAN IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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 menuju ruang KIA 3. Menerima buku KIA (untuk pasien baru) 4. Pasien menyampaikan informasi kepada petugas tentang : - Status kesehatan reproduksi (khusus Kunjungan pertama) - Status kesehatan secara umum (khusus kunjungan pertama) - Keluhan selama hamil - skrining status imunisasi (khusus kunjungan pertama) 5. Menerima pemeriksaan fisik oleh bidan - Umum : Tinggi Badan, Timbang Berat Badan, lingkaran lengan atas (dilakukan oleh petugas bidan), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva, oedem (bengkak), reflek lutut - Pemeriksaan kehamilan: Perabaan Perut, mengukur Tinggi Fundus Uteri (tinggi puncak rahim), Denyut Jantung Janin (DJJ), Payudara, vulva (alat kelamin luar bila ada indikasi) 6. Pemeriksaan Laboratorium (Urine, HB, Hepatitis B, malaria, Gol. Darah, Pemeriksaan IMS/HIV, gula darah, sputum (dahak) apabila ada indikasi TB) 7. Menerima pemeriksaan Gigi (wajib dilakukan apabila Kunjungan pertama, apabila kunjungan selanjutnya sesuai indikasi) 8. Menerima konsultasi/konseling gizi dan penanganan gangguan yang di temukan (Jika Mampu ditangani (Y) dan Jika tidak mampu ditangani (T) Pasien dirujuk 9. Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan 10. Menerima tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan. 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Dokter Gigi/ Bidan/Nutrisionis/Terapis Gigi dan Mulut/Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisionis 4 5. Terapis gigi dan Mulut 2 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



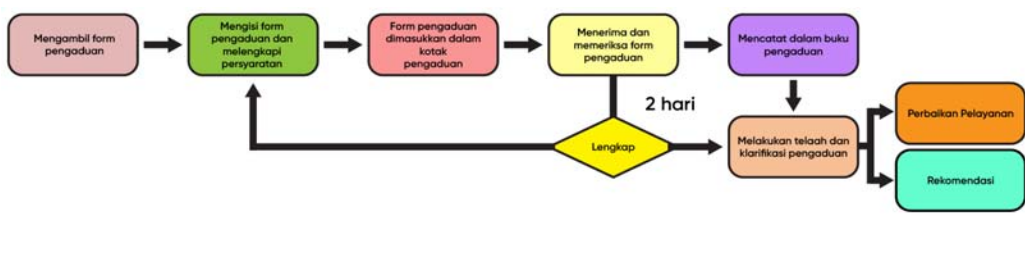



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA, KB DAN IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>Membawa Buku KIA</li> <li>Membawa Balita Sakit yang akan dilayani</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>Menerima pelayanan gizi berupa penimbangan Berat Badan dan mengukur Tinggi Badan.</li> <li>Menerima pengkajian dengan MTBS berupa masalah yang dihadapi balita, anemnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan tanda bahaya umum sesuai standar, rujukan bila ada bahaya umum, pemeriksaan keluhan utama batuk/susah bernafas, diare, demam, masalah telinga, masalah gizi, screening imunisasi, pemeriksaan laboratorium</li> <li>Menerima konseling/penyuluhan kepada ibu sehubungan dengan penyakit balita, obat dan jadwal kunjungan ulang</li> <li>Menerima rujukan sesuai indikasi</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)
5	Jangka waktu penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>Instagram : puskesmassaigon</li> <li>Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan                      </li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email                      </li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan.</li> <li>Peralatan IT</li> <li>Formulir MTBS/MTBM</li> <li>Buku Bagan MTBS</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Tim Pelaksana MTBS (Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisionis) untuk melaksanakan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<p>Dokter 2 Orang</p> <p>Perawat 3 Orang</p> <p>Bidan 4 Orang</p> <p>Nutrisionis 4 Orang</p>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> <li>Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Buku Bagan MTBS- revisi</li> <li>Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Formulir MTBS/MTBM</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>Capaian SPM dan IKU</li> <li>Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP.19670910.198712 2 005



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemantauan Balita Sehat

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2. Membawa Buku KIA</li> <li>3. Membawa Balita Sehat yang akan mendapat pelayanan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>2. Menerima pelayanan berupa pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Menentukan Status Gizi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan (SDIDTK)</li> <li>3. Menerima pelayanan Imunisasi (sesuai kebutuhan)</li> <li>4. Menerima Vitamin A setiap 6 bulan</li> <li>5. Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan</li> <li>6. Pencatatan hasil pelayanan dibuku KIA</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemantauan Balita Sehat
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>3. Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>4. Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmassaigon</li> <li>7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>8. Kotak Pengaduan</li> <li>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</li> </ol> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>4. Buku kesehatan ibu dan Anak sesuai dengan ketentuan.</li> <li>5. Formulir Kuesioner Pra Skrining Perkembangan (KPSP)</li> <li>6. SDIDTK Kit</li> <li>7. Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisionis untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter 2 Orang</li> <li>2. Perawat 3 Orang</li> <li>3. Bidan 4 Orang</li> <li>4. Nutrisionis 4 Orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

