

**STANDAR PELAYANAN KLASSTER 1 PELAYANAN MANAJEMEN
RUANG PENDAFTARAN
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian																				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)																						
1	Persyaratan	1. Pasien Baru : 1.1 Membawa identitas Diri (KTP atau KK) 1.2 Membawa Kartu BPJS 2. Pasien Lama 2.1 Membawa identitas Diri (KTP atau KK) 2.2 Membawa Kartu BPJS/ asuransi lainnya 2.3 Membawa kartu Berobat																				
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengambil nomor antrian 2. Memberikan nomor antrian, dan memperlihatkan kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat kepada petugas 3. Menyampaikan data yang dibutuhkan oleh petugas (Nama, Jenis Kelamin, TTL, Nama KK, Alamat, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, No HP) 4. Menerima kembali kartu identitas/kartu BPJS/kartu berobat 5. Mendapat Kartu berobat untuk pasien baru 6. Menunggu di depan Ruang pelayanan yang dituju																				
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak																				
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran																				
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit																				
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasasaigon 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td> Mengambil form pengaduan </td><td> Merigini form pengaduan dan melengkapi persyaratan </td><td> Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan </td><td> Menerima dan memeriksa form pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td> 2 hari </td><td> Mencatat dalam buku pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td> Lengkap </td><td> Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td> Rekomendasi </td><td> Perbaikan Pelayanan </td></tr></table>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN	Mengambil form pengaduan	Merigini form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan			2 hari	Mencatat dalam buku pengaduan			Lengkap	Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan			Rekomendasi	Perbaikan Pelayanan
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN																			
Mengambil form pengaduan	Merigini form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan																			
		2 hari	Mencatat dalam buku pengaduan																			
		Lengkap	Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan																			
		Rekomendasi	Perbaikan Pelayanan																			

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1. Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat - Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak - Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak - Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2. Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	- Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan - Rekam Medis - Kartu Berobat - Peralatan IT
3. Kompetensi pelaksana	- Petugas Rekam Medis/ Petugas pendaftaran - 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	- Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi 1 orang - Rekam Medis 1 orang
6. Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis - Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya - Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Tenaga kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku - Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat

		4. Obat dan BMHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak
		5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau <i>Closed-Circuit Television (CCTV)</i>
		6.
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



Port Harcourt, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 PELAYANAN MANAJEMEN
RUANG PENDAFTARAN
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpun Pengaduan : 4. Email : pksaigon@gmail.com 5. Website : http://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fanpage : 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

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Urutan 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. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2. Karcis Retribusi 3. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Petugas yang memiliki kemampuan membuat rincian pelayanan dan menghitung biaya pelayanan 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. Peradministrasi Rekam Medis dan Informasi 1 orang 2. Rekam Medis 1 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Makhumat 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 BTR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 5 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 4. Obat dan BMHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dari/ 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



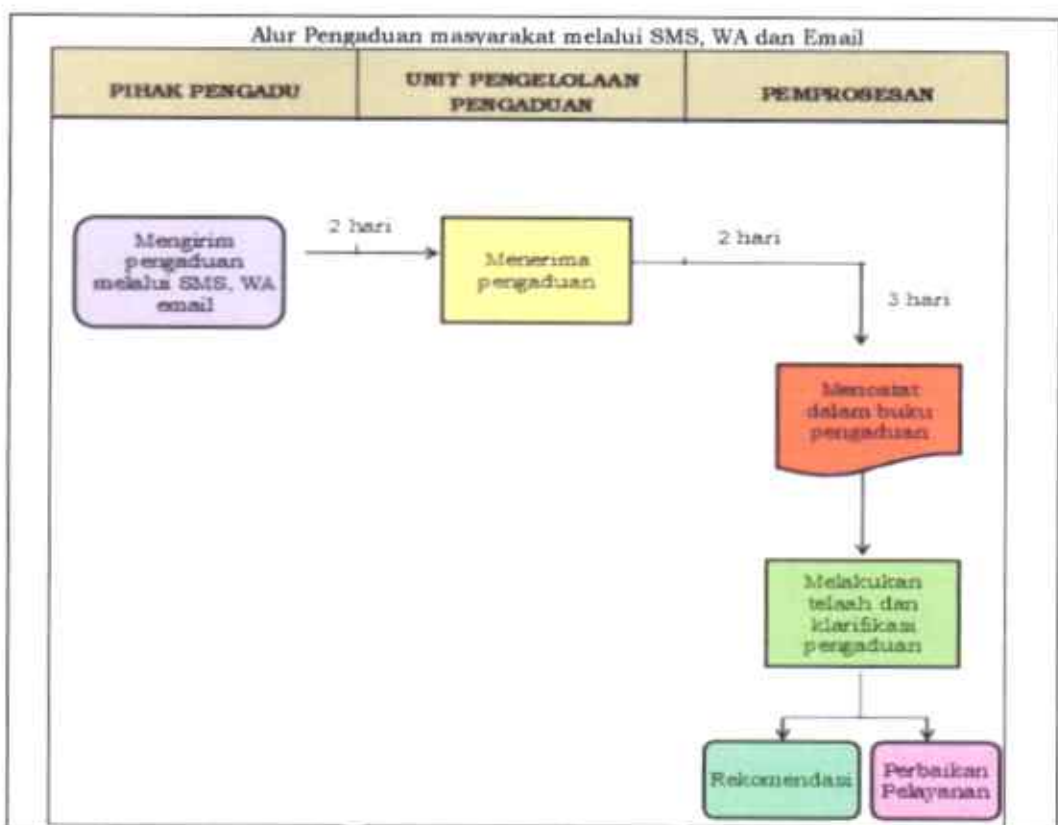
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Sajjon

dr. Mardiah
NP 16800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 PELAYANAN MANAJEMEN
RUANG MANAJEMEN
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha 2. Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan 3. Pengguna layanan menerima layanan administrasi
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	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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 PIHAK PENGADU PIHAK PENERIMA PENGADUAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PEMROSESAN Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Lengkap 2 hari



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat 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. Tenaga Administrasi 1 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 Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat 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



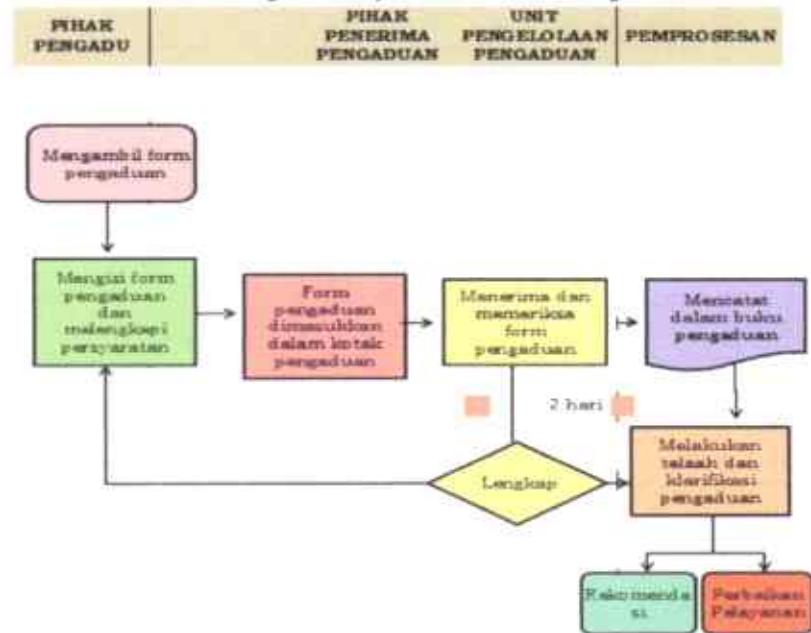
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

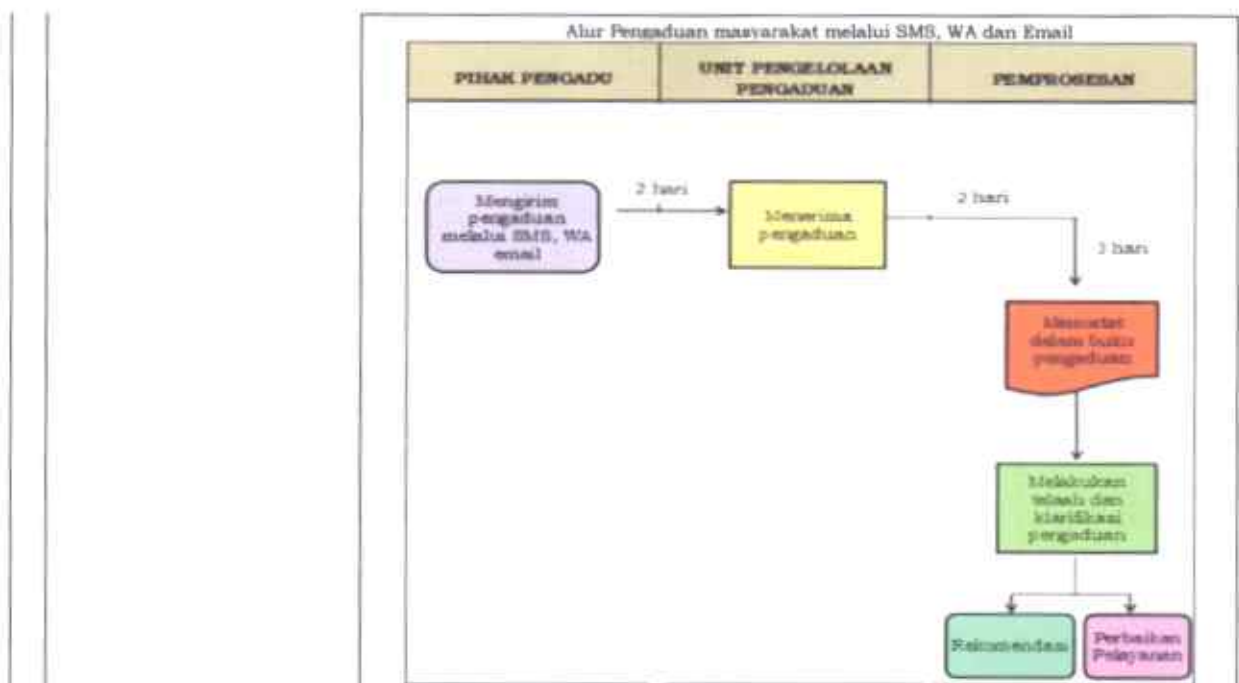
dr. Mardiah
NIP.19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN KLASER 1 PELAYANAN MANAJEMEN
RUANG MANAJEMEN
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan 2. Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan 3. Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan
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	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpin Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fumpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tarjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan





Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Urutan 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	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
	2	Formulir pengaduan dan ATK
	3	Peralatan IT
3 Kompetensi pelaksana	1	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
	2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4 Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jerjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5 Jumlah pelaksana	1	Pengelola pengaduan 1 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	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
	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, 6 Januari 2026
Kepada UPT Puskesmas Saigon

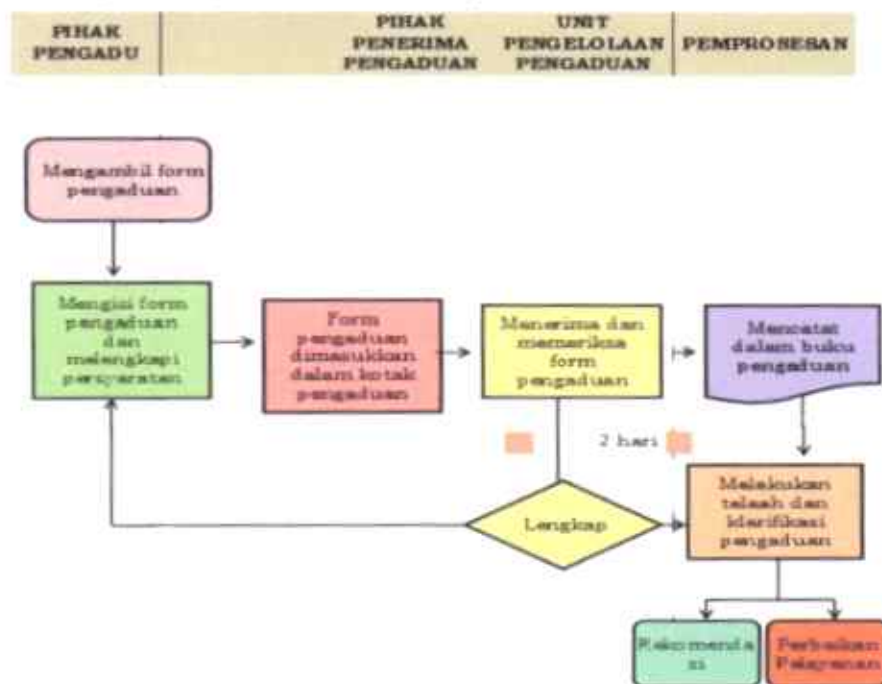

dr. Mardiah
NIP.19800516 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN KIA DAN IMUNISASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

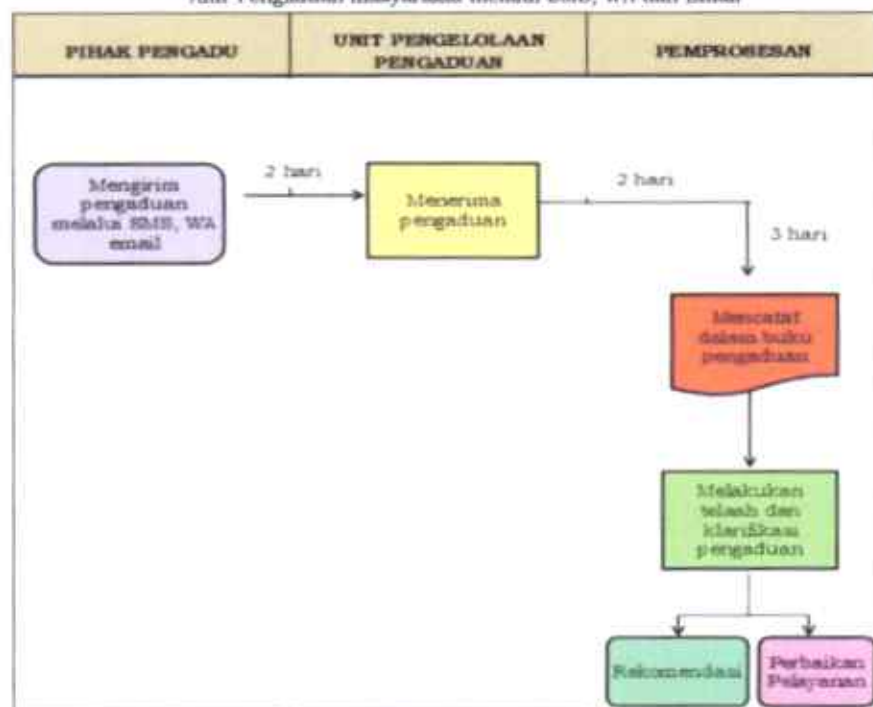
Jenis Pelayanan : Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fupage : 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



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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/Nutrisi/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. Nutrisi 4 5. Terapis gigi dan Mulut 2 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maksud dan Tujuan, 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 kadaluarsa) 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.19800318 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN KIA DAN IMUNISASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemantauan Balita Sehat

No	Komponen	Uraian																				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)																						
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku KIA 3. Membawa Balita Sehat yang akan mendapat pelayanan																				
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 pelayanan berupa pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Menentukan Status Gizi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan (SDIDTK) 3. Menerima pelayanan Imunisasi (sesuai kebutuhan) 4. Menerima Vitamin A setiap 6 bulan 5. Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan 6. Pencatatan hasil pelayanan dibuku KIA																				
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak																				
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemantauan Balita Sehat																				
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit																				
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasasaigon 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td> Mengambil form pengaduan </td><td> Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan </td><td> Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan </td><td> Menerima dan memeriksa form pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td> 2 hari </td><td> Mencatat dalam buku pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td> Lengkap </td><td> Melakukan telasah dan klarifikasi pengaduan </td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td> Rekomendasi Perbaikan Pelayanan </td></tr></table>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN	Mengambil form pengaduan	Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan			2 hari	Mencatat dalam buku pengaduan			Lengkap	Melakukan telasah dan klarifikasi pengaduan				Rekomendasi Perbaikan Pelayanan
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN																			
Mengambil form pengaduan	Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan																			
		2 hari	Mencatat dalam buku pengaduan																			
		Lengkap	Melakukan telasah dan klarifikasi pengaduan																			
			Rekomendasi Perbaikan Pelayanan																			

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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 Buku kesehatan ibu dan Anak sesuai dengan ketentuan. 5 Formulir Kuesioner Pra Skrining Perkembangan (KPSP) 6 SDIDTK Kit 7 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisi 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 5 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisi 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



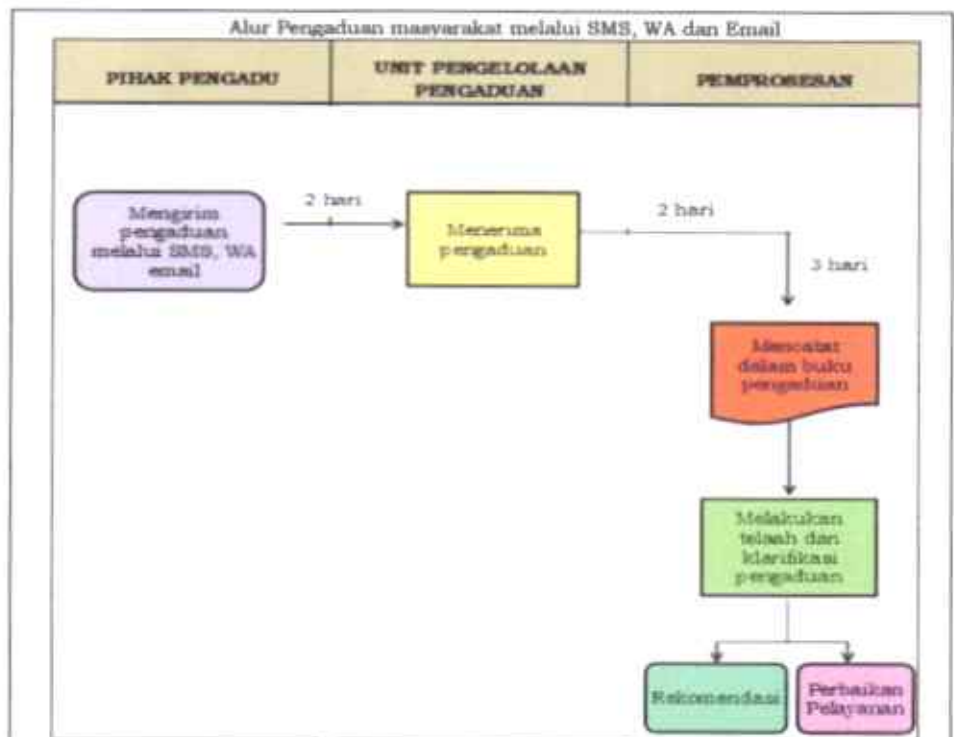
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP:19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN KLASER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN ANAK DAN REMAJA
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

No	Komponen	Uraian				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)						
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. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva) 2. Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri 3. Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan 4. Menerima konseling 5. Menerima hasil pemeriksaan 6. Menerima rujukan sesuai kebutuhan				
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak				
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 : 3. Nomor Telpom Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></table> Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Lengkap Melakukan tindak dan verifikasi pengaduan Kembali transaksional Pembelian Pelayanan	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN			



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisiionis/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. 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 4 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisiionis 4 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Makhumat 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 kadaluarsa)

		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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

