



UPT PUSKESMAS SIANTAN HULU

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN

## KLASTER 1

## MANAJEMEN





# STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 (PELAYANAN MANAJEMEN)

Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Keterangan Sakit (SKS)

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 2 Mengisi identitas diri sesuai KTP pada blanko pembuatan SKS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 3 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 4 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 5 Menerima pemeriksaan khusus sesuai kebutuhan (seperti : pemeriksaan buta warna, laboratorium)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 6 Dokter memberi tahu petugas untuk membuat SKS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 7 Menerima Surat Keterangan Sakit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
|                                                                     | 4                                          | Produk Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 30-45 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                            | 2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 3 Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 8 Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu, Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                            |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang 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 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 6 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 Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8                                                                   | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 2 Capaian SPM dan IKU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 3 Rapat Tinjauan Manajemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
(Eka Wahyuni, S.Kep.Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



STANDAR PELAYANAN KLASER 1 (PELAYANAN MANAJEMEN)

Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD)

| No                                                                  | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                   | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>2 Membawa pas Foto terbaru 3x4 1 lembar (berwarna)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                                                                   | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan<br>2 Mengisi identitas diri sesuai KTP pada blanko pembuatan SKD<br>3 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)<br>4 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat<br>5 Menerima pemeriksaan khusus sesuai kebutuhan (seperti : pemeriksaan buta warna, laboratorium)<br>6 Membawa blanko pembuatan SKD yang sudah diisi oleh petugas ke ruang administrasi<br>7 Menerima Surat Keterangan Dokter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     | Biaya/tarif                                | Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Administrasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 30-45 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4 Blanko SKD<br>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.<br>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<br>2 Perawat 6 orang<br>3 Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6                                                                   | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8                                                                   | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat<br>2 Capaian SPM dan IKU<br>3 Rapat Tinjauan Manajemen<br>4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

| NO                  | JENIS PELAYANAN               | TARIF        |
|---------------------|-------------------------------|--------------|
| PENGUJIAN KESEHATAN |                               |              |
| 1                   | Surat Keterangan Dokter (SKD) | Rp 20,000.00 |
| 2                   | Pemeriksaan Catin             | Rp 20,000.00 |
| 3                   | Pengujian Kesehatan Haji      | Rp 70,000.00 |
| 4                   | Tes Buta Warna                | Rp 20,000.00 |



STANDAR PELAYANAN KLASER 1 (PELAYANAN MANAJEMEN)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi

| No                                                                  | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                                                   | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>2 Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai keperluan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2                                                                   | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha<br>2 Pengguna layanan melengkapi data/formulir sesuai keperluan<br>3 Pengguna layanan menerima layanan administrasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Administrasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 15- 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan :085166999101<br>3 Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmassiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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<br>2 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                   | Kompetensi pelaksana                       | 1 Tenaga Administrasi yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer/IT dan menyusun naskah surat<br>2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                                                   | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5                                                                   | Jumlah pelaksana                           | 1 Tenaga Administrasi 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6                                                                   | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8                                                                   | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat<br>2 Capaian SPM dan IKU<br>3 Rapat Tinjauan Manajemen<br>4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni,S.Kep.,Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



**STANDAR PELAYANAN KLASER 1 MANAJEMEN**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>2 Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2                                                                          | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan<br>2 Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan<br>3 Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | Tidak di pungut biaya ( Gratis )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                                                          | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5                                                                          | Jangka waktu penyelesaian                  | 10- 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                                                                          | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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<br>2 Formulir pengaduan dan ATK<br>3 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3                                                                          | Kompetensi pelaksana                       | 1 Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan<br>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 5 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8                                                                          | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat<br>2 Capaian SPM dan IKU<br>3 Rapat Tinjauan Manajemen<br>4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

