

STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2	Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha
		2	Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan
		3	Pengguna layanan menerima layanan administrasi
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Administrasi	
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskkhatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Tenaga Administrasi 4 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas



Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa

[Signature]

Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA,KB DAN IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Pasien menuju ruang KIA
		2	Menerima buku KIA (untuk pasien baru)
		3	Pasien 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, Timbang Berat Badan, lingkaran lengan atas (dilakukan oleh petugas bidan), Tekanan Darah , nadi dan pernafasan, konjungtiva, oedem (bengkak), reflek lutut
			- Pemeriksaan kehamilan: Perabaan Perut, mengukur Tinggi Fundus Uteri (tinggi puncak rahim), Denyut Jantung Janin (DJJ), Payudara, vulva (alat kelamin luar bila ada indikasi)
		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/konseling gizi dan penanganan gangguan yang di temukan (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	30-45 Menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskesmas.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan.
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Dokter Gigi/ Bidan/Nutrisionis/Terapis Gigi dan Mulut/Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 4 Orang
		2	Dokter Gigi 1 Orang
		3	Bidan 6 Orang
		4	Nutrisionis 1 Orang
		5	Terapis gigi dan Mulut 1 Orang
		6	Pranata Labkes 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemantauan Balita Sehat

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2	Membawa Buku KIA
		3	Membawa Balita Sehat yang akan mendapat pelayanan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Menerima pelayanan berupa pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Menentukan Status Gizi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan (SDIDTK)
		3	Menerima pelayanan Imunisasi (sesuai kebutuhan)
		4	Menerima Vitamin A setiap 6 bulan
		5	Menerima pelayanan tambahan sesuai kebutuhan
		6	Pencatatan hasil pelayanan dibuku KIA
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemantauan Balita Sehat	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat

		7	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Buku kesehatan ibu dan Anak sesuai dengan ketentuan.
		5	Formulir Kuesioner Pra Skrining Perkembangan (KPSP)
		6	SDIDTK Kit
		7	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisionis untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1.	Dokter 4 Orang
		2.	Perawat 4 Orang
		3.	Bidan 6 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
		6.	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1.	Survey Kepuasan Masyarakat
		2.	Capaian SPM dan IKU
		3.	Rapat Tinjauan Manajemen
		4.	Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Calon Pengantin

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1.	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2.	Pasangan calon pengantin wajib datang untuk dilakukan pemeriksaan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2.	Pasangan calon pengantin menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas, Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva), pemeriksaan gigi dan mulut dan pemeriksaan penunjang (darah lengkap, golongan darah, HIV, Hepatitis, Sifilis)
		3.	Menerima imunisasi tetanus dan Tablet FE untuk calon pengantin perempuan
		4.	Menerima Konseling
		5.	Menerima hasil pemeriksaan
		6.	Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Calon Pengantin	
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pus.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
1	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak

		9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Vaksin TT, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Kartu Imunisasi Tetanus 6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter/ Dokter Gigi/Perawat/Bidan/Nutrisionis/Pranata Laboratorium Kesehatan/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 4 Orang 2. Dokter Gigi 1 Orang 3. Perawat 4 Orang 4. Bidan 6 Orang 5. Nutrisionis 1 Orang 6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang 7. Terapis Gigi dan Mulut 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 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas



Kepala UP Puskesmas Khatulistiwa

[Signature]

Herimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN FARMASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Resep