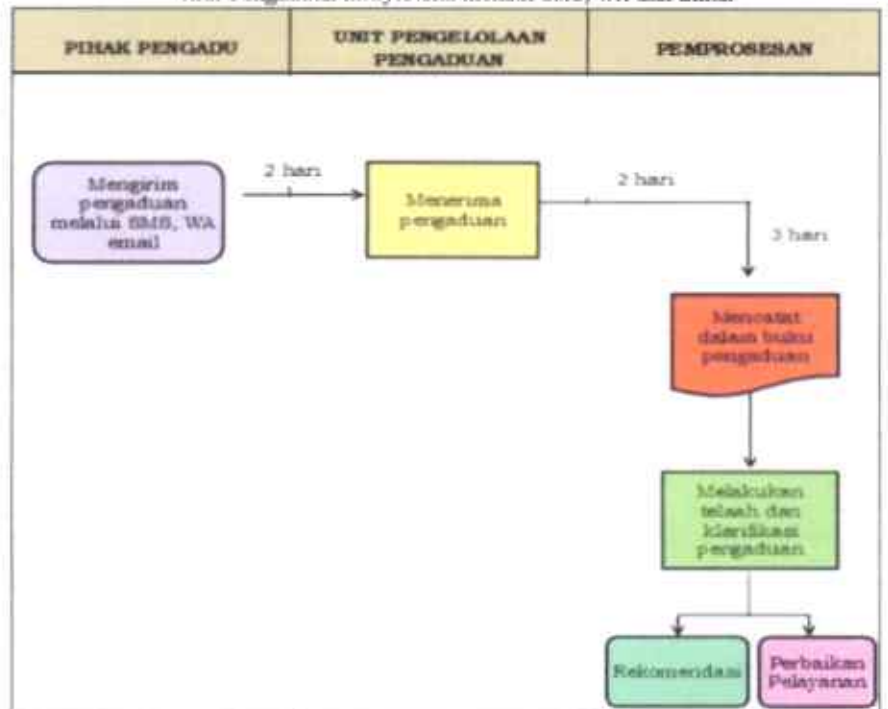
dr. Masliah
NIP.19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN ANAK DAN REMAJA
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)						
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 Nutrisi 3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisi 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. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang				
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 : 3. Nomor Telpin Pengaduan : 4. Email : plkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkea.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fanpage : 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></table>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN			

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



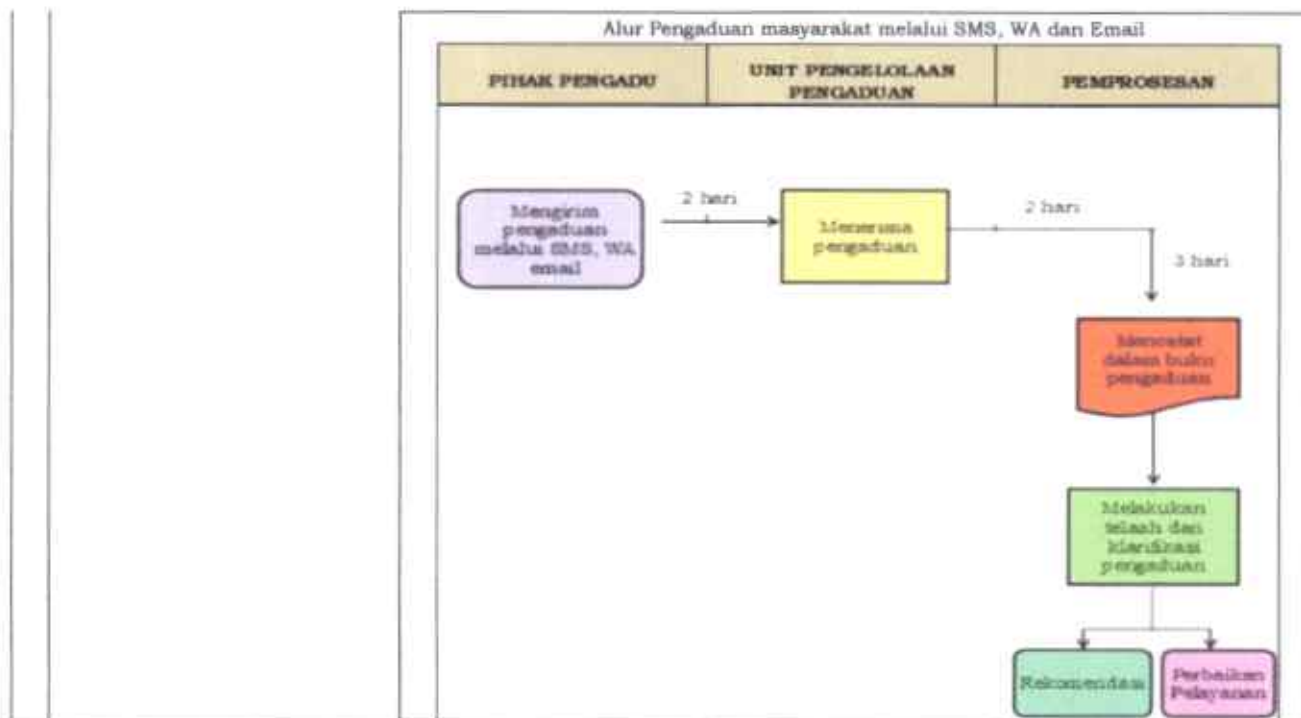
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Peralatan IT 6. Media konseling
3. Kompetensi pelaksana	1. Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisiionis 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 jerjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5. Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Perawat 4 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisiionis 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

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN ANAK DAN REMAJA
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Inap

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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 kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 1. Pasien mendapat anamnesa dari petugas gizi 3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisi 4. Menerima tatalaksana penanganan gizi buruk sesuai standar
3	Biaya/tarif	Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigong@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigong 7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmasaigong.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan
PIHAK PENGADU PIHAK PENERIMA PENGADUAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PEMROSESAN Mengambil form pengaduan Menerima form pengaduan dan meneliti persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan meneliti form pengaduan Menotat dalam buku pengaduan Melakukan tindak lanjut dan klarifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Lengkap 2 hari		



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Urutan 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/Nutrisiionis/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 4 Orang
		3. Bidan 4 Orang
		4. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
		5. Apoteker 1 Orang
		6. Asisten Apoteker 2 Orang
		7. Nutrisiionis 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 asarun keselamatan pasien
		3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Marliah
NIP.19800516 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
RUANG PELAYANAN ANAK DAN REMAJA
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva) 2. Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri 3. Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan 4. Menerima konseling 5. Menerima hasil pemeriksaan 6. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpun Pengaduan : 4. Email : pkmsaigona@gmail.com 5. Website : https://dinkea.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigona 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 <pre> graph TD A[Mengirim pengaduan melalui SMS, WA email] -- 2 hari --> B[Menerima pengaduan] B -- 2 hari --> C[Mencatat dalam buku pengaduan] C -- 3 hari --> D[Melakukan tindak dan klarifikasi pengaduan] D --> E[Rekomendasi] D --> F[Perbaikan Pelayanan] </pre>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Urutan 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/Nutrisiionis/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 4 Orang 3. Bidan 4 Orang 4. Nutrisiionis 4 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Makhumat 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon


dr. Mardiah

NIP.19600318 200802 2 001



STANDAR PELAYANAN KLASER 3 PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA
RUANG PELAYANAN KB DAN IMUNISASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpon Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook (unpage : 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



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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	1. Dokter/Bidan 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. 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP:19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASER 3 PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA
RUANG PELAYANAN KIA, KB DAN IMUNISASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Calon Pengantin

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Pasangan calon pengantin wajib datang untuk dilakukan pemeriksaan
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. 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) 3. Menerima imunisasi tetanus dan Tablet PE untuk calon pengantin perempuan 4. Menerima Konseling 5. Menerima hasil pemeriksaan 6. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Calon Pengantin
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook (unpage) : 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 TD subgraph "PIHAK PENGADU" A[Mengambil form pengaduan] --> B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan] end subgraph "PIHAK PENERIMA PENGADUAN" B --> C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan] end subgraph "UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN" C --> D[Menerima dan memeriksa form pengaduan] D --> E{Lengkap} end subgraph "PEMROSESAN" E --> F[Mencatat dalam buku pengaduan] F --> G[Melakukan tindak dan klasifikasi pengaduan] G --> H[Rekomendasi] G --> I[Penyediaan Pelayanan] end E -- "2 hari" --> D </pre>	

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email PIRAK PENGADU UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PEMROSESAN Mengirim pengaduan melalui SMS, WA email → 2 hari → Menerima pengaduan → 2 hari → ↓ 3 hari ↓ Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan tesah dan klarifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan		
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Vaksin TT, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Kartu Imunisasi Tetanus 6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. 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. 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 4 Orang 4. Bidan 5 Orang 5. Nutrisi 4 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 7. 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 Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

