

STANDAR PELAYANAN KLASTER 1
(MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PUSKESMAS)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kegiatan Ruang Pendaftaran

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien Baru : 1) Membawa identitas diri (KTP atau KK) 2) Membawa kartu kepesertaan BPJS / Asuransi lainnya 2. Pasien Lama : 1) Membawa identitas diri (KTP atau KK) 2) Membawa kartu kepesertaan BPJS / Asuransi lainnya 3) Membawa kartu berobat
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 mengambil nomor antrian 3. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 4. Memberikan nomor antrian dan memperlihatkan kartu identitas / kartu BPJS dan kartu berobat kepada petugas 5. Pasien menyampaikan data yang dibutuhkan oleh petugas 6. Pasien menyampaikan data pasien yaotu Nama, TTL, Nama KK, Alamat, Agama, Pekerjaan dan No. HP 7. Menerima kembali kartu identitas / kartu berobat / kartu BPJS dari petugas 8. Pasien mendapatkan kartu berobat untuk pasien baru 9. Menunggu didepan ruangan 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 Kegiatan Ruang Pendaftaran
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2. Rekam Medis 3. Kartu Berobat 4. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas rekam medis dengan pendidikan minimal SLTA/ sederajat 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Rekam Medis dan Informasi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 1
(MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PUSKESMAS)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien membawa karcis dari ruang 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. Pasien menunjukkan karcis yang telah dirinci dari ruang pelayanan 3. Pasien menunggu rekapitulasi biaya yang akan dibayarkan dari petugas kasir 4. Pasien membayar biaya tindakan dan mendapatkan bukti lunas 5. Pasien membawa bukti lunas 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 Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2. Karcis Retribusi 3. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas rekam medis dengan pendidikan minimal SLTA/ sederajat 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Rekam Medis dan Informasi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB IUD

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik dan buku KIA 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik dan TTV 5. Petugas Memberikan Konseling KB 6. Petugas Memberikan Resep untuk mengambil Alat kontrasepsi yang akan diberikan 7. Petugas memberikan Pelayanan KB IUD 8. Konseling Pasca Pemasangan IUD 9. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan KB IUD
5	Jangka Waktu Penyelesaian	40 Menit (sesuai kondisi riil)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Peljabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4 dan Informed Consent 5. Lembar Balik alat bantu pengambilan keputusan ber- KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan pelayanan di fasilitas kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. Pelayanan di fasilitas kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan KB IMPLANT

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik dan TTV 5. Petugas Memberikan Konseling KB 6. Petugas memberikan Pelayanan Pencabutan KB IMPLANT 7. Memberikan Resep 8. Pasien Pulang 9. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan pencabutan KB Implant
5	Jangka Waktu Penyelesaian	60 Menit (sesuai kondisi riil)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 Ballik alat bantu pengambilan keputusan ber- KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan 1 Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2 DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB Pil

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik dan buku KIA 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik dan TTV 5. Petugas Memberikan Konseling KB 6. Petugas Memberikan Resep untuk mengambil Alat kontrasepsi yang akan diberikan 7. Petugas memberikan Pelayanan KB pil 8. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan KB Pil
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit (sesuai kondisi riil)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4 dan Informed Consent 5. Lembar Balik alat bantu pengambilan keputusan ber- KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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 3 DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB suntik

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik dan buku KIA 4. Petugas memberikan Konseling pada calon aseptor 5. Petugas Melakukan pemeriksaan TTV 6. Petugas Memberikan Resep untuk mengambil Alat kontrasepsi yang akan diberikan 7. Petugas memberikan Pelayanan KB Suntik 8. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan KB Suntik
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit (sesuai kondisi riil)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ 
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4 dan Informed Consent 5. Lembar Balik alat bantu pengambilan keputusan ber- KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di 1. fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(PELAYANAN GIZI)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

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. Mendapatkan surat rujukan dari luar wilayah UPT Puskesmas Siantan Tengah dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan buku KIA 3. Harus menandatangani inform concern tidak bersedia rawat inap di TFC
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 petugas gizi 3. Menerima pengukuran antropometri dan deteksi tanda klinis gizi buruk dan status gizi 4. Menerima status gizi, anamnesa dari dokter dan menerima pemeriksaan laboratorium dasar dan lanjutan 5. Mendapatkan konsultasi dari dokter spesialis anak, dan mendapatkan tatalaksana penanganan gizi buruk 6. Mendapatkan perawatan
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 Jalan
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, 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 5. Informed Consent 6. Media Konseling
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII/ DIV Ahli Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 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	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(PELAYANAN GIZI)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Kurang