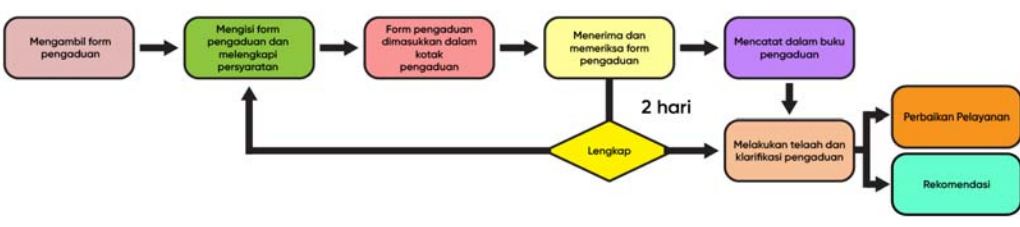



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Pasien harus membawa kartu KB (untuk pasien ulangan)
2	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 mendapatkan anamnesa dari dokter/bidan 3. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik berupa: Umum : Tekanan Darah, nadi, pernafasan, suhu, Konjungtiva, payudara, bengkak pada wajah/tangan/kaki (sesuai dengan kebutuhan) 4. Pasien mendapatkan pelayanan KB 5. Menerima Konseling 6. Menerima jadwal kunjungan ulang 7. Menerima rujukan jika perlu
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan KB
5	Jangka waktu penyelesaian	15-20 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email  </p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4, dan Informed Consent 5. Lembar Balik Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/Bidan untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Bidan 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Calon Pengantin

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>Pasangan calon pengantin wajib datang untuk dilakukan pemeriksaan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat</li> <li>Pasangan calon pengantin menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas, Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva), pemeriksaan gigi dan mulut dan pemeriksaan penunjang (darah lengkap, golongan darah, HIV, Hepatitis, Sifilis)</li> <li>Menerima imunisasi tetanus dan Tablet FE untuk calon pengantin perempuan</li> <li>Menerima Konseling</li> <li>Menerima hasil pemeriksaan</li> <li>Menerima rujukan sesuai kebutuhan</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Calon Pengantin
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>Instagram : puskesmassaigon</li> <li>Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</li> </ol> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>Tablet FE, Vaksin TT, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>Informed Consent</li> <li>Kartu Imunisasi Tetanus</li> <li>Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter 2 Orang</li> <li>Dokter Gigi 1 Orang</li> <li>Perawat 3 Orang</li> <li>Bidan 4 Orang</li> <li>Nutrisi 4 Orang</li> <li>Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang</li> <li>Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>Capaian SPM dan IKU</li> <li>Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

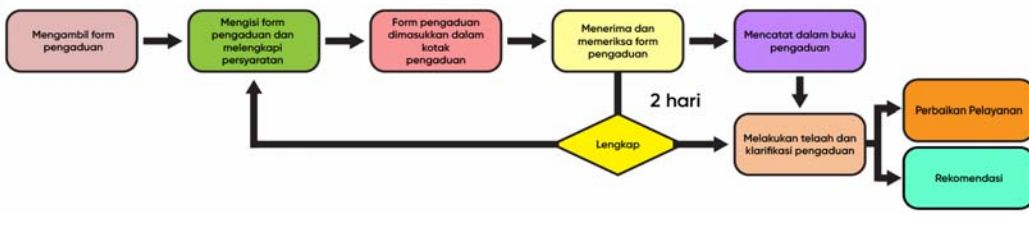



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva) 3. Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri 4. Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan 5. Menerima konseling 6. Menerima hasil pemeriksaan 7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisionis 4 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

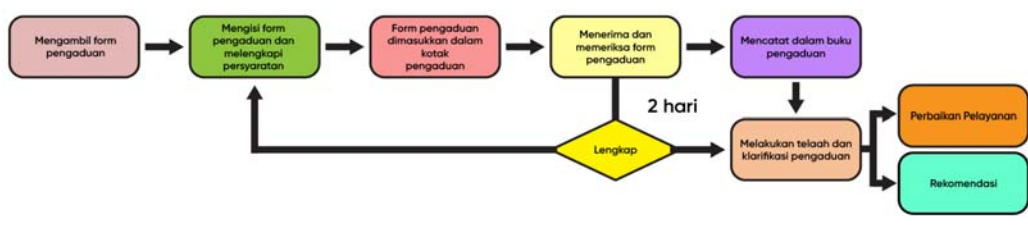


# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan IVA (Inspekulo Visual Asam Asetat)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 1. Petugas kesehatan (Dokter/Bidan) menjelaskan prosedur dan maksud tindakan 2. Pasien mengisi dan menandatangani Informed consent 3. Menerima pemeriksaan IVA dan SADANIS (Pemeriksaan payudara klinis) 4. Menerima Konseling 5. Menerima hasil pemeriksaan 6. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan IVA ( Inspekulo Visual Asetat)
5	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> <pre> graph LR     A[Mengambil form pengaduan] --&gt; B[Mengisi form pengaduan dan mengisi persyaratannya]     B --&gt; C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan]     C --&gt; D[Menerima dan memeriksa form pengaduan]     D --&gt; E[Mencatat dalam buku pengaduan]     E --&gt; F{Lengkap?}     F -- 2 hari --&gt; G[Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan]     F --&gt; B     G --&gt; H[Perbaikan Pelayanan]     G --&gt; I[Rekomendasi]           </pre> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> <pre> graph LR     A[Mengirim pengaduan melalui SMS, WA, Email] -- 2 hari --&gt; B[Menerima Pengaduan]     B -- 2 hari --&gt; C[Mencatat dalam buku pengaduan]     C -- 3 hari --&gt; D[Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan]     D --&gt; E[Perbaikan Pelayanan]     D --&gt; F[Rekomendasi]           </pre>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Bidan 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP.19670910 198712 2 005