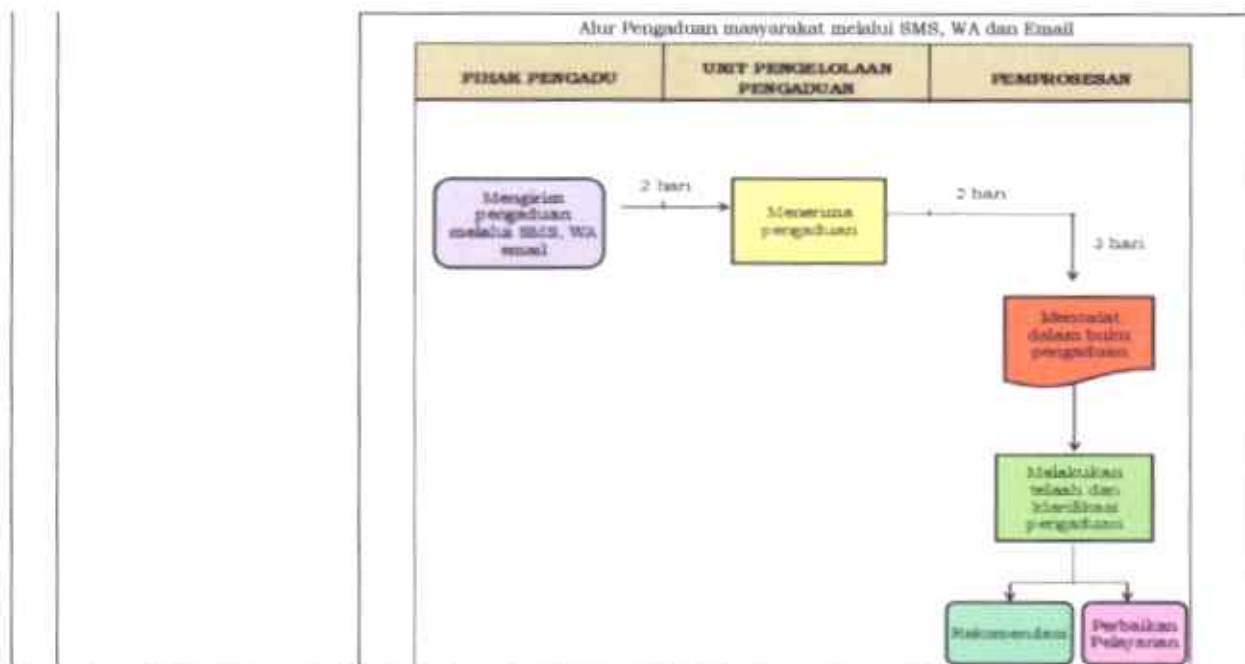
dr. Mardiah
NIP:19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA
RUANG PELAYANAN KB DAN IMUNISASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan IVA (Inspektio Visual Asam Aetat)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Perawatan	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
		2. Petugas kesehatan (Dokter/Bidan) menjelaskan prosedur dan maksud tindakan
		3. Pasien mengisi dan menandatangani informed consent
		4. Menerima pemeriksaan IVA dan SADANIS (Pemeriksaan payudara klinis)
		5. Menerima Konseling
		6. Menerima hasil pemeriksaan
		7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan IVA (Inspektio Visual Asetat)
5	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
6	Peningkatan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon
		2. SMS/WA Pengaduan :
		3. Nomor Telpin Pengaduan :
		4. Email : pkmisaigon@gmail.com
		5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6. Instagram : puskesmasisaigon
		7. Facebook fanpage : 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





Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	1. 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. 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 4 Orang 3. Bidan 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Makhmat 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 STK dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 asaran 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 SIP dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Pontianak, 9 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

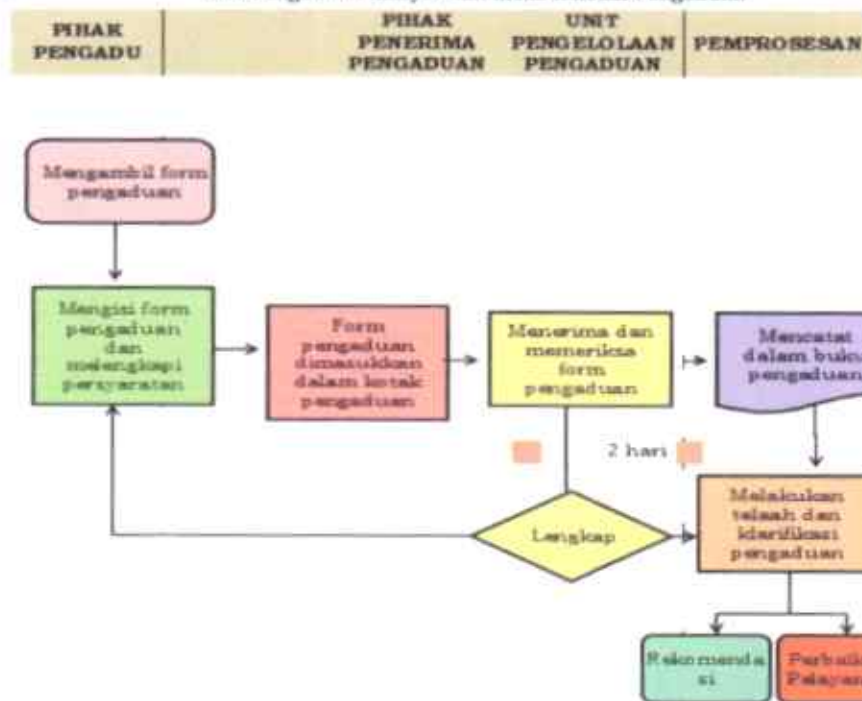

dr. Mardiah
 NIP.19600518-200802 2 001



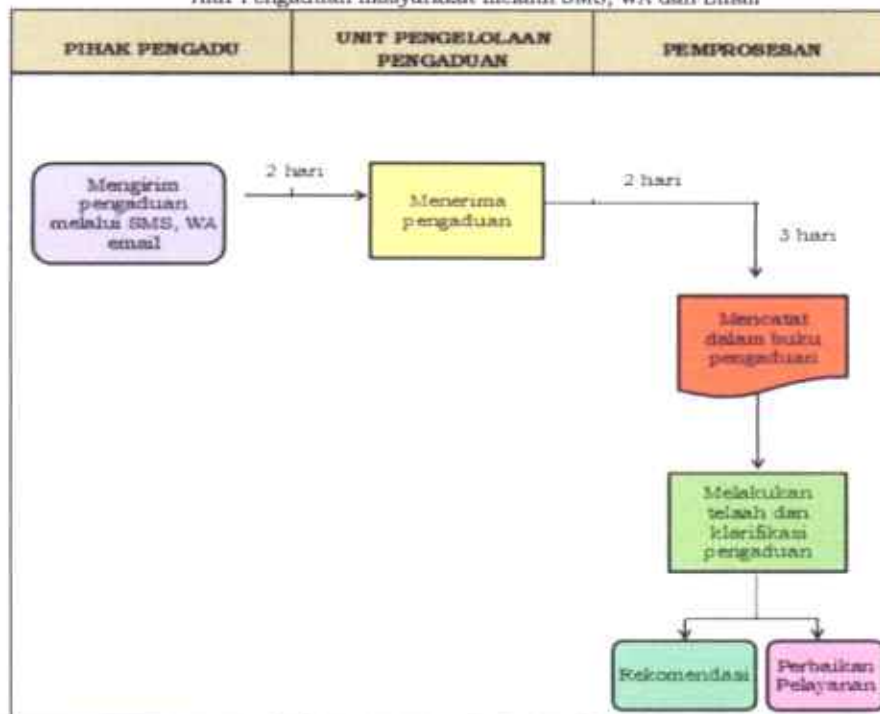
STANDAR PELAYANAN KLASER 3 PELAYANAN KESEHATAN USIA DEWASA DAN LANJUT USIA
RUANG PELAYANAN USIA DEWASA
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa pas Foto terbaru 3 x 4= 1 Lembar (Berwarna)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan 2. Mengisi identitas diri sesuai KTP pada blanko pembuatan SKD 3. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 4. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat 5. Menerima pemeriksaan khusus sesuai kebutuhan (seperti : pemeriksaan buta warna, laboratorium) 6. Membawa blanko pembuatan SKD yang sudah diisi oleh petugas ke ruang administrasi 7. Menerima Surat Keterangan Dokter
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Dokter
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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 Media (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Blanko SKD 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. 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



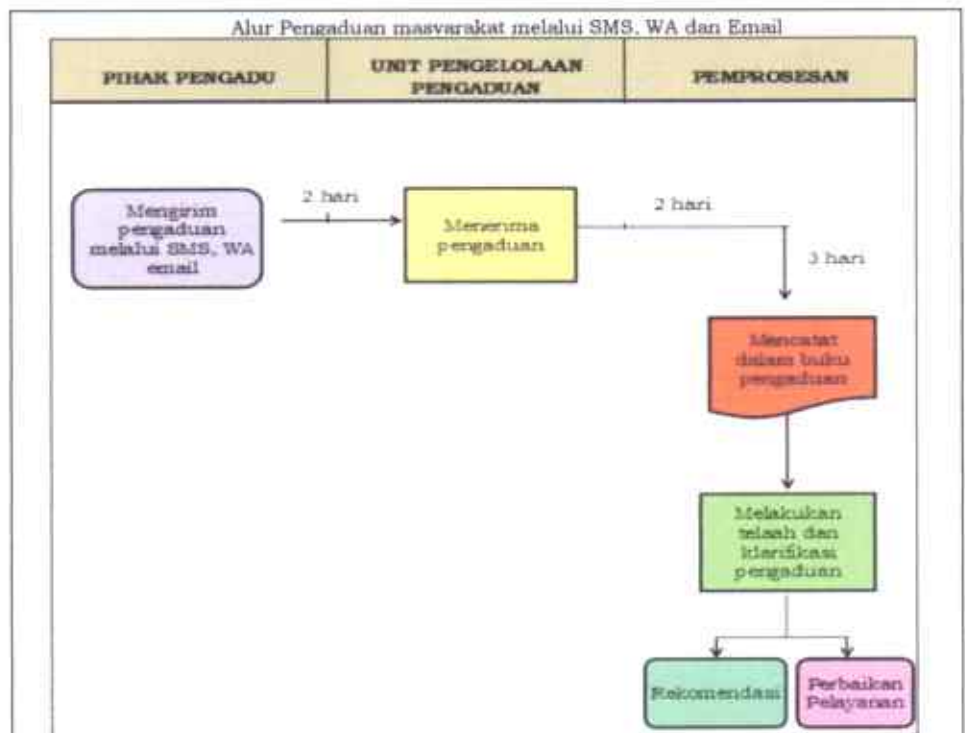
Pontopak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP: 19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 PELAYANAN KESEHATAN USIA DEWASA DAN LANJUT USIA
RUANG PELAYANAN USIA DEWASA
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

No	Komponen	Uraian				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)						
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. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak				
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasasaigon 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></table><pre>graph TD A[Mengambil form pengaduan] --> B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan] B --> C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan] C --> D[Menerima dan memeriksa form pengaduan] D --> E{Lengkap} E -- 2 hari --> D E --> F[Melakukan tindak dan identifikasi pengaduan] F --> G[Rekomendasi] F --> H[Pembinaan Pelayanan]</pre>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN			



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Maksudat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 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 kadaluarsa)