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 Siantan Tengah dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan buku KIA 3. Harus menandatangani inform concern tidak bersedia rawat inap di TFC
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 petugas gizi 3. Menerima pengukuran antropometri dan deteksi tanda klinis gizi buruk dan status gizi 4. Menerima larutan glukosa 10% menerima pemeriksaan laboratorium dasar dan lanjutan 5. Mendapatkan konsultasi dari dokter, pelayanan SDIDTK, tatalaksana penanganan gizi kurang sesuai standar 6. Menerima perawatan, pemantauan dan pemberian PMT pemulihan
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 Kurang
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkmsiantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, 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 5. Informed Consent 6. Media Konseling
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII/ DIV Ahli Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. 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. 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(PELAYANAN GIZI)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Gizi Balita

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di Ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Kartu menuju Sehat (KMS) atau Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) bagi pasien lama dan membawa Kartu Keluarga (KK) 3. Rekam medik pasien sudah ada di ruang gizi
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 petugas gizi 3. Pasien mendapatkan pengukuran antropometri dan mendeteksi tanda klinis 4. Menerima status gizi dengan indikator Berat Badan menurut Panjang Badan atau Tinggi Badan (BB/PB atau BB/TB) 5. Menerima konseling bagi balita dengan status gizi pendek, kurus, berat badan kurang dan berat badan lebih maka petugas gizi memberikan konseling, namun bila balita sangat kurus atau terlihat pembengkakan di seluruh tubuh/kedua belah punggung kaki/tulang iga terlihat menonjol/kulit keriput di bagian bokong dirujuk ke pusat pemulihan gizi 6. Pasien dengan kategori status gizi kurus tanpa tanda klinis menerima Pemulihan Makanan Tambahan (PMT)
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 Gizi Balita
5	Jangka Waktu Penyelesaian	25 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Informed Consent 6. Media Konseling
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII/ DIV Ahli Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. 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. 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisi 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Maktumat 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
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(PELAYANAN GIZI)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Gizi Ibu Hamil

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di Ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) bagi pasien lama dan membawa Kartu Keluarga (KK)
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 mendapatkan anamnesa dari bidan 3. Pasien menerima pelayanan Kesehatan Reproduksi Essensial (PKRE) 4. Pasien ibu hamil baru, ibu hamil dengan masalah gizi dan ibu hamil dengan penyakit yang terkait dengan gizi di rujuk ke ruangan pelayanan gizi 5. Menerima proses asuhan gizi ibu hamil 6. Ibu hamil Kurang Energi Kronis (KEK) mendapatkan stimulant Pemberian Makanan Tambahan (PMT) Pemulihan
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 Gizi Ibu Hamil
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Informed Consent 6. Media Konseling
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII/ DIV Ahli Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. 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 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM.MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(PELAYANAN IMUNISASI)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Imunisasi

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas imunisasi menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik dan buku KIA 4. Petugas melakukan anamnese dan pemeriksaan fisik/vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas) Jika diperlukan konsultasi/rujukan dengan dokter dan antar poli (poli gizi dan anak) 5. Petugas Melakukan skrening jenis imunisasi yang akan diberikan dan konseling perihal imunisasi yang seharusnya diberikan. 6. Petugas mencatat dalam buku register dan buku KIA dan melakukan entry data
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	Layanan Imunisasi Dasar Lengkap (BCG, DPT, HB0, IPV, Polio, MR, Boster DPT dan oster MR)
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 - 10 Menit (sesuai kondisi riil)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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. Peralatan IT 5. Media Konseling 6. Informed Consent
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Perawat/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisionis 1 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)