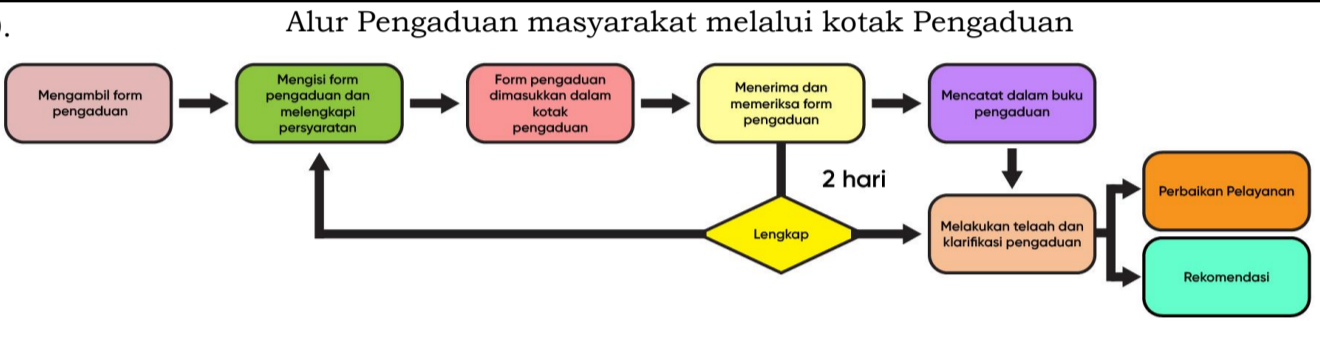



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING

Jenis Pelayanan : Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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. Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan 3. Menerima pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi sesuai dengan kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Media KIE 2. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 3. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Perawat 3 Orang 4. Bidan 4 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang 6. Nutrisi 4 Orang 7. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 8. Apoteker 9. Asisten Apoteker 2 Orang 10. Sanitasi Lingkungan 2 Orang 11. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 2 Orang 12. Epidemiolog Kesehatan 13. Fisioterapis 14. Psikolog Klinis 15. Refraksi Optisien
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 4. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

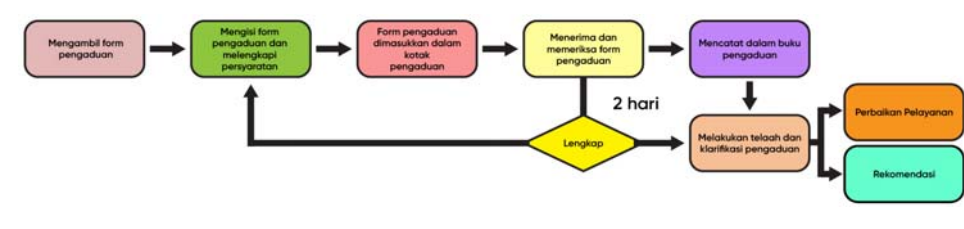



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING

Jenis Pelayanan : Pelayanan Konseling

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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. Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan 3. Menerima pelayanan konseling sesuai dengan kebutuhan 4. Menerima pemeriksaan lanjutan, jadwal kunjungan ulang atau rujukan apabila diperlukan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Konseling
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak Teknis Laboratorium Kesehatan
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Media KIE 2. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 3. Surat Rujukan 4. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Perawat 3 Orang 4. Bidan 4 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang 6. Nutrisionis 4 Orang 7. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 8. Apoteker 9. Asisten Apoteker 2 Orang 10. Sanitasi Lingkungan 2 Orang 11. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 2 Orang 12. Epidemiolog Kesehatan 13. Fisioterapis 14. Psikolog Klinis 15. Refraksi Optisien
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 4. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