		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



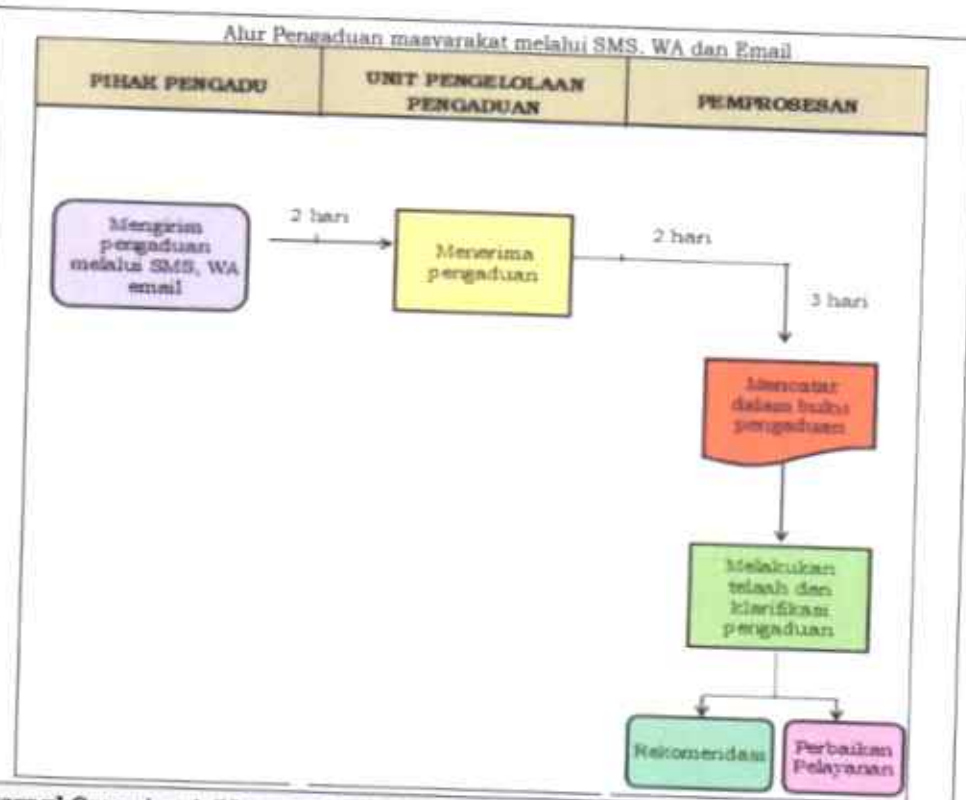
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.198005182008022001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 PELAYANAN KESEHATAN USIA DEWASA DAN LANJUT USIA
RUANG PELAYANAN LANJUT USIA
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Lansia

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpon Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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 TD A[Mengambil form pengaduan] --> B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan] B --> C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan] C --> D[Menerima dan memverifikasi form pengaduan] D --> E{Lengkap} E -- Ya --> F[Mencatat dalam buku pengaduan] E -- Tidak --> G[Melakukan tindak dan verifikasi pengaduan] G --> H[Revisi masalah] G --> I[Perbaikan Pelayanan] </pre>



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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 4 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Makhumat 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



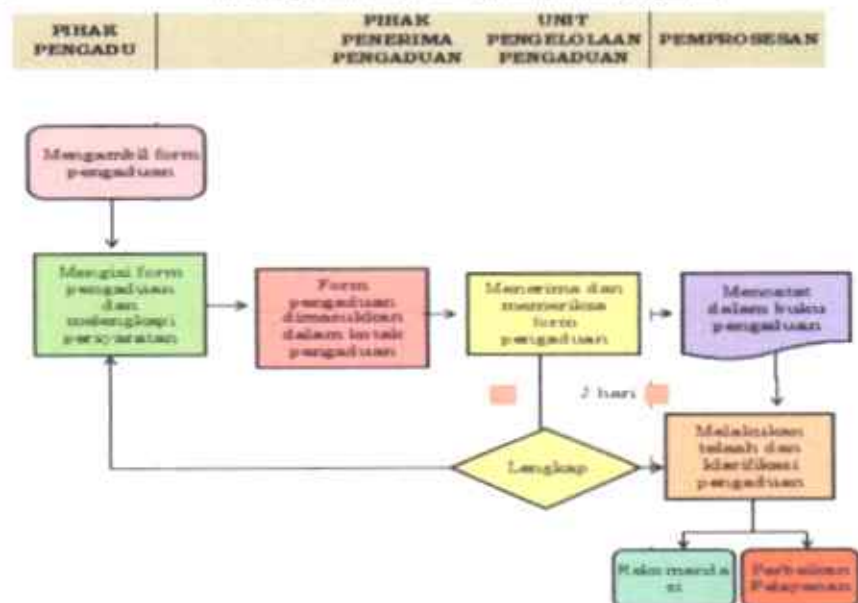
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

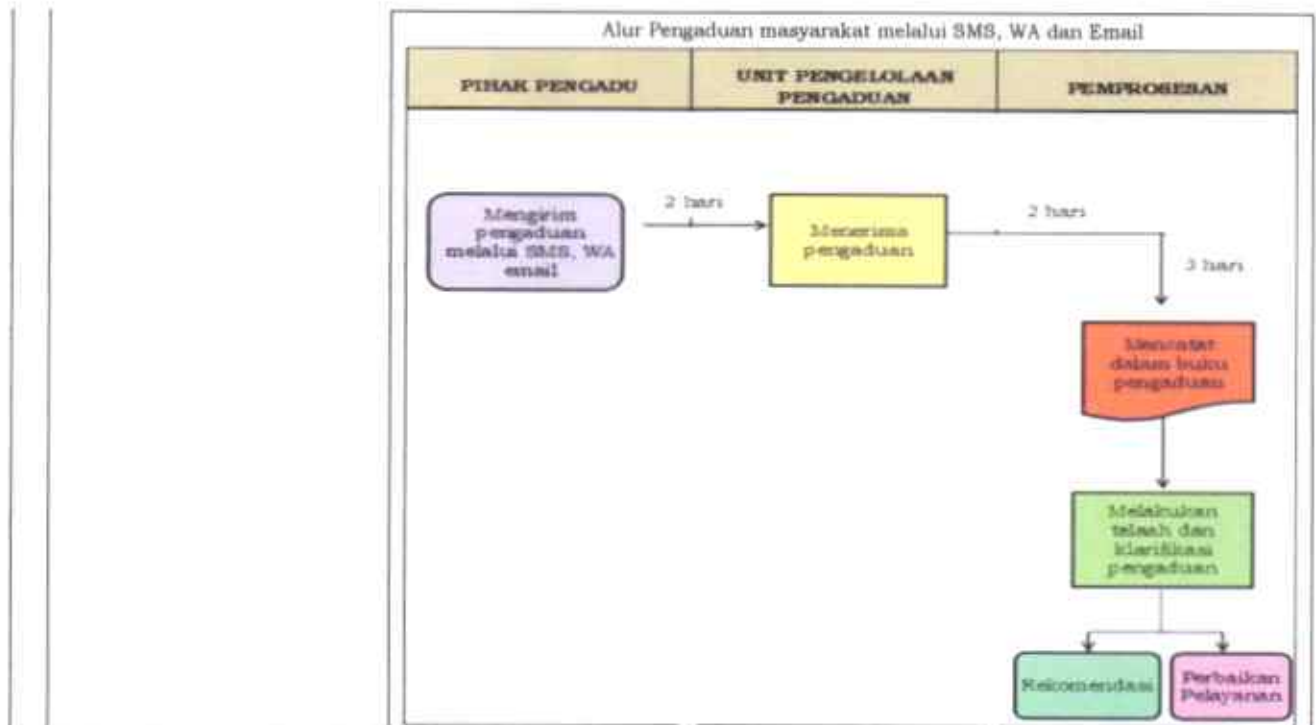
dr. Mardiah
NIP.19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN KLASER 4
PELAYANAN PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR DAN KESEHATAN LINGKUNGAN
RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien/klien harus mendaftar di ruang pendaftaran 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit, keluhan dan efek samping pengobatan serta pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) 3. Menerima pengkajian masalah yang dihadapi oleh pasien/klien dan pemeriksaan laboratorium 4. Menerima tata laksana sesuai dengan masalah yang dihadapi pasien/klien dan jadwal kunjungan berikutnya 5. Menerima rujukan bila diperlukan pemeriksaan dan tata laksana lebih lanjut yang tidak bisa dilakukan di puskesmas 6. Menerima resep dan obat
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
4	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Konseling Tes HIV 2. Pelayanan Pengobatan HIV dan AIDS 3. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan TB 4. Pelayanan dan Pengobatan Hepatitis 5. Pelayanan Penyakit DBD 6. Pelayanan Penyakit Menular lainnya dan KLB
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmasaigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan





Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Surat rujukan 5. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan/Apteker/Asisten Apteker/Petugas administrasi 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- 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 4 orang 3. Bidan 4 Orang 4. Asisten Apteker 2 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 6. Petugas Sanitarian 3 Orang 7. Petugas Epidemiolog 1 Orang 8. Petugas Administrasi 1 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. 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