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1.	Resep dari dokter/dokter gigi Puskesmas yang telah memiliki Surat Izin Praktek (SIP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Sebelum menerima obat/resep bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir kecuali gawat darurat
		2.	Pasien membawa resep dari poli ke ruang farmasi, untuk resep elektronik pasien dari poli langsung ke ruang tunggu farmasi tanpa membawa resep
		3.	Pasien menunggu obat yang sedang disiapkan
		4.	Pasien mendapatkan obat sesuai resep dan disertai Pemberian Informasi Obat (PIO)
3	Jangka waktu pelayanan	1.	Pelayanan obat non racikan 15-30 menit
		2.	Pemberian obat racikan 30-45 menit
5	Produk pelayanan	Pelayanan Resep, Pemberian Informasi Obat (PIO), Pemberian Obat, Konseling	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2.	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3.	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4.	Email : pus.khatulistiwa@gmail.com
		5.	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6.	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7.	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8.	Kotak Pengaduan
		9.	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10.	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9.	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4. Informed Consent
		5. Peralatan IT
		6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Apoteker/Asisten Apoteker harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas 1. pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
		2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Apoteker - 1 Orang 2. Asisten Apoteker 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat
		2. Capaian SPM dan IKU
		3. Rapat Tinjauan Manajemen
		4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Agakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN GIZI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan	
		1. administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat	
		2. Pasien mendapat anamnesa dari Nutrisionis	
		3. Menerima pengukuran antropometri (BB, TB, Lingkar Lengan, dan Lingkar Kepala) dan deteksi tanda klinis gizi buruk dari Nutrisionis	
		4. Menerima status gizi, anamnesa dari dokter dan menerima pemeriksaan laboratorium dasar dan lanjutan	
	5. Mendapatkan tatalaksana penanganan gizi buruk sesuai standar		
3	Biaya/Tarif	Rp.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	60 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2.	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3.	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4.	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5.	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6.	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7.	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8.	Kotak Pengaduan
		9.	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10.	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan	
		2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan	
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik	
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan	
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat	
		7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak	
		8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak	
		9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4. Informed Consent
		5. Peralatan IT
		6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis 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. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 4 Orang
		2. Perawat 4 Orang
		3. Bidan 6 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
		6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat
		2. Capaian SPM dan IKU
		3. Rapat Tinjauan Manajemen
		4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas


Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa

Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN HIV AIDS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV AIDS

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien/klien harus mendaftar di ruang
		2	Menerima anamnesa singkat gejala penyakit, keluhan dan efek samping pengobatan serta pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)
		3	Menerima pengkajian masalah yang dihadapi oleh pasien/klien dan pemeriksaan laboratorium
		4	Menerima tata laksana sesuai dengan masalah yang dihadapi pasien/klien dan jadwal kunjungan berikutnya
		5	Menerima rujukan bila diperlukan pemeriksaan dan tata laksana lebih lanjut yang tidak bisa dilakukan di puskesmas
		6	Menerima resep dan obat
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)	
4	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Konseling Tes HIV	
		2. Pelayanan Pengobatan HIV dan AIDS	
5	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskkhatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Bidan/Pranata Laboratorium Kesehatan/Apoteker/Asisten Apoteker/Petugas administrasi harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 4 Orang
		2	Perawat 4 orang
		3	Bidan 6 Orang
		4	Apoteker 1Orang
		5	Asisten Apoteker 2 Orang
		6	Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
		7	Petugas Administrasi 2 orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakisan, S.ST
Perata/III.c

NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1 Membawa Rincian Pelayanan dari petugas pemberi layanan	
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Menunjukkan Rincian Pelayanan ke petugas kasir	
		2 Membayar biaya pelayanan ke kasir	
		3 Mendapatkan bukti lunas pembayaran	
		4 Membawa bukti lunas pembayaran ke ruang pelayanan untuk mendapatkan pelayanan	
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir	
5	Jangka waktu penyelesaian	15- 30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskh.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Karcis Retribusi
		3	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas yang memiliki kemampuan membuat rincian pelayanan dan menghitung biaya pelayanan
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Kasir 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala Puskesmas Khatulistiwa
Khatulistiwa, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA, KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Pasien harus membawa kartu KB (untuk pasien ulangan)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat 2. Pasien mendapatkan anamnesa dari dokter/bidan 3. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik berupa: - Umum : Tekanan Darah, nadi, pernafasan, suhu, Konjungtiva, payudara, bengkak pada wajah/tangan/kaki (sesuai dengan kebutuhan) 4. Pasien mendapatkan pelayanan KB 5. Menerima Konseling 6. Menerima jadwal kunjungan ulang 7. Menerima rujukan jika perlu
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan	Pelayanan KB
5	Jangka waktu penyelesaian	15-20 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa 2. SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786 3. Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786 4. Email : pus.khatulistiwa@gmail.com 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6. Instagram : Puskesmas Khatulistiwa 7. Facebook : Puskesmas Khatulistiwa 8. Kotak Pengaduan 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak 10. Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)