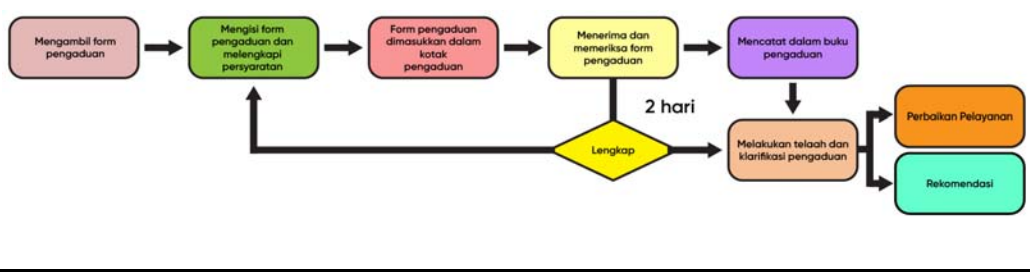



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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 kemudian mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium 3. Pasien membawa dan menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium 4. Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium 5. Penyerahan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk 6. Pembacaan hasil laboratorium oleh petugas kesehatan 7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium klinik
5	Jangka waktu penyelesaian	10-120 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  <pre>             graph LR               A[Mengambil form pengaduan] --&gt; B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan]               B --&gt; C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan]               C --&gt; D[Menerima dan memeriksa form pengaduan]               D --&gt; E[Mencatat dalam buku pengaduan]               E --&gt; F{Lengkap}               F --&gt; G[Melakukan telaah dan klasifikasi pengaduan]               F --&gt; B               G --&gt; H[Perbaikan Pelayanan]               G --&gt; I[Rekomendasi]           </pre> Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email  <pre>             graph LR               A[Mengirim pengaduan melalui SMS, WA, Email] -- 2 hari --&gt; B[Menerima Pengaduan]               B -- 2 hari --&gt; C[Mencatat dalam buku pengaduan]               C -- 3 hari --&gt; D[Melakukan telaah dan klasifikasi pengaduan]               D --&gt; E[Perbaikan Pelayanan]               D --&gt; F[Rekomendasi]           </pre>
<b>Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP.19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana Rujukan (Puskesmas)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Pasien membawa surat rujukan pemeriksaan laboratorium
2	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
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Rujukan Puskesmas
5	Jangka waktu penyelesaian	30-120 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. <div style="margin-left: 20px;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>
<b>Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien Baru :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Membawa identitas Diri (KTP atau KK)</li> <li>Membawa Kartu BPJS</li> </ol> </li> <li>Pasien Lama               <ol style="list-style-type: none"> <li>Membawa identitas Diri (KTP atau KK)</li> <li>Membawa Kartu BPJS/ asuransi lainnya</li> <li>Membawa kartu Berobat</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengambil nomor antrian</li> <li>Memberikan nomor antrian, dan memperlihatkan kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat kepada petugas</li> <li>Menyampaikan data yang dibutuhkan oleh petugas ( Nama, Jenis Kelamin, TTL, Nama KK, Alamat, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, No HP)</li> <li>Menerima kembali kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat</li> <li>Mendapat Kartu berobat untuk pasien baru</li> <li>Menunggu di depan Ruang pelayanan yang dituju</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>Instagram : puskesmassaigon</li> <li>Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan           <div style="text-align: center;"> </div> </li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email           <div style="text-align: center;"> </div> </li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>Rekam Medis</li> <li>Kartu Berobat</li> <li>Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Rekam Medis/ Petugas pendaftaran</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi 1 orang</li> <li>Rekam Medis 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan</li> <li>Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>Capaian SPM dan IKU</li> <li>Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Membawa Rincian Pelayanan dari petugas pemberi layanan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Menunjukkan Rincian Pelayanan ke petugas kasir 2 Membayar biaya pelayanan ke kasir 3 Mendapatkan bukti lunas pembayaran 4 Membawa bukti lunas pembayaran ke ruang pelayanan untuk mendapatkan pelayanan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>Instagram : puskesmassaigon</li> <li>Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>Kotak Pengaduan</li> <li>Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan            </li> <li>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email            </li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>Karcis Retribusi</li> <li>Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas yang memiliki kemampuan membuat rincian pelayanan dan menghitung biaya pelayanan</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi 1 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rekam Medis 1 orang</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat</li> <li>Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>Capaian SPM dan IKU</li> <li>Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



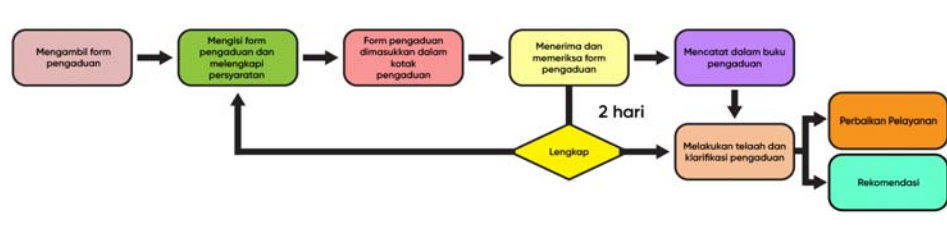



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir 2 Pasien diminta konfirmasi identitas penderita, riwayat alergi obat dengan data yang terdapat pada kartu status. 3 Mendapatkan anamnesa oleh Dokter gigi dan atau Terapis gigi mengenai riwayat kesehatan dan keluhan utama yang dialami 4 Mendapatkan pemeriksaan dari Dokter gigi dan atau terapis gigi 5 Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang terlebih dahulu, setelah itu baru mendapatkan diagnosa dari Dokter gigi/ Terapis Gigi yang telah mendapat pelimpahan wewenang dari dokter gigi 6 Mendapatkan tatalaksana sesuai kebutuhan 7 Mendapatkan resep atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien
4	Jangka waktu penyelesaian	7-15 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4 Surat rujukan 5 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/ lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter Gigi 1 Orang 2 Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