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 pelayanan gizi berupa penimbangan Berat Badan dan mengukur Tinggi Badan Menerima pengkajian dengan MTBS berupa masalah yang dihadapi anaknya, anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan tanda bahaya umum sesuai standar, rujukan bila ada bahaya umum, pemeriksaan keluhan utama batuk/ susah bernafas, diare, demam, masalah telinga, maslaah gizi, skreening imunisasi, pemeriksaan laboratorium 4. Menerima konseling / penyuluhan kepada ibu sehubungan dengan penyakit anaknya dan obat dan jadwal kunjungan ulang
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 Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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. Peralatan IT 6. Formulir MTBS/ MTBM 7. Buku Bagan MTBS
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Perawat/Nutrisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Nutrisionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien IMS

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 menerima panggilan di Ruangan Pemeriksaan Umum 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 rujukan ke Laboratorium rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan 6. Menerima Resep 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 Pasien Ruangan Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Perawat 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. Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan IVA		
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 menerima panggilan di Ruang Pemeriksaan KIA 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 bidan 5. Melakukan pemeriksaan IVA pada pasien 6. Menerima Resep 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 Pasien Ruang Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	25 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Perawat harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan 1. Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Persalinan Normal dan Emergency Dasar

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) atau bukti pemeriksaan lainnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (tinggi badan, berat badan, lingkar lengan atas, tekanan darah, nadi dan pernapasan, konjungtiva, oedem (bengkak), reflek Lutut), pemeriksaan dalam vagina, dan pemeriksaan penunjang (darah lengkap, HIV, hepatitis, sifilis, protein) 3. Menerima tindakan tatalaksana emergency dasar sesuai dengan indikasi, observasi dan pertolongan persalinan mulai dari adanya tanda-tanda persalinan s/d 2 jam setelah melahirkan (dengan partograf) 4. Menerima Konseling
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 Persalinan Normal dan Emergency Dasar
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Jam
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. APD (celemek,handshone steril,tutup kepala,kacamata google,sepatu boot) 2. Tensimeter, Stetoskop, Temperatur 3. Doppler/Jelly 4. Partus Set, Bengkok 5. Kapas sublimat dan kom 6. Air DTT, Deterjen, Baskom Wadah 7. Lampu Sorot 8. Pakaian bersih ibu dan bayi 9. Wadah pakaian kotor 10. Tempat Sampah Medis dan non medis 11. Meja/Kursi Ginekologi (Obgyn Bed) 12. Patograf
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Tatalaksana Anak Balita Sehat

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di Ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) 3. Membawa anak 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 (SP Gizi Balita), Pemantauan Pertumbuhan dan Perkembangan (SDIDTK) 3. Imunisasi (sesuai kebutuhan) 4. Vitamin A setiap 6 bulan 5. Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan 6. Pencatatan hasil pelayanan di buku 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 Anak Balita Sehat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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	Dokter/Perawat/Nutrisiionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk 1. melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 1 Orang 3. Perawat 1 Orang 4. Nutrisiionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Tatalaksana Anak Balita Sehat

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di Ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) 3. Membawa anak 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 (SP Gizi Balita), Pemantauan Pertumbuhan dan Perkembangan (SDIDTK) 3. Imunisasi (sesuai kebutuhan) 4. Vitamin A setiap 6 bulan 5. Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan 6. Pencatatan hasil pelayanan di buku 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 Anak Balita Sehat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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	Dokter/Perawat/Nutrisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 1 Orang 3. Perawat 1 Orang 4. Nutrisionis 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM,MPH

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Tatalaksana ANC

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 buku KIA (untuk pasien baru) 3. Menyampaikan informasi kepada petugas tentang : - Status kesehatan reproduksi (khusus kunjungan pertama) - Status kesehatan secara umum (khusus kunjungan pertama) - Keluhan selama hamil - Skreening status imunisasi (khusus kunjungan pertama) 4. Menerima pemeriksaan fisik oleh bidan - Umum : Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Lengan Atas (dilakukan oleh petugas gizi dan atau bidan), Tekanan Darah, Nadi dan Pernapasan, Konjungtiva, Oedema (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) 5. Pemeriksaan Laboratorium (Urine, HB, Hepatitis B, Malaria, Gol. Darah, Pemeriksaan IMS/HIV, Gula Darah, Sputum (dahak) apabila ada indikasi TB) 6. Menerima pemeriksaan gigi (wajib dilakukan apabila kunjungan pertama, apabila kunjungan selanjutnya sesuai indikasi) 7. Menerima konsultasi gizi dan penanganan gangguan yang ditemukan (jika mampu ditangani (Y) dan jika tidak mampu ditangani (T) pasien dirujuk 8. Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan 9. 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	50 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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	Dokter/Perawat/Nutrisiionis/Terapis Gigi dan Mulut/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. 2. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 1 Orang 3. Perawat 1 Orang 4. Nutrisiionis 1 Orang 5. Terapis Gigi dan Mulut 1 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Tatalaksana Ibu Nifas