		3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4. Kartu K1, K4, dan Informed Consent
		5. Lembar Balik Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB
		6. Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/Bidan untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas 1. pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 4 Orang 2. Bidan 6 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Wahmah, S.ST

Benata/III.c

NIT 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kelompok Rentan

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Perlakuan khusus bagi masyarakat yang tergolong kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak, ibu menyusui, dan korban bencana)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Petugas front office menyapa dan mengidentifikasi pasien dari kelompok rentan,lalu diarahkan ke petugas pendamping
		2	Petugas pendamping membantu proses pendaftaran dan menyediakan fasilitas khusus (kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas)
		3	Petugas pendamping membantu proses pendaftaran dan menyediakan fasilitas khusus (kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas)
		4	Membantu mobilisasi pasien dengan kursi roda/tongkat serta mengarahkan ke ruang pelayanan tindakan, farmasi, atau laboratorium
		5	Membantu pengambilan obat, memberikan edukasi yang mudah dipahami, serta memastikan pasien pulang dengan aman
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kelompok Rentan	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat

		7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		9	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		10	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas
		2	Loket Khusus serta petugas pendamping
		3	Ruang Laktasi dan Tempat bermain anak
		4	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas Pendamping khusus kelompok rentan serta seluruh petugas yang melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	2	Orang Petugas
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
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST
Penata/III.c

NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kelompok Rentan

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Perlakuan khusus bagi masyarakat yang tergolong kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak, ibu menyusui, dan korban bencana)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Petugas front office menyapa dan mengidentifikasi pasien dari kelompok rentan,lalu diarahkan ke petugas pendamping
		2	Petugas pendamping membantu proses pendaftaran dan menyediakan fasilitas khusus (kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas)
		3	Petugas pendamping membantu proses pendaftaran dan menyediakan fasilitas khusus (kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas)
		4	Membantu mobilisasi pasien dengan kursi roda/tongkat serta mengarahkan ke ruang pelayanan tindakan, farmasi, atau laboratorium
		5	Membantu pengambilan obat, memberikan edukasi yang mudah dipahami, serta memastikan pasien pulang dengan aman
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kelompok Rentan	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat

		7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		9	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		10	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Kursi roda, jalur prioritas, ruang tunggu khusus atau tempat duduk prioritas
		2	Loket Khusus serta petugas pendamping
		3	Ruang Laktasi dan Tempat bermain anak
		4	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas Pendamping khusus kelompok rentan serta seluruh petugas yang melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	2	Orang Petugas
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
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST
Penata/III.c

NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1.	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2.	Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva)
		3.	Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri
		4.	Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan
		5.	Menerima konseling
		6.	Menerima hasil pemeriksaan
		7.	Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif		Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan		Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja
5	Jangka waktu penyelesaian		15-30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskh.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan
		3.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak

		Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang 8. Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisiionis/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin 1. Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 4 Orang 2. Perawat 4 Orang 3. Bidan 6 Orang 4. Nutrisiionis 1 Orang 5. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST

Penata/III.c

NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI SERTA KONSELING

Jenis Pelayanan : Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi serta Konseling

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Rujukan dari semua klaster yang membutuhkan konseling kesehatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Pasien di periksa di klaster layanan dan di berikan rujukan internal untuk
		2	Pasien/keluarga pasien datang ke ruangan konseling
		3	Petugas konseling memeriksa kelengkapan administrasi
		4	Petugas konseling melakukan Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi serta Konseling sesuai penyakit yang di derita
		5	Setelah mendapat konseling pasien pulang
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi serta Konseling	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskh.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Tenaga Promosi Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 4 Orang
		2	Perawat 4 Orang
		3	Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 1 Orang
		4	Epidemiologi Kesehatan 1 Orang
		5	Kesehatan Lingkungan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas



Kepala UPT. Puskesmas Khatulistiwa


Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana Rujukan (Puskesmas)

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2	Pasien membawa surat rujukan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Pasien telah mendapatkan pemeriksaan di ruang pemeriksaan fasilitas pelayanan yang merujuk kemudian mendapatkan blanko pemeriksaan
		3	Pasien membawa dan menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium fasilitas pelayanan rujukan
		4	Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium
		5	Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium
		6	Pasien menyerahkan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (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 Laboratorium Rujukan Puskesmas	
5	Jangka waktu penyelesaian	30-120 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pus.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi

4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	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
6	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
7	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Rahmah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana (Puskesmas)

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
		2	Pasien telah mendapatkan pemeriksaan di ruang pemeriksaan kemudian mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium
		3	Pasien membawa dan menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium
		4	Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium
		5	Penyerahan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk
		6	Pembacaan hasil laboratorium oleh petugas kesehatan
			7
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium klinik	
5	Jangka waktu penyelesaian	10-120 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	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
6	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
7	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Yekmah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA, KB DAN IMUNISASI

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	Membawa Buku KIA
		3	Membawa Balita Sakit yang akan dilayani
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.
		3	Menerima pengkajian dengan MTBS berupa masalah yang dihadapi balita, anemnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan tanda bahaya umum sesuai standar, rujukan bila ada bahaya umum, pemeriksaan keluhan utama batuk/susah bernafas, diare, demam, masalah telinga, masalah gizi, screening imunisasi, pemeriksaan laboratorium
		4	Menerima konseling/penyuluhan kepada ibu sehubungan dengan penyakit balita, obat dan jadwal kunjungan ulang
		5	Menerima rujukan sesuai indikasi
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 Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskh.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan.

		5	Peralatan IT
		6	Formulir MTBS/MTBM
		5	Buku Bagan MTBS
3	Kompetensi pelaksana	1	Tim Pelaksana MTBS (Dokter/Perawat/Bidan/Nutrisionis) untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	Dokter 4 Orang	
		Perawat 4 Orang	
		Bidan 6 Orang	
		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
		4	Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Buku Bagan MTBS- revisi
		5	Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Formulir MTBS/MTBM
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir	
		2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut	
		Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan)	
		3 menerima tindakan pembersihan karang gigi	
		4 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	
		5 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan	
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pembersihan Karang Gigi	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskkhatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 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
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala LPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir	
		2 Pasien diminta konfirmasi identitas penderita, riwayat alergi obat dengan data yang terdapat pada kartu status.	
		3 Mendapatkan anamnesa oleh Dokter gigi dan atau Terapis gigi mengenai riwayat kesehatan dan keluhan utama yang dialami	
		4 Mendapatkan pemeriksaan dari Dokter gigi dan atau terapis gigi	
		5 Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang terlebih dahulu, setelah itu baru mendapatkan diagnosa dari Dokter gigi/Terapis Gigi yang telah mendapat pelimpahan wewenang dari dokter gigi	
		6 Mendapatkan tatalaksana sesuai kebutuhan	
		7 Mendapatkan resep atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya	
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Gigi Pasien	
4	Jangka waktu penyelesaian	7-15 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak

		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 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
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Wahmah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN KIA,KB dan IMUNISASI

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

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1.	Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur		Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus
		1.	menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat
		2.	Petugas kesehatan (Dokter/Bidan) menjelaskan prosedur dan maksud tindakan
		3.	Pasien mengisi dan menandatangani Informed consent
		4.	Menerima pemeriksaan IVA dan SADANIS (Pemeriksaan payudara klinis)
		5.	Menerima Konseling
		6.	Menerima hasil pemeriksaan
		7.	Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif		Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
4	Produk Pelayanan		Pelayanan Pemeriksaan IVA (Inspekulo Visual Asetat)
5	Jangka waktu penyelesaian		30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2.	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3.	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4.	Email : puskesmas.khatulistiwa@gmail.com
		5.	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6.	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7.	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8.	Kotak Pengaduan
		9.	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10.	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum		Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan
		1.	publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2.	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8.	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak

		9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan) 2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan) 3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 4. Informed Consent 5. Peralatan IT 6. Media konseling
3	Kompetensi pelaksana	Dokter/ Perawat/Bidan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- 1. 2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1. Dokter 4 Orang 2. Perawat 4 Orang 3. Bidan 6 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3. Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran 6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Capaian SPM dan IKU 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas



Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa

Reza Mah, S.ST
Penata/III.c

NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkolosis

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan pasien harus mendaftar di ruang pendaftaran
		2	Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)
		3	Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat
		4	Menerima rujukan ke laboratorium untuk penegakan diagnosa dan follow up hasil pengobatan TB atau dirujuk eksternal untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan
		5	Menerima tata laksana sesuai hasil pemeriksaan laboratorium
		6	Menerima Resep dan obat
		7	Menerima rujukan sesuai kebutuhan
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Tuberkolosis	
5	Jangka waktu penyelesaian	30-45 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskkhatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat/Pranata Laboratorium Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 4 Orang
		2	Perawat 4 Orang
		3	Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Khatulistiwa, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)	
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat	
		2 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)	
		3 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat	
		4 Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan	
		5 Menerima rujukan ke laboratorium atau rujukan eksternal ke RS apabila	
		6 Menerima Resep dan obat	
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Umum	
5	Jangka waktu penyelesaian	6-30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pus.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter/Perawat harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter 4 orang
		2	Perawat 4 orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepada UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakman, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penambalan Gigi

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir
		2	Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut
		3	Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi
		4	menerima tindakan Penambalan gigi
		5	Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
		6	Mendapatkan jadwal untuk kunjungan ulang apabila diperlukan
		7	Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
		8	Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Jangka waktu pelayanan	30-60 menit	
4	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	
5	Produk pelayanan	Pelayanan Penambalan Gigi	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 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-
		4	Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
		5	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Salimah, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencabutan Gigi

No	Komponen		Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir
		2	Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut
		3	Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan)
		4	Menerima tindakan Pencabutan gigi
		5	Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi
		6	Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
		7	Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (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	
5	Jangka waktu penyelesaian	15-60 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : puskh.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
		2	Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)
		3	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		4	Surat Rujukan
		5	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Dokter Gigi 1 Orang
		2	Terapis Gigi dan Mulut 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
		6	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala Puskesmas Khatulistiwa



Hakim S.ST
Kabupaten/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien Baru :
		1.1	Membawa identitas Diri (KTP atau KK)
		1.2	Membawa Kartu BPJS
		2	Pasien Lama
		2.1	Membawa identitas Diri (KTP atau KK)
		2.2	Membawa Kartu BPJS/ asuransi lainnya
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Mengambil nomor antrian
		2	Memberikan nomor antrian, dan memperlihatkan kartu identitas/kartu BPJS
		3	Menyampaikan data yang dibutuhkan oleh petugas (Nama, Jenis Kelamin, TTL, Nama KK, Alamat, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, No HP)
		4	Menerima kembali kartu identitas/kartu BPJS
		6	Menunggu di depan Ruang pelayanan yang dituju
3	Biaya/tarif	Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran	
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4	Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7	Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8	Kotak Pengaduan
		9	Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10	Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2	Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7	Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak

		8	Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9	Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1	Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2	Rekam Medis
		3	Kartu Berobat
		4	Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1	Petugas Rekam Medis/ Petugas pendaftaran
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi 2 Orang
		2	Rekam Medis 0 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Keala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Khatulistiwa, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014

STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)
		2 Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan
		2 Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan
		3 Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Khatulistiwa
		2 SMS/WA Pengaduan : 0822 5333 4786
		3 Nomor Telpon Pengaduan : 0822 5333 4786
		4 Email : pusk.khatulistiwa@gmail.com
		5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6 Instagram : Puskesmas Khatulistiwa
		7 Facebook : Puskesmas Khatulistiwa
		8 Kotak Pengaduan
		9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Khatulistiwa, Jalan Khatulistiwa No. 485 Batulayang Pontianak
		10 Alur dapat melalui kotak saran, online (SMS, WA, Email, Chat FB dan IG) dan Secara Langsung kemudian pengaduan diterima dan diperiksa. Setelah itu petugas mencatat dalam buku pengaduan dan melakukan telaah pengaduan. Setelah itu petugas menyampaikan umpan balik melalui : Papan Pengumuman, secara Online dan Secara Langsung selama 1-2 hari dan Selesai.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan
		2 Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
		5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
		7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
		8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		9 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan
		2 Formulir pengaduan dan ATK
		3 Peralatan IT

3	Kompetensi pelaksana	1	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah pelaksana	1	Pengelola pengaduan 1 Orang
6	Jaminan pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan
		2	Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien
		3	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran
		4	Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM dan IKU
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Khatulistiwa



Hakman, S.ST
Penata/III.c
NIP. 19811220 200501 2 014