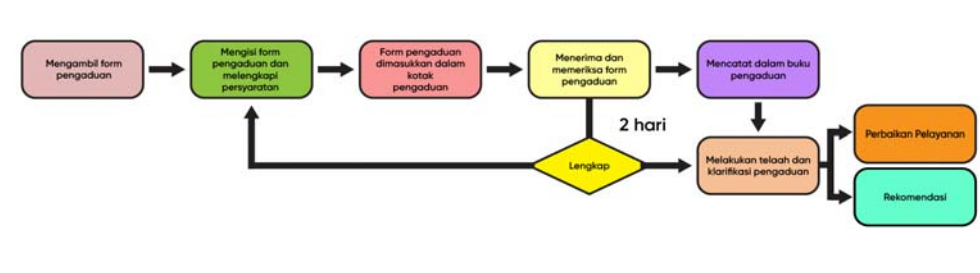



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir 2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut 3 Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/ penolakan tindakan) 4 Menerima tindakan pembersihan karang gigi 5 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi 6 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/ tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pembersihan Karang Gigi
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpn Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/ lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Dokter Gigi 1 Orang 2 Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa) 5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/ Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir 2. Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut 3. Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan) 4. Menerima tindakan Pencabutan gigi 5. Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi 6. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 7. Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pencabutan Gigi
5	Jangka waktu penyelesaian	15-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat Rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir 2. Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut 3. Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent 4. menerima tindakan Penambalan gigi 5. Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi 6. Mendapatkan jadwal untuk kunjungan ulang apabila diperlukan 7. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 8. Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/ tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk pelayanan	Pelayanan Penambalan Gigi
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/ lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/ Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



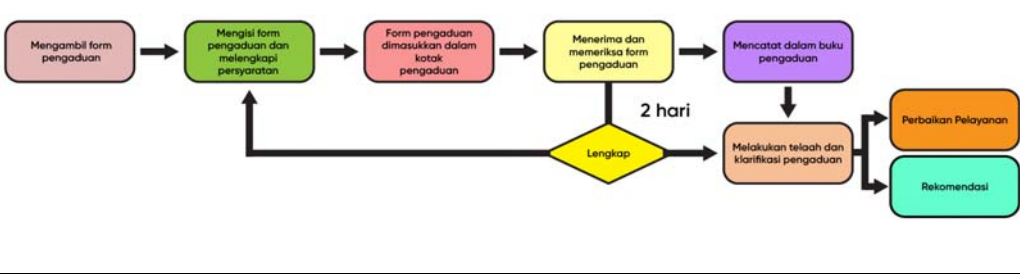

**BerAKHLAK** #bangga melayani bangsa

# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien harus mendaftar di ruang pendaftaran 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3. Menerima pengkajian masalah yang dihadapi oleh pasien/klien dan 4. Menerima tata laksana sesuai dengan masalah yang dihadapi pasien/klien dan jadwal kunjungan berikutnya 5. Menerima rujukan bila diperlukan pemeriksaan dan tata laksana 6. Menerima Resep dan obat
3	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
4	Produk layanan	1. Pelayanan Konseling Tes HIV 2. Pelayanan Pengobatan HIV dan AIDS
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a> 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a> 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



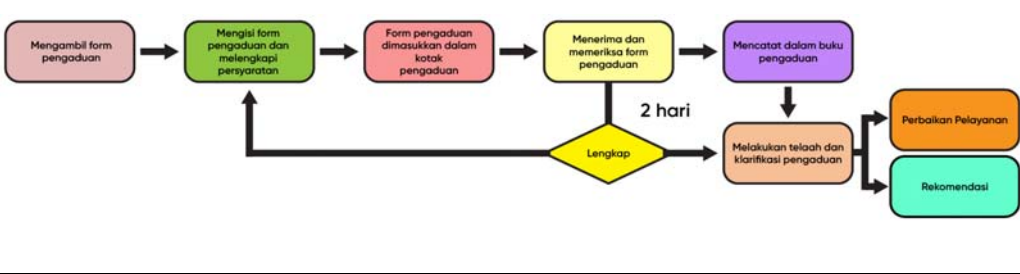

**BerAKHLAK** #bangga melayani bangsa

# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkulosis

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien harus mendaftar di ruang pendaftaran 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat 4. Menerima rujukan ke laboratorium untuk penegakan diagnosa dan follow up hasil pengobatan TB atau dirujuk eksternal untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan 5. Menerima tata laksana sesuai hasil pemeriksaan laboratorium 6. Menerima Resep dan obat 7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkulosis
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a> 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a> 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 3 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2. Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha</li> <li>2. Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan</li> <li>3. Pengguna layanan menerima layanan administrasi</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Administrasi
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>4. Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmassaigon</li> <li>7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>8. Kotak Pengaduan</li> <li>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>10.                     <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </div> </li> </ol>
<div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>2. Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Tenaga Administrasi 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>4. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2. Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan</li> <li>2. Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan</li> <li>3. Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>4. Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmassaigon</li> <li>7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>8. Kotak Pengaduan</li> <li>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>10.                     <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </div> </li> </ol>
<div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>2. Formulir pengaduan dan ATK</li> <li>3. Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Pengelola pengaduan 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>4. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005