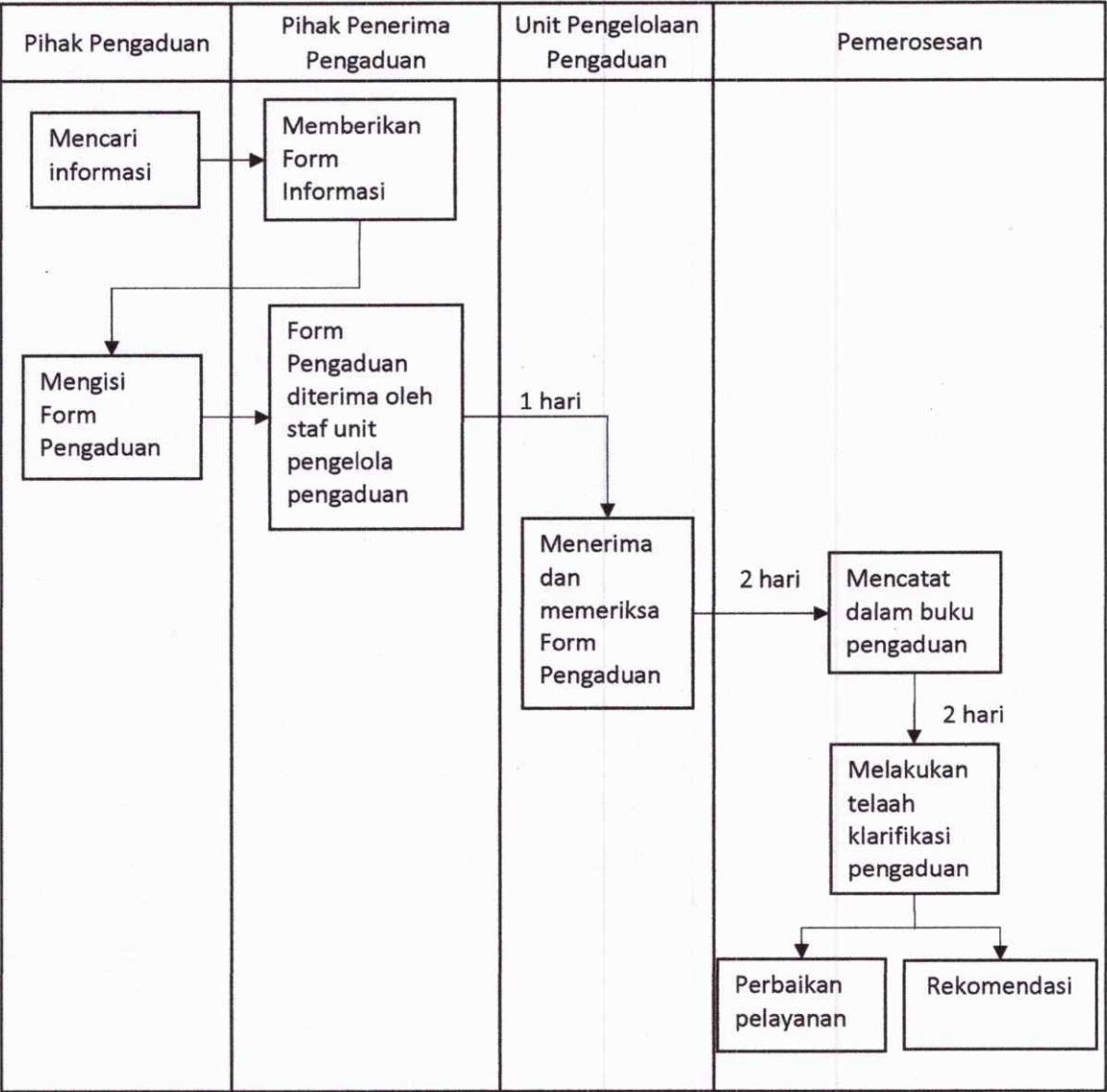
Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