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah mendaftar di Ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan atau surat rujukan dokter
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 bidan/ dokter/ perawat 3. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik berupa : - Umum : Tekanan Darah, Nadi, Pernapasan, Suhu, Konjungtiva, payudara, bengkak pada wajah/ tangan/ kaki - Perut : Besarnya Rahim, uterus keras/ lunak, luka (operasi sesar), kandung kencing. - Jalan Lahir : Banyaknya pendarahan, warna bau dan sifat darah nifas, tanda-tanda, infeksi menular seksual/ infeksi lainnya serta luka jalan lahir 4. Bidan telah terampil dalam Perawatan nifas, termasuk pemeriksaan ibu dan bayi pada masa nifas dengan cara yang benar 5. Mengetahui komplikasi yang dapat terjadi pada ibu dan bayi pada masa nifas 6. Bidan memberikan penjelasan tentang hal-hal yang mempercepat pulihnya kesehatan ibu 7. Menerima Vitamin A 200.000 IU sesuai standar 8. Menerima Konseling (Keluarga Berencana) 9. 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 Ibu Nifas
5	Jangka Waktu Penyelesaian	60 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pdayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Lembar Bolak balik tentang Bufas 2. Vit. A 200.000 IU 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan KB Implant

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik dan TTV 5. Petugas Memberikan Konseling KB 6. Petugas memberikan Pelayanan Pencabutan KB Implant 7. Memberikan Resep 8. Pasien Pulang 9. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan pencabutan KB Implant
5	Jangka Waktu Penyelesaian	60 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Kartu K1, K4, dan Informed Consent 5. Lembar Balik Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB 6. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2
(KESEHATAN IBU DAN ANAK)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan IUD		
No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Keluarga pasien atau pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Poli KB menerima kartu status pasien dari petugas loket 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 3. Petugas memvalidasi/Mencocokkan identitas pasien dengan file rekam medik 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik dan TTV 5. Petugas Memberikan Konseling KB 6. Petugas memberikan Pelayanan Pencabutan KB IUD 7. Memberikan Resep 8. Pasien Pulang 9. Petugas mencatat dalam buku register dan melakukan entry data
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	Layanan pencabutan KB IUD
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 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. DIII/ DIV Bidan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien 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. Pasien Lansia menerima panggilan prioritas di Ruang Pemeriksaan Umum 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 rujukan ke Laboratorium rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan 6. Menerima Resep 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 Pasien Ruang Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Pemasangan Nebulizer		
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. Petugas menerima rekam medis pasien dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan nebulizer yang harus diberikan 6. Petugas menyiapkan alat dan obat untuk pemasangan nebulizer 7. Pasien menerima tindakan nebulizer di ruang IGD oleh Perawat 8. Petugas membereskan alat selesai tindakan pemasangan nebulizer 9. Pasien menerima resep obat dari dokter 10. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Oksigenisasi Tiap 30 menit pertama

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. Pasien datang dan langsung diarahkan ke ruang IGD 2. Keluarga atau Wali pasien melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 4. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan pemberian Oksigen 5. Petugas menyiapkan alat untuk tindakan pemberian oksigen 6. Pasien menerima tindakan pemberian oksigen di ruang IGD oleh Perawat 7. Pasien diobservasi oleh Dokter dan Perawat 8. Petugas membereskan alat selesai tindakan pemberian oksigen 9. Pasien menerima resep obat dari dokter 10. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	35 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi 4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Ruang 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. Pasien menerima panggilan di Ruang Pemeriksaan Umum 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 rujukan ke Laboratorium rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan 6. Menerima Resep 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 Pasien Ruang Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tes Buta Warna

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. Petugas menerima rekam medis pasien dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa menggunakan buku Isihara oleh Dokter 6. Pasien menerima surat keterangan buta warna dari Dokter jika pasien bisa membaca buku Isihara dengan benar 7. Pasien menerima surat keterangan buta warna 8. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Poli Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	25 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tindakan Debridement