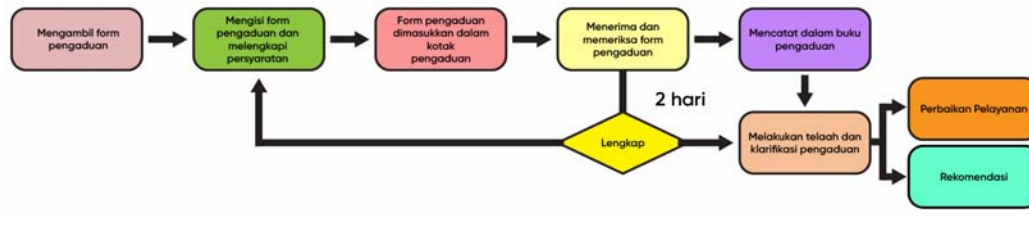


# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	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. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat 4. Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan 5. Menerima rujukan ke laboratorium atau rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan 6. Menerima Resep dan obat
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Umum
5	Jangka waktu penyelesaian	6-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a> 6. Instagram : puskesmassaigon 7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a> 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan  Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan 1. Mengambil form pengaduan 2. Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan 3. Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan 4. Menerima dan memeriksa form pengaduan 5. Mencatat dalam buku pengaduan 6. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan (2 hari) 7. Lengkap (Yes/No) 8. Perbaikan Pelayanan / Rekomendasi Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email 1. Mengirim pengaduan melalui SMS, WA, Email (2 hari) 2. Menerima Pengaduan (2 hari) 3. Mencatat dalam buku pengaduan (3 hari) 4. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan 5. Perbaikan Pelayanan / Rekomendasi
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Perawat harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 orang 2. Perawat 3 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005





# Standar Pelayanan

## UPT PUSKESMAS SAIGON

### STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

No	Komponen	Uraian
<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)</li> <li>2. Membawa pas Foto terbaru 3 x 4= 1 Lembar (Berwarna)</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan</li> <li>2. Mengisi identitas diri sesuai KTP pada blanko pembuatan SKD</li> <li>3. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)</li> <li>4. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat</li> <li>5. Menerima pemeriksaan khusus sesuai kebutuhan (seperti : pemeriksaan buta warna, laboratorium)</li> <li>6. Membawa blanko pembuatan SKD yang sudah diisi oleh petugas ke ruang administrasi</li> <li>7. Menerima Surat Keterangan Dokter</li> </ol>
3	Biaya/tarif	Rp.3000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon</li> <li>2. SMS/WA Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>3. Nomor Telpon Pengaduan : 0851 5783 0873</li> <li>4. Email : pkmsaigon@gmail.com</li> <li>5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmassaigon</li> <li>7. Facebook funpage : <a href="https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50">https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50</a></li> <li>8. Kotak Pengaduan</li> <li>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2</li> <li>10.                     <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan</p> </div> </li> </ol>
<div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email</p> </div>		
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak</li> <li>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)</li> <li>2. BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)</li> <li>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>4. Blanko SKD</li> <li>5. Peralatan IT</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter 2 Orang</li> <li>2. Perawat 3 Orang</li> <li>3. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>4. BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran</li> <li>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Capaian SPM dan IKU</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas</li> </ol>

Pontianak, 8 Januari 2023  
Kepala UPT Puskesmas Saigon

**Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.**  
NIP:19670910 198712 2 005



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK

NOMOR 14/D-KES/TAHUN 2023  
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN STANDAR PELAYANAN  
PUSKEMAS PADA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK,

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298)
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
12. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2019 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 175);
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 12);
14. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 119);



15. Peraturan Wali Kota Nomor 6 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 6);
16. Peraturan Walikota Nomor 127 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 127);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan  
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 dan lampiran 2 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Perizinan dan Standar Pelayanan Puskesmas sebagaimana Diktum Kesatu disusun untuk menjamin kepastian pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK

  
SAPTIKO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK  
NOMOR : 14/D-KES/TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PERIZINAN DAN STANDAR PELAYANAN  
PUSKESMAS PADA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

NO	JENIS STANDAR PELAYANAN
1.	Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Izin Klinik
2.	Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Izin Rumah Sakit
3.	Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Izin Puskesmas
4.	Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Apotek
5.	Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Toko Obat
6.	Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Toko Alat Kesehatan
7.	Pelayanan Rekomendasi Laik Hygiene Sanitasi Tempat Fasilitas Umum (Hotel, Kolam Renang, SPA)
8.	Pelayanan Rekomendasi Laik Hygiene Sanitasi Tempat Pengelolaan Pangan (Rumah Makan/Restoran, Jasa Boga, Depot Air Minum, Makanan Jajanan)
9.	Pelayanan Rekomendasi Pest Control

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK



LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
 KOTA PONTIANAK  
 NOMOR : 14/D-KES/TAHUN 2023  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR  
 PELAYANAN PERIZINAN DAN STANDAR  
 PELAYANAN PUSKESMAS PADA DINAS  
 KESEHATAN KOTA PONTIANAK

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

NO	STANDAR PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
1.	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
		Pelayanan Ambulance
2	Ruang Farmasi	Pelayanan Resep
3.	Ruang Pelayanan Gizi	Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap
		Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan
4.	Ruang Pelayanan KIA, KB dan Imunisasi	Pelayanan Tata Laksana ANC
		Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)
		Pelayanan Pemantauan Balita Sehat
		Pelayanan KB
		Pelayanan Calon Pengantin
		Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
		Pelayanan Pemeriksaan IVA
5.	Ruang Komunikasi, Informasi, Edukasi dan Konseling	Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi
		Pelayanan Konseling
6.	Ruang Laboratorium	Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)
		Pelayanan Laboratorium Rujukan (Puskesmas)
7.	Ruang Pendaftaran	Pelayanan Pendaftaran
		Pelayanan Kasir
8.	Ruang Pelayanan Persalinan Normal dan Pasca Persalinan	Pelayanan Persalinan Normal dan Emergency Dasar
		Pelayanan Bayi Baru Lahir
		Pelayanan Tata Laksana Ibu Jifas
9.	Ruang Pelayanan Gigi	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien
		Pelayanan Pembersihan Karang Gigi
		Pelayanan Cabut Gigi
		Pelayanan Penambalan Gigi