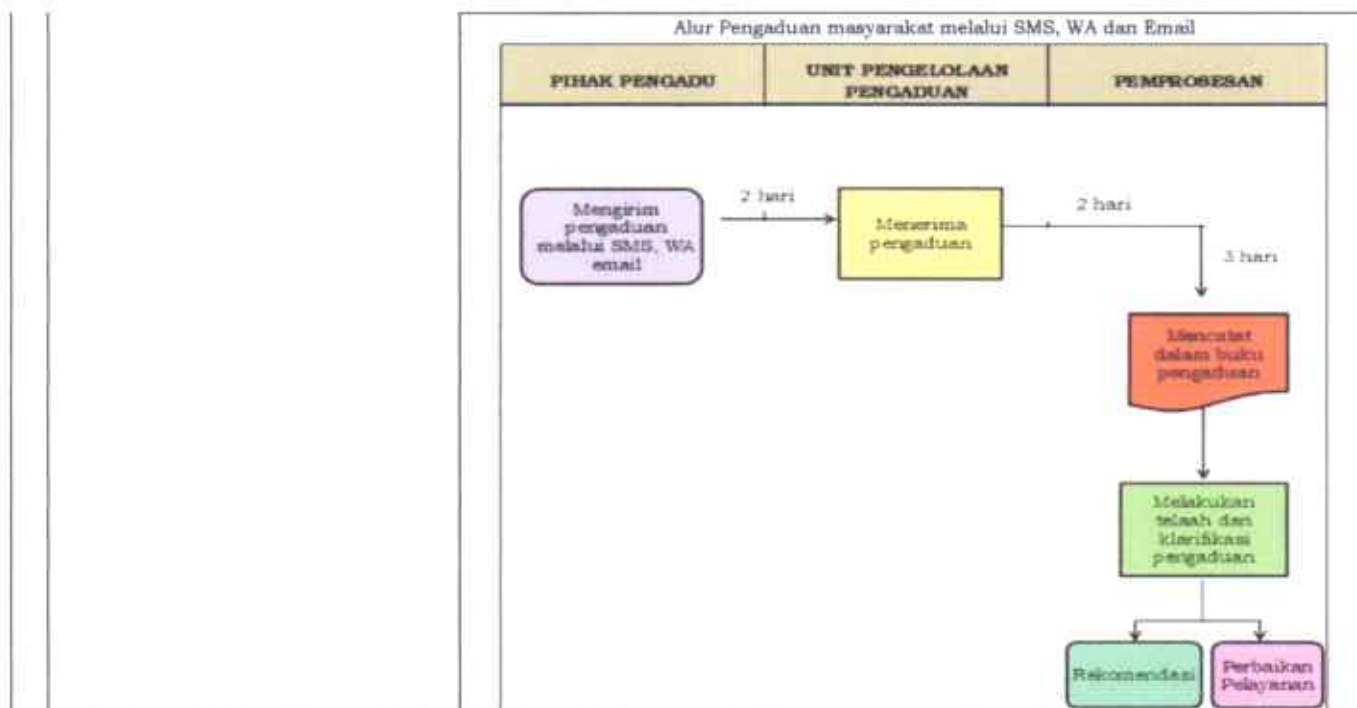
dr. Masdiah

NIP.19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien

No	Komponen	Uraian				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)						
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				
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak				
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Inatagram : puskesmasasaigon 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>FEMPROSESAN</th></tr></table> Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan telaah dan verifikasi pengaduan Lengkap Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	FEMPROSESAN
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	FEMPROSESAN			



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Maksudat 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 asasan 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

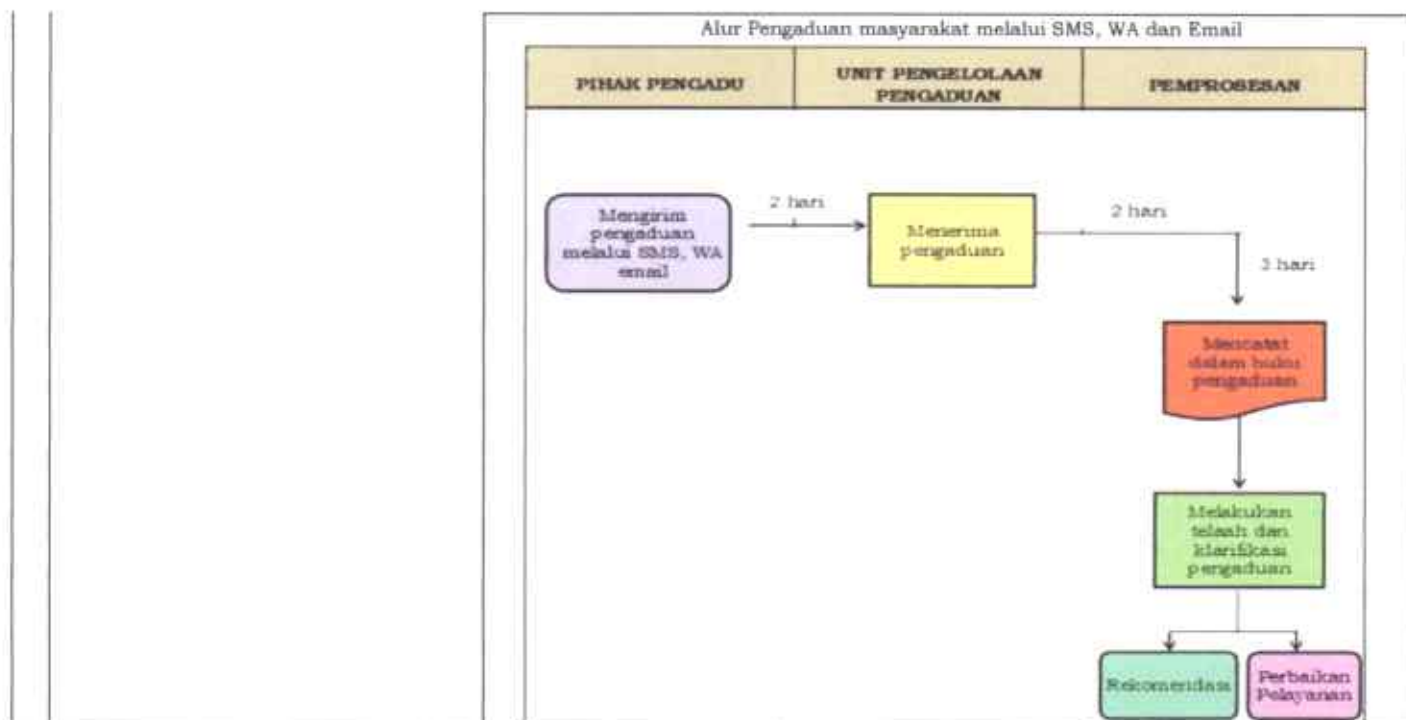
Pontianak, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP-19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

No	Komponen	Uraian								
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)										
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak								
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 : 3. Nomor Telpor Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puakesmassaigon 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								
<table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td colspan="4"> Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Lengkap 2 hari </td></tr></table>			PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN	Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Lengkap 2 hari			
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN							
Mengambil form pengaduan Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan Menerima dan memeriksa form pengaduan Mencatat dalam buku pengaduan Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Lengkap 2 hari										



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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 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

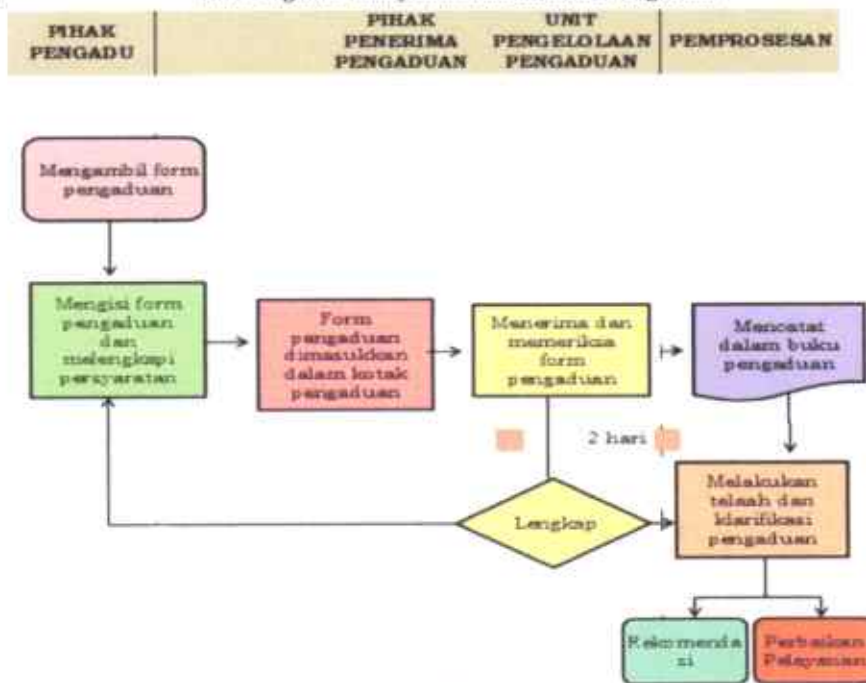
Pontianak, 3 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.19800518 200802 2 001

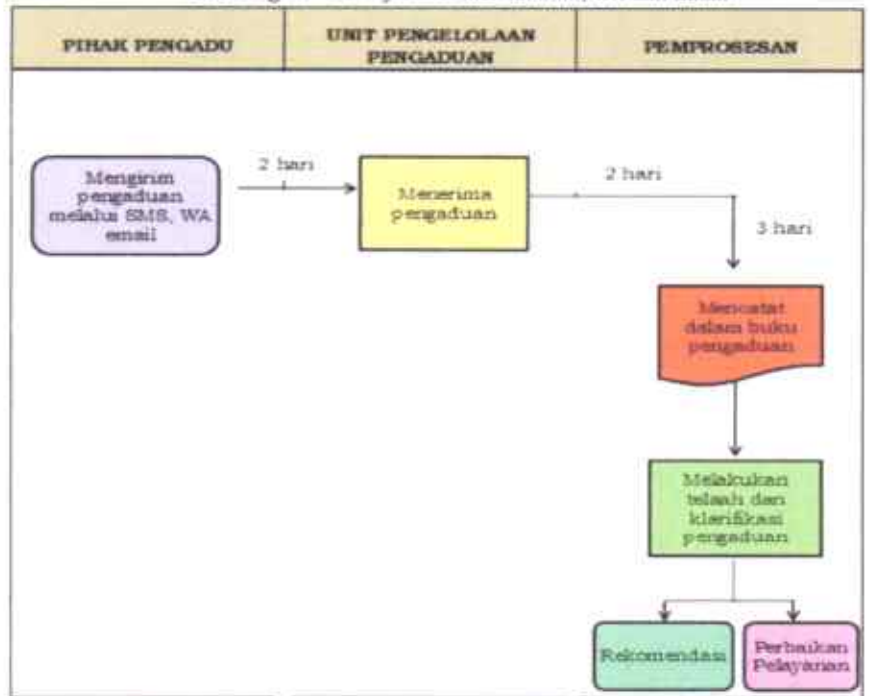
**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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
		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. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 :
		3. Nomor Telpn Pengaduan :
		4. Email : pkmsaigon@gmail.com
		5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6. Instagram : puskesmasaigon
		7. Facebook fanpage : 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