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. Petugas menerima rekam medis pasien dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan yang harus diberikan 6. Petugas menyiapkan alat untuk tindakan debridement 7. Pasien menerima tindakan debridement di ruang IGD oleh Dokter dan Perawat 8. Petugas membereskan alat selesai tindakan debridement 9. Pasien menerima resep obat dari dokter 10. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin 1. Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tindakan Kecil (Ganti Perban dan Aff Hecting)

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. Petugas menerima rekam medis pasien dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan yang harus diberikan 6. Pasien menerima tindakan di ruang IGD oleh perawat 7. Petugas membereskan alat selesai tindakan 8. Pasien menerima resep obat dari dokter 9. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Bidan/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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Bidan 1 Orang 4. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tindakan Sedang (Pengangkatan Kutil, Ekstraksi Kuku, Luka Bakar)		
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. Petugas menerima rekam medis pasien dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan yang harus diberikan 6. Pasien menerima tindakan di ruang IGD oleh dokter dan perawat 7. Petugas membereskan alat selesai tindakan 8. Pasien menerima resep obat dari dokter 9. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin 1. Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tindakan Jahit Luka Umum (<30 Jahitan)

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. Pasien datang dan langsung diarahkan ke ruang IGD 2. Keluarga atau Wali pasien melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 4. Petugas diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan yang harus diberikan 5. Petugas menyiapkan alat untuk tindakan jahit luka 6. Pasien menerima tindakan jahit luka di ruang IGD oleh Dokter dan Perawat 7. Petugas membereskan alat selesai tindakan jahit luka 8. Petugas menerima resep obat dari dokter 9. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	35 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Tindakan Pemberian Anti Tetanus Serum

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. Pasien datang dan langsung diarahkan ke ruang IGD 2. Keluarga atau Wali pasien melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 4. Petugas diperiksa lebih lanjut oleh Dokter dan ditetapkan tindakan yang harus diberikan 5. Petugas menyiapkan alat untuk tindakan Pemberian anti tetanus serum 6. Pasien menerima tindakan pemberian anti tetanus serum di ruang IGD oleh Dokter dan Perawat 7. Petugas membereskan alat selesai tindakan pemberian anti tetanus serum 8. Petugas menerima resep obat dari dokter 9. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN RUANG TINDAKAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Unit Gawat Darurat

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. Pasien di Anamnesa dan ditetapkan tindakan yang diperlukan 2. Pasien di Anamnesa dan ditetapkan tindakan yang diperlukan 3. Pasien menerima tindakan penatalaksanaan kasus dari Dokter dibantu Perawat 4. Pasien menerima observasi pasca tindakan dan tindak lanjut pasca observasi
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 Pasien Unit Gawat Darurat
5	Jangka Waktu Penyelesaian	140 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter 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. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien TB

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 menerima panggilan di Ruang Pemeriksaan Umum 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. Merujuk pasien ke laboratorium untuk pemeriksaan TCM 6. Pasien kembali ke Poli Umum untuk menerima konseling dan resep 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 Pasien Ruang Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	25 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Surat rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin 1. Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

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. Pas Foto terbaru ukuran 3 x 4 = 2 lembar (berwarna) 3. Fotocopy KTP = 2 lembar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima surat keterangan dokter dari loket 2. Petugas memanggil pasien ke ruang poli umum 3. Petugas memvalidasi identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien 5. Pasien diperiksa lebih lanjut oleh Dokter 6. Pasien menerima Surat Keterangan Dokter 7. Petugas melakukan entry data hasil pemeriksaan pasien di SIK
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	Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Blanko SKD 5. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin 1. Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Persiapan Rujukan

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. Status pasien ditetapkan sesuai kriteria rujukan 3. Petugas menghubungi fasilitas kesehatan lanjutan untuk memastikan ketersediaan ruangan dan kesiapan fasilitas kesehatan lanjutan 4. Pasien mendapat pengantar rujukan dari FKTP
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	Persiapan Rujukan
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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/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. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3
(KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Triase