NO	STANDAR PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
10.	Ruang Pemeriksaan Khusus	Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS
		Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkulosis/TB DOTS
11.	Ruang Tata Usaha	Pelayanan Administrasi
		Pelayanan Pengaduan
12.	Ruang Pemeriksaan Umum	Pelayanan Pemeriksaan Umum
		Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK



**BERITA ACARA HASIL KESEPAKATAN  
REVIEW STANDAR PELAYANAN  
DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK**

Pada hari Kamis tanggal Dua Puluh Dua bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah diselenggarakan Pertemuan Pembahasan Dokumen Review Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak yang dihadiri oleh Pemangku Kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta tercantum dalam LAMPIRAN I berita acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar, dan mempertimbangkan:

- a. Pemaparan Review Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak
- b. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Review Standar Pelayanan terhadap paparan Review Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Tahun 2022 sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan, maka pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 22 Desember 2022

Jam : 08.00 s/d selesai

Pembahasan Dokumen Review Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak :

**MENYEPAKATI:**

**KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :

**a. Standar Pelayanan Perizinan :**

1. Pelayanan Rekomendasikan Penerbitan Izin Klinik
2. Pelayanan Rekomendasikan Penerbitan Izin Rumah Sakit
3. Pelayanan Rekomendasikan Izin Puskesmas
4. Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Apotek
5. Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Apotek
6. Pelayanan Rekomendasi Penilaian Kesesuaian Toko Alat Kesehatan
7. Pelayanan Rekomendasi Laik Hygiene Sanitasi Tempat Fasilitas Umum (Hotel, Kolam Renang, SPA)
8. Pelayanan Rekomendasi Laik Hygiene Sanitasi Tempat Pengelolaan Pangan (Rumah Makan/Restoran, Jasa Boga, Depot Air Minum, Makanan Jajanan)
9. Pelayanan Rekomendasi Pest Control

- b. Standar Pelayanan Tindakan Gawat Darurat**
  - 1. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
  - 2. Pelayanan Ambulance
- c. Standar Pelayanan Farmasi**
  - 1. Pelayanan Resep
- d. Standar Pelayanan Gizi**
  - 1. Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap
  - 2. Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan
- e. Standar Pelayanan KIA, KB dan Imunisasi**
  - 1. Pelayanan Tata Laksana ANC
  - 2. Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)
  - 3. Pelayanan Pemantauan Balita Sehat
  - 4. Pelayanan KB
  - 5. Pelayanan Calon Pengantin
  - 6. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
  - 7. Pelayanan Pemeriksaan IVA
- f. Standar Pelayanan Komunikasi, Edukasi dan Konseling**
  - 1. Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi
  - 2. Pelayanan Konseling
- g. Standar Pelayanan Laboratorium**
  - 1. Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)
  - 2. Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)
- h. Standar Pelayanan Pendaftaran**
  - 1. Pelayanan Pendaftaran
  - 2. Pelayanan Kasir
- i. Standar Pelayanan Persalinan Normal dan Pasca Persalinan**
  - 1. Pelayanan Persalinan Normal dan Emergency Dasar
  - 2. Pelayanan Bayi Baru Lahir
  - 3. Pelayanan Tata Laksana Ibu Nifas
- j. Standar Pelayanan Gigi**
  - 1. Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien
  - 2. Pelayanan Cabut Gigi
  - 3. Pelayanan Penambalan Gigi
- k. Standar Pemeriksaan Khusus**
  - 1. Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS
  - 2. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkulosis/TB  
DOTS
- l. Standar Tata Usaha**
  - 1. Pelayanan Administrasi
  - 2. Pelayanan Pengaduan



**m. Standar Pemeriksaan Umum**

1. Pelayanan Pemeriksaan Umum
2. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam diktum kesatu ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikianlah berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 22 Desember 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA PONTIANAK



**dr. Saptiko, M.Med.PH**

Pembina Tingkat I

NIP. 19661113 199603 1 003

Mewakili Peserta Pertemuan Pembahasan Dokumen Review Standar Pelayanan  
Dinas Kesehatan Kota Pontianak

NO	Nama	Lembaga/Institusi	Tanda Tangan
1	dr. Denna mi	PDGI	
2	Lemaulida SST Muis	Polita	
3	Abdul Samud	Labkes	
4	KARARCEPIN DC	LPM TORA	
5	Eka wahyuni	UPT Pusk Stanton Hulu	
6	DEGUNA	UPT. PUSK. Tel. Boiru	
7	yenny	UPT. Pusk Perumnas 1	
8	DANI. S	ALSPM YANER PHE	
9	H. ANWAR. TH	KET. LPM LITAKA	
10	RISHA M	Kabod Yaner	
11	Indah Dwi Rahayu	Itelles Muh Kal Bar	
12	Hakimah	UPT. Pusk - ICBTULUTRICA	
13	Elly Trisnawati	UM Pontianak	
14	Kustan	Dinkes. PRT sekretaris	
15	dr. ALVIONA	SDI Kota Pontianak	
16	MIRHA. W	UPT Pusk Komgus	
17	Fidrik	Patelki Kota PLE	
18	Handayani	PTGMI Kota Pontianak	
19	dr. Dasriani, SpA	UNTAM	
20	Ruhainis	UPT Pusk Banjar Smt	
21	Ridwanus	KSK	
22	Jasini	Binkesmas	
23	Tuti Mushi-d .	Persangi Kota Pi	
24	Ribin Widyoningah	UPT Pusk Perum 2	
25	dr. MUSHAMALUSARI	UPT. Postemas Tambelan Sampit	
26	Dr. Suhayati	UPT Pusk. Purn	
27	Eko Budi Santoso	UPE Pusk. F. H. Ulu	
28	Aswari Abdulloh	LPM Ptk Tukur	
29	dr. Astari. Nurilawati	UPT Pusk 69 dehat	
30	Dr NUNTA	UPT Pusk Alianyang	
31	Dr. Muzi	IBI Kal pu	
32	M. Syarif. R	PPHI KOTA	
33	Teti Winarti	staf Yaner	
34	Ira Nirmala	staf UjankeS	
35	Mayani	Kabesby Umpur Dinkes	