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Makhumat 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

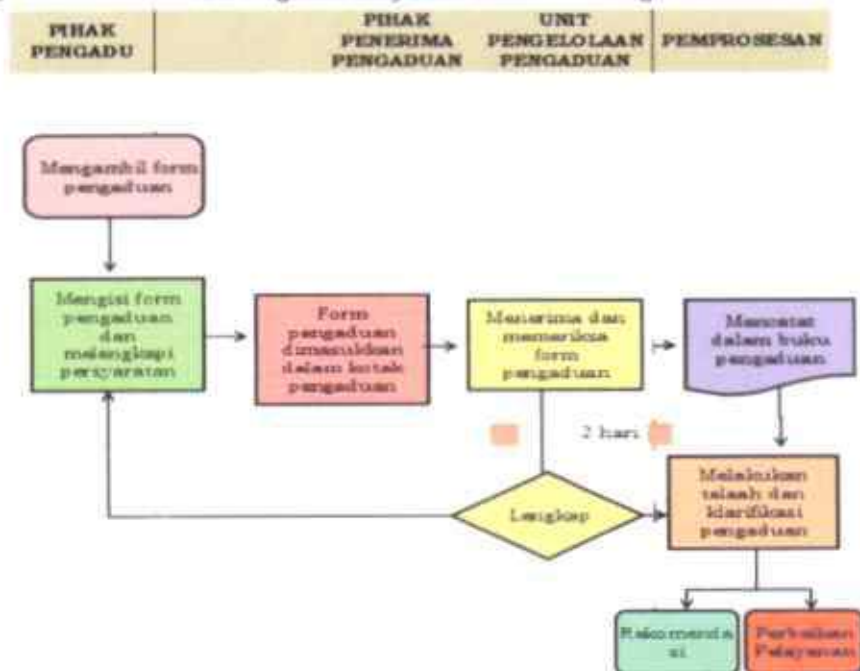

 Pekanbaru, 5 Januari 2026
 Kepala NPT Puskesmas Saigon

dr. Masdiah
 NIP.19800518 200802 2 001

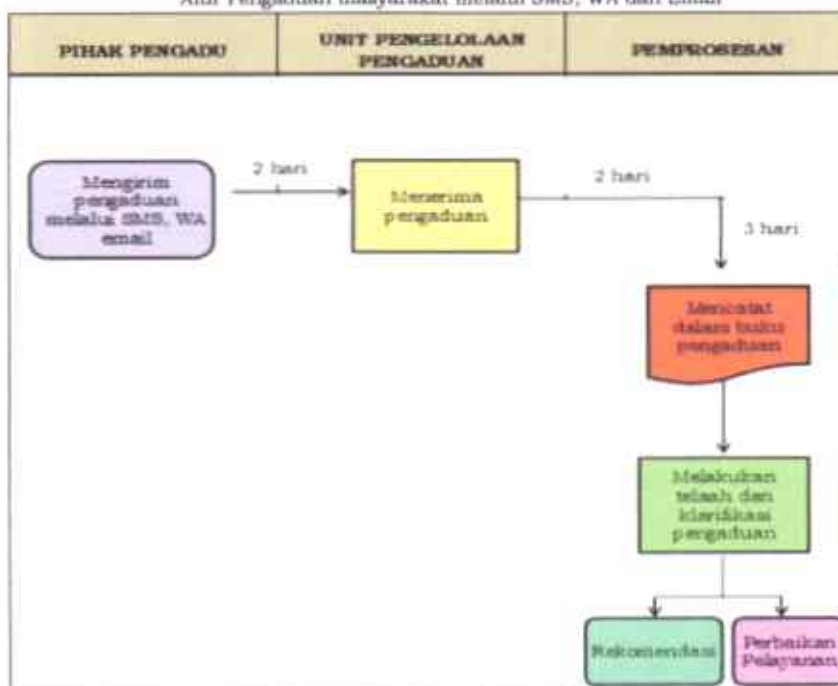
**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Peryaratan	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 tataaksana 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 10.000 (kursus retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 :
		3. Nomor Telpun Pengaduan :
		4. Email : pkmsaigon@gmail.com
		5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6. Instagram : puskesmasaigon
		7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50
		8. Kotak Pengaduan
		9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2
		10. Alur Perigaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan



Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Maksud Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, prosedur, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki BTR 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 media 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

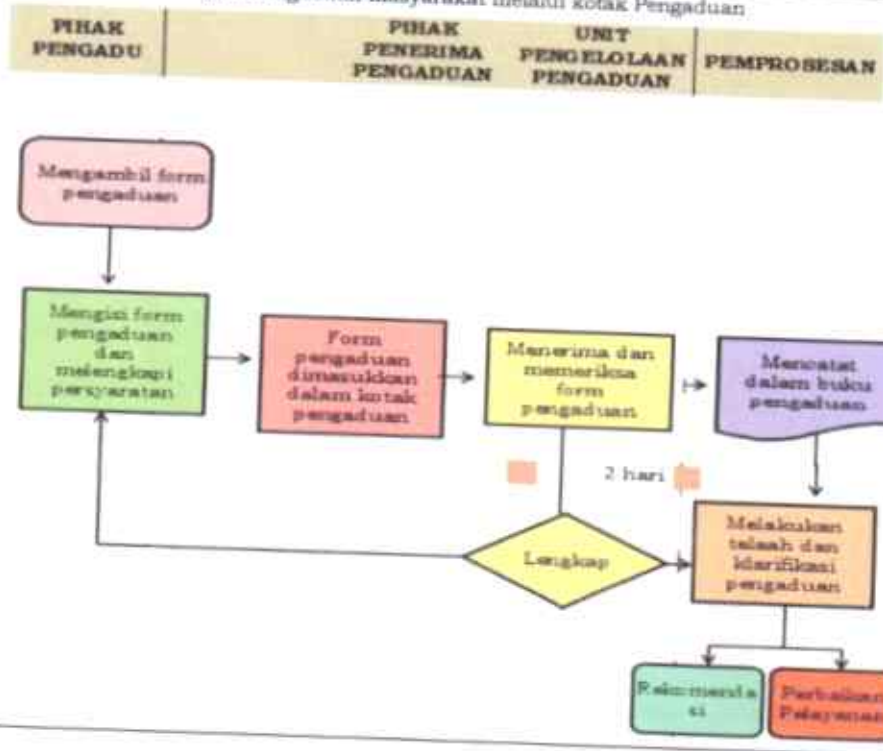
dr. Masdiah

NIP:19600518.200802.2.001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG LABORATORIUM
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)		
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 :
		3. Nomor Telpn Pengaduan :
		4. Email : pkmsaigong@gmail.com
		5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6. Instagram : puskesmasaigong
		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



Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Makhumat 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, 5 Januari 2026

Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah

NIP. 19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG LABORATORIUM
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana Rujukan (Puskesmas)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)		
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.10.000 (karcia retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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

PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
---------------	--------------------------	----------------------------	------------

Mengambil form pengaduan

Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan

Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan

Menerima dan memeriksa form pengaduan

Mencatat dalam buku pengaduan

Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan

Rekomendasi

Perbaikan Pelayanan

Lengkap

2 hari

```
graph TD; A[Mengambil form pengaduan] --> B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan]; B --> C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan]; C --> D[Menerima dan memeriksa form pengaduan]; D -- "2 hari" --> E{Lengkap}; E --> F[Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan]; E --> B; F --> G[Rekomendasi]; F --> H[Perbaikan Pelayanan];
```

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.19600518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG FARMASI
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Resep

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmasaigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan

PIRAK PENGADU	PIRAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
---------------	--------------------------	----------------------------	------------

Mengambil 2 form pengaduan

Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan

Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan

Menerima dan memeriksa form pengaduan

Mencatat dalam buku pengaduan

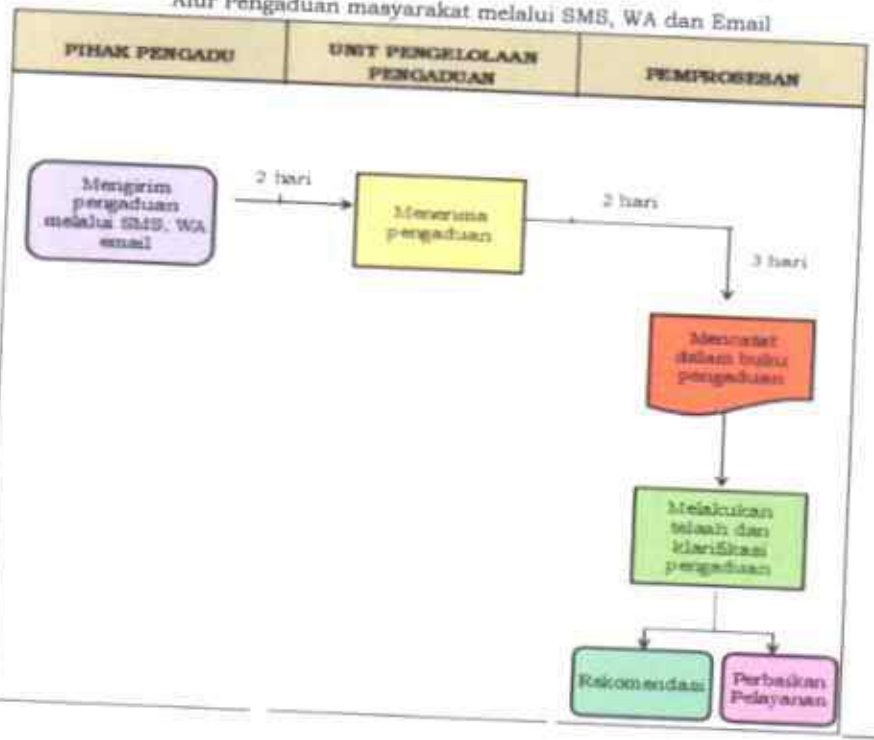
Melakukan tindak dan identifikasi pengaduan