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 datang diterima petugas / paramedis UGD 3. Menerima Triase, Anamnesa dan pemeriksaan singkat dan cepat untuk menentukan derajat kegawatannya oleh Paramedis yang terlatih / Dokter 4. Penderita dibedakan menurut kegawatannya dengan keterangan warna huruf: Warna Hijau / Pili adalah penderita tidak gawat dan tidak darurat, Warna Kuning / PII adalah penderita yang kegawat 5. Keluarga menerima Informed Concern (penandatanganan persetujuan tindakan) 6. Menerima rujukan (jika diperlukan) atau pada waktu jam kerja penderita dengan prioritas P III tidak trauma dikirim ke BP / Rawat Jalan
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	Triase
5	Jangka Waktu Penyelesaian	6 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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/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. 2. Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Konsultasi Gigi Pasien

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas mengonfirmasi identitas pasien, riwayat alergi obat dengan data yang terdapat pada kartu status 3. Pasien ditanya oleh dokter gigi dan atau terapis gigi mengenai riwayat kesehatan dan keluhan utama yang dialami 4. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental unit 5. Petugas memakai APD 6. Pasien mendapatkan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral oleh dokter gigi atau terapis gigi yang telah menggunakan alat pelindung diri 7. Pasien mendapatkan diagnosa serta rencana perawatan dari dokter gigi dan atau terapis gigi yang telah mendapat pelimpahan wewenang dari dokter gigi 8. Pasien mendapatkan informasi dan edukasi terkait penyakit gigi yang dialaminya serta rencana perawatan 9. Pasien menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan jenis perawatan
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
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit untuk pasien baru, 15 Menit untuk pasien lama
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN KLASTER 4
(PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR DAN KESEHATAN LINGKUNGAN)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Konseling Sanitasi

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 menerima panggilan di Ruangan Pemeriksaan Umum 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. Merujuk Pasien ke klinik sanitasi untuk dilakukan konseling 6. Pasien kembali ke Poli Umum untuk menerima Resep 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 Pasien Ruangan Pemeriksaan Umum
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Media KIE 2. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 3. Surat Rujukan 4. Peralatan IT
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter/Perawat 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. 2. Sanitarian berpendidikan minimal D-III Kesehatan Lingkungan 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Sanitarian 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi		
No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas melakukan tindakan pembersihan karang gigi 4. Petugas mengirigasi rongga mulut dengan povidone iodine 5. Pasien diinstruksikan untuk berkumur-kumur 6. Pasien mendapatkan instruksi perawatan kesehatan gigi dan mulut 7. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loker
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	45 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkrm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien diminta menunggu 30 menit untuk pasien baru, 20 menit untuk pasien lama 2. Petugas mengonfirmasi identitas pasien, riwayat alergi obat dengan data yang terdapat pada kartu status 3. Pasien ditanya oleh dokter gigi dan atau terapis gigi mengenai riwayat kesehatan dan keluhan utama yang dialami 4. Petugas mempersiapkan pasien duduk di dental unit 5. Petugas memakai APD 6. Pasien mendapatkan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral oleh dokter gigi atau terapis gigi yang telah menggunakan alat pelindung diri 7. Pasien mendapatkan diagnosa dari dokter gigi dan atau terapis gigi yang telah mendapat pelimpahan wewenang dari dokter gigi, jika tidak diperlukan pemeriksaan penunjang 8. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang terlebih dahulu, setelah itu baru mendapatkan diagnosa dari dokter gigi dan atau terapis gigi yang telah 9. Pasien memberikan persetujuan Informed Consent yang disampaikan oleh terapis gigi 10. Pasien mendapatkan perawatan/tindakan atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya 11. Pasien menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan jenis perawatan
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
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah

SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi dengan Glass Lonomer Cement		
No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas melakukan tindakan preparasi kavitas dan mengirigasi kavitas 4. Petugas mengaplikasikan dentin conditioner pada kavitas gigi 5. Petugas mengirigasi kavitas dan mengisolasi area penambalan 6. Petugas mengaplikasikan bahan Glass Lonomer Cement pada kavitas 7. Petugas melakukan pengecekan oklusi gigi dan pemolesan tambalan 8. Pasien menyelesaikan pembayaran di loket
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 dengan Glass Lonomer Cement
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah


SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi dengan Komposit

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas melakukan tindakan preparasi kavitas 4. Petugas melakukan irigasi kavitas dan mengisolasi area penambalan 5. Petugas mengaplikasikan bahan etsa selama 30 detik, kemudian diirigasi dan dikeringkan 6. Petugas mengaplikasikan bahan bonding dan melakukan penyinaran light curing selama 30 detik 7. Petugas mengaplikasikan bahan komposit, selapis demi selapis dan melakukan penyinaran dengan light curing selama 40 detik 8. Petugas melakukan pengecekan oklusi dan pemolesan tambalan 9. Pasien menyelesaikan pembayaran di loket
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 dengan Resin Komposit
5	Jangka Waktu Penyelesaian	45 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi dengan Resin Komposit

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas melakukan tindakan preparasi kavitas 4. Petugas melakukan irigasi kavitas dan mengisolasi area penambalan 5. Petugas mengaplikasikan bahan etsa selama 30 detik, kemudian diirigasi dan dikeringkan 6. Petugas mengaplikasikan bahan bonding dan melakukan penyinaran light curing selama 30 detik 7. Petugas mengaplikasikan bahan komposit, selapis demi selapis dan melakukan penyinaran dengan light curing selama 40 detik 8. Petugas melakukan pengecekan oklusi dan pemolesan tambalan 9. Pasien menyelesaikan pembayaran di loket
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 dengan Resin Komposit
5	Jangka Waktu Penyelesaian	45 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Chlor Ethyl

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loker
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 Pencabutan Gigi pada Anak
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Injeksi Intraseptal

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loker
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 Pencabutan Gigi pada Pasien Dewasa
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Injeksi Submukosa

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loker
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 Pencabutan Gigi pada Pasien Dewasa
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Maktumat 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
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Penyulit

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loker Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loker
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 Pencabutan Gigi pada Pasien Dewasa
5	Jangka Waktu Penyelesaian	45 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10. Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi pada Anak

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loket
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 Pencabutan Gigi pada Pasien Anak
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi pada Pasien Dewasa

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas megoles larutan desinfektan pada area pencabutan 4. Petugas memberikan anastesi secara topikal pada area pencabutan 5. Petugas melakukan pencabutan 6. Petugas memberikan tampon pada bekas pencabutan 7. Petugas memberikan resep obat dan instruksi pasca pencabutan 8. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loket
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	Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi pada Pasien Dewasa
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Funpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis Pejabat Pengelola Pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM, MPH
NIP. 19680717 198911 1 001

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
UPT PUSKESMAS SIANTAN TENGAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Perawatan Saluran Akar

No.	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar ke Loket Pendaftaran 2. Rekam medik sudah diterima di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sesuai nomor urut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Pasien duduk dikursi dental dan diatur posisinya 3. Petugas mempersiapkan karitus dan saluran akar 4. Petugas melakukan irigasi saluran akar 5. Petugas mengaplikasikan bahan dressing dan tumpatan sementara 6. Pada kunjungan kedua, petugas melakukan irigasi saluran akar dan mengaplikasikan kembali bahan dressing dan tumpatan sementara 7. Pada kunjungan ketiga, petugas melakukan pengisian saluran akar dan menutup dengan tumpatan sementara 8. Pada kunjungan keempat, petugas melakukan penambalan permanen 9. Pasien umum menyelesaikan pembayaran di Loket
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 Perawatan Saluran Akar
5	Jangka Waktu Penyelesaian	4x Kunjungan (1 Kunjungan = 1 Jam)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Tengah 2. SMS / WA Pengaduan : 0858-2872-8403 3. Nomor Telepon Pengaduan : 0858-2872-8403 4. Email : pkmsiantantengah@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : pkm_siantantengah 7. Facebook Fanpage : Puskesmas Siantantengah 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Tengah Jl. Selat Sumba Nomor 40 10 Alur Penanganan Pengaduan : Masyarakat/ pemohon menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis → Pejabat Pengelola Pengaduan → Tim Pengelola Pengaduan → Masyarakat/ pemohon menerima jawaban pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Prakter Terapis Gigi dan Mulut 4. Keputusan Menteri Kesehatan No, HK.02.02/Menkes/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana, 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 5. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Terapis Gigi dan Mulut /Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi 1 Orang 2. Perawat Gigi 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. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
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

Kepala UPT Puskesmas Siantan Tengah



SUDARMANTO, SKM,MPH
NIP. 19680717 198911 1 001