LAMPIRAN I  
 BERITA ACARA HASIL KESEPAKATAN REVIEW  
 STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN  
 KOTA PONTIANAK  
 NOMOR :  
 TANGGAL :

DAFTAR HADIR PERTEMUAN HASIL KESEPAKATAN REVIEW STANDAR PELAYANAN  
 DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK TAHUN 2022  
 TANGGAL : 22 DESEMBER 2022

No	Nama	Lembaga/Instansi	Telp	Tanda Tangan
1.	dr. Saptoro, M. Med. PH	kepada Dinas	08164990966	
2.	Krisjani	Dinkes	015822038493	
3.	Agus Octavia Ari	PDGI	085793700218	
4.	Ismailinda	Politan	085252082799	
5.	Muzli Solin	Unkes -	082155160057	
6.	No. Hinda Prayitno Widy	STIKES YASRI PTK	0857-5050-7510	
7.	KARBARCUCI DL	LPM TENGGAH	081345055592	
8.	DeLina	UPT. PUSK. T. KOTA	08125714789	
9.	Yenny	UPT. PUSK. PERUMAS 2	081250197520	
10.	DANIUS	AFKAR - YANIPK	08125626944	
11.	H. ANWAR TA	Kor. LPM UTARA	082226466688	
12.	H. JURY M	Dinkes	082127579762	
13.	Indah Dwi Rahayu	Itekes Muliabur	089676585779	
14.	Elly Trisnawati	UM Pontianak	08115735380	
15.	dr. Noviani	IDI Kota Pts	082125600800	
16.	Miltha. W	UPT. Pusk. Komya	081349964127	
17.	Handayani	PTGM Kota Pontianak	081345272611	
18.	Fika	praktek kota ptk	081345761441	
19.	dr. Dasriani, SpA	URFATH	081266160556	
20.	Rusnaini	UPT. PUS. KOTA 5	081345206024	
21.	Kesya	PSYK	08983560503	
22.	Lestari	staf gizi Sankes	082134396079	
23.	Ratna	Pemasas Mance	085245967444	
24.	Nurul	UPT PUSK. KE. DALAN.	081258966886	
25.	Tuti Mushla D	Persagi kota Ptk	081256878796	
26.	Harlyoni	UPT. PUSK. PAINTAWA	081252401421	
27.	Saraswati	UPT. PUSK. 2	081257259506	
28.	Apt. Rms A	UPT. PUSK. PAL. TIGA	0811567830	
29.	Fitri Yany	PSPL	08115702367	



30	Windy. A	Sekretariat	0895 0680 1507	Windy
31	R. Smananda	P3PL	082148315483	R. Smananda
32	Ptini Widyaningih	putr. parom 2	08125714450	Ptini
33	dr. Mushermaliyani	Part. Tambelan-Sampit	08525205052	dr. Mushermaliyani
34	Isnawaty Kaitiyah	PTGMI kota Pontianak	085820912007	Isnawaty
35	g. Shugan	UPT pus. Bn	0896 6165 6519	g. Shugan
36	Eko Budi. S	kepala. UPT. T. Hulu	082152755119	Eko Budi. S
37	Aswadi Abdulla	LPM MK Timur	087887529000	Aswadi
38	dr. Astari. N	UPT Pus4 Gr. chat	082251012160	dr. Astari. N
39	Dr. Nurul	UPT Pus4 Arys	08125774241	Dr. Nurul
40	SR. Inge	ISI Ceb. Gs	081258240926	SR. Inge
41	M. Separia. R	PPN/ KOTA	085246602143	M. Separia. R
42	Adnan Harlan	UPT Pus4 Pragas	0857 5286 9810	Adnan Harlan
43	WIRAWAN ADIKUSUMA	UPT BKRM	081345706611	WIRAWAN ADIKUSUMA
44	dr. Popang S	UPT pub. lup. kal.	08125766161	dr. Popang S
45	Erwinda. P.	UA dinas	085952846795	Erwinda. P.
46	Ains. Sirke. Sika	UPT Pub. Sugi	08125609 2200	Ains. Sirke. Sika
47	Tek. Winarti	Staf Tankes	0813 5012 5812	Tek. Winarti
48	Ira Nirmala	staf Tankes	0821 5820 2910	Ira Nirmala
49	Mayani	UPTur Bnks	082251945033	Mayani
50	Dewi Windya Pdn	staf UA	08115715578	Dewi Windya Pdn