Lengkap

Rutin monitoring

Perbaikan Pelayanan

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	1. 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 1 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 kadaluarsa) 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP.19800518.200802.2.001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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 tindakan lanjut 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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigon 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 TD A[Mengambil form pengaduan] --> B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan] B --> C[Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan] C --> D[Menerima dan memeriksa form pengaduan] D -- 2 hari --> E{Lengkap} E -- Tidak --> B E -- Ya --> F[Mencatat dalam buku pengaduan] F --> G[Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan] G --> H[Rekomendasi] G --> I[Perbaikan Pelayanan] </pre>

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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	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 5 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 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah
NIP: 19800518 200802 2 001

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Penggunaan Ambulance Rujukan

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	- Pasien yang dirujuk harus didampingi dokter / perawat / bidan selama di ambulance sampai ketempat tujuan - Sudah menyelesaikan proses administrasi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat - Dokter meminta persetujuan pasien/keluarga (bila ada) untuk merujuk pasien (informed concern) - Menerima rincian biaya administrasi - Membayar biaya administrasi dan menerima bukti pembayaran - Apabila pasien tidak mampu (dengan menunjukkan bukti berupa SKTM) membayar semua biaya selama di UGD maka akan dibebaskan dari biaya (khusus masyarakat Kota Pontianak) - Pasien menerima pendampingan di ambulan ke RS rujukan dan mendapat perawatan sesuai dengan kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp. 10.000 (kurcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Ambulance Rujukan
5	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam 30 Menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Petugas : UPT Puskesmas Saigon - SMS/WA Pengaduan : - Nomor Telpn Pengaduan : - Email : pkmsaigori@gmail.com - Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ - Instagram : puskesmasaigori - Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 - Kotak Pengaduan - Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan <pre> graph TD subgraph "PIHAK PENGADU" A[Mengambil form pengaduan] end subgraph "PIHAK PENERIMA PENGADUAN" B[Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan] end subgraph "UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN" C[Menerima dan menerima form pengaduan] D[Mencatat dalam buku pengaduan] E{Lengkap} end subgraph "Pembuatan Pelayanan" F[Kelas mendasi] G[Pembuatan Pelayanan] end A --> B B --> C C --> D D --> E E -- 2 hari --> E E --> G E --> F </pre>

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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, Urutan 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. Ambulance beserta kelengkapannya 6. Peralatan IT
3. Kompetensi pelaksana	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. 1. 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 5 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 asaan 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 pukesmas



Pontianak, 3 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Martiah
NIP.19800518 200802 2 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi

No	Komponen	Uraian				
Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)						
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. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak				
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 : 3. Nomor Telpun Pengaduan : 4. Email : pkmsaigon@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasasaigon 7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmas.saigon.50 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langaung di UPT Puskesmas Saigon Jl. Tanjung Raya 2 10. Alur Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></table>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN			

Alur Pengaduan masyarakat melalui SMS, WA dan Email



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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/fini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 2 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Perawat 4 Orang 4. Bidan 4 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang 6. Nutrisi 4 Orang 7. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 8. Apoteker 1 Orang 9. Asisten Apoteker 2 Orang 10. Sanitasi Lingkungan 3 Orang 11. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 3 Orang 12. Epidemiolog Kesehatan 1 Orang

		13. Fisioterapis
		14. Psikolog Klinis 1 Orang
		15. Refraksi Optisien
6	Jaminan pelayanan	1. Maksudat 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, 5 Januari 2026
 Kepala UPT Puskesmas Saigon
dr. Murtiah
 NIP.19800518.200802.2.001

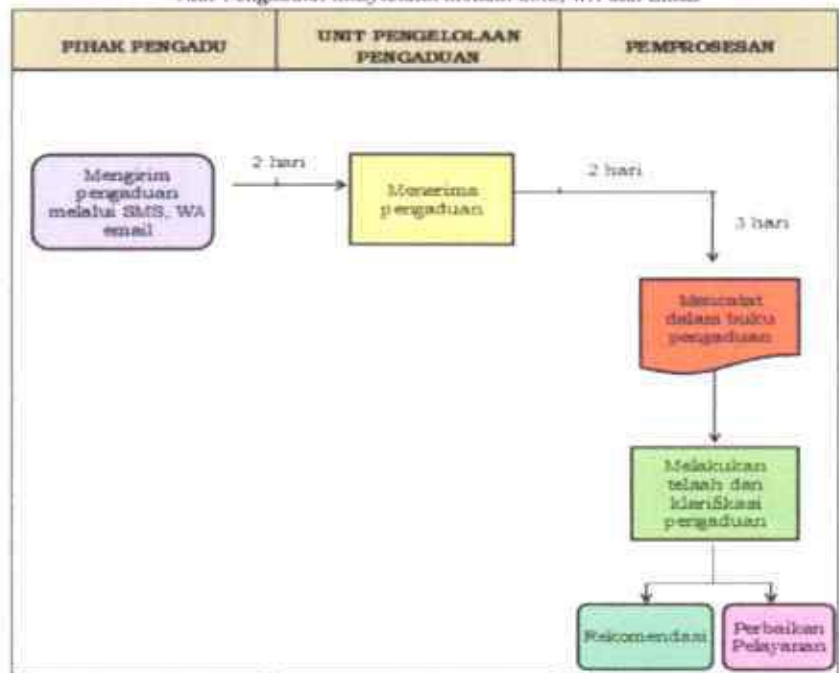
STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN KONSELING
UPT PUSKESMAS SAIGON

Jenis Pelayanan : Pelayanan Konseling

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
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. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
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 :
		3. Nomor Telpn Pengaduan :
		4. Email : pkmsaigon@gmail.com
		5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6. Instagram : puskesmasaigon
		7. Facebook fanpage : https://www.facebook.com/puskesmasaigon.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



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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. 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 4 Orang 4. Bidan 4 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang 6. Nutrisia 4 Orang 7. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 8. Apoteker 1 9. Asisten Apoteker 2 Orang 10. Sanitasi Lingkungan 3 Orang 11. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 3 Orang

		12. Epidemiolog Kesehatan 1 orang
		13. Fisioterapis
		14. Psikolog Klinis 1 orang
		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

Fontituan, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

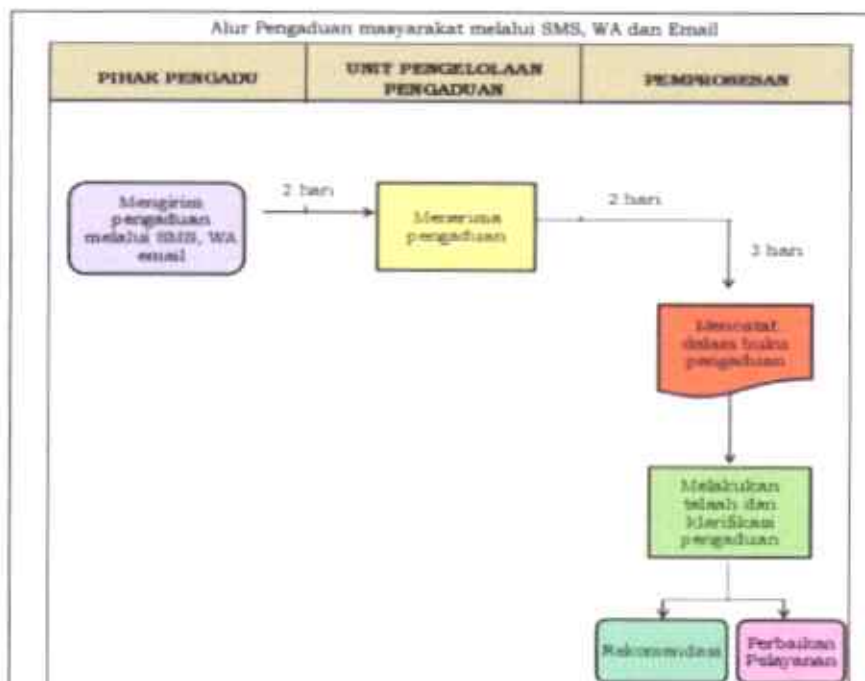
dr. Mardiah
NIP.19600518 200802 2 001



**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
RUANG PELAYANAN PSIKOLOGI
UPT PUSKESMAS SAIGON**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Psikologi

No	Komponen	Uraian																				
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)																						
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.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak																				
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Psikologi																				
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 Menit																				
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Saigon 2. SMS/WA Pengaduan : 3. Nomor Telpn Pengaduan : 4. Email : pkmsaigong@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : puskesmasaigong 7. Facebook fupage : 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 <table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td>Mengambil form pengaduan</td><td>Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan</td><td>Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan</td><td>Menerima dan memeriksa form pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Menotat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td> Kembali ke si Pembinaan Pelayanan </td></tr></table>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN	Mengambil form pengaduan	Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan				Menotat dalam buku pengaduan				Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan				Kembali ke si Pembinaan Pelayanan
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN	PEMROSESAN																			
Mengambil form pengaduan	Mengisi form pengaduan dan melengkapi persyaratan	Form pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan	Menerima dan memeriksa form pengaduan																			
			Menotat dalam buku pengaduan																			
			Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan																			
			Kembali ke si Pembinaan Pelayanan																			



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

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 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerimaan 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. 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 4 Orang 4. Bidan 4 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang 6. Nutrisi 4 Orang 7. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 8. Apoteker 1 9. Asisten Apoteker 2 Orang 10. Sanitasi Lingkungan 3 Orang 11. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 3 Orang 12. Epidemiologi Kesehatan 1 orang

		13. Fisioterapi
		14. Psikolog Klinis / Orang
		15. Refraksi Optisien
6	Jaminan pelayanan	1. Makhumat 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, 5 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Saigon

dr. Mardiah

NIP.19800518 200802 2 001