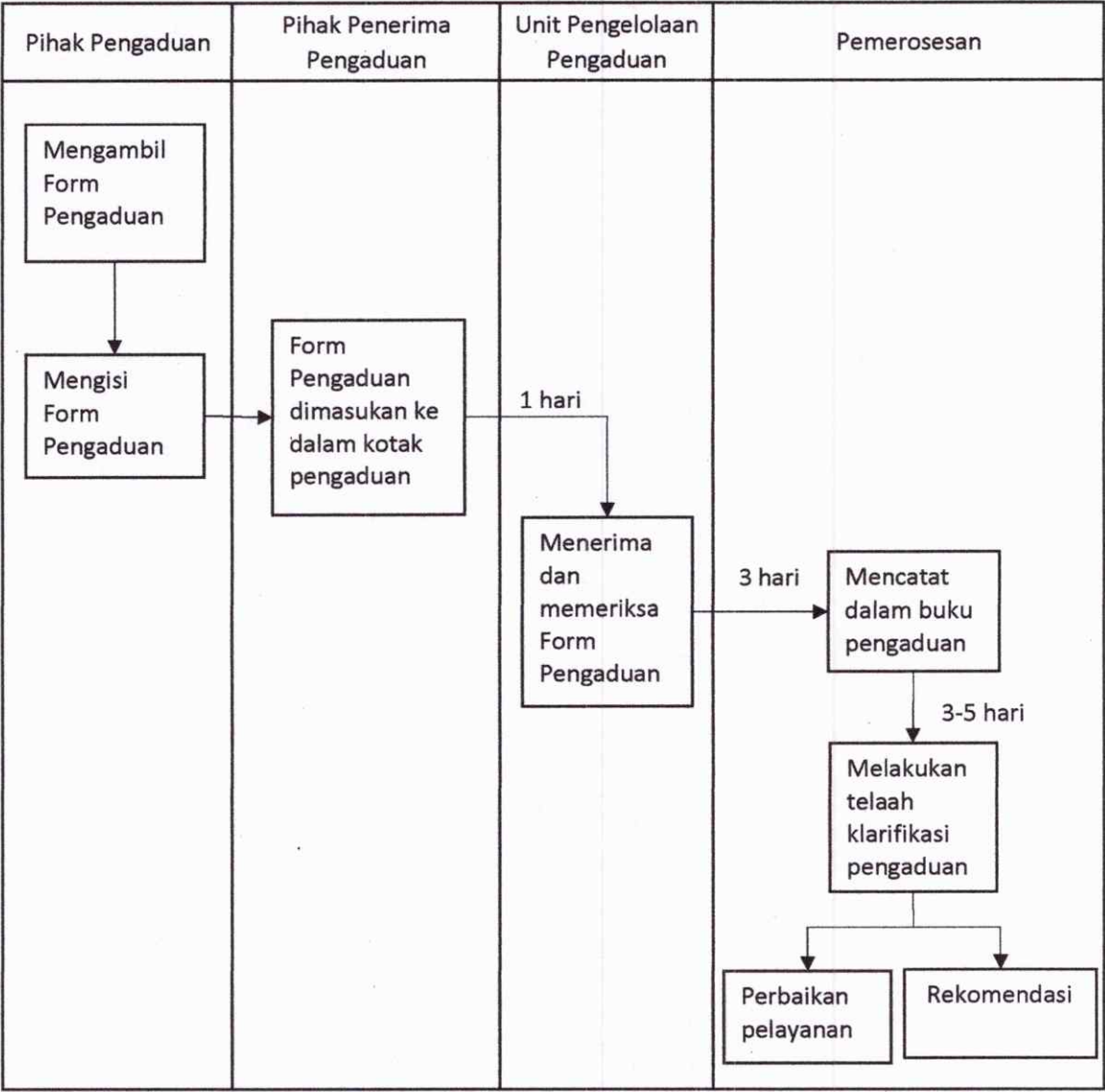


ALUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LISAN  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS  
SIANTAN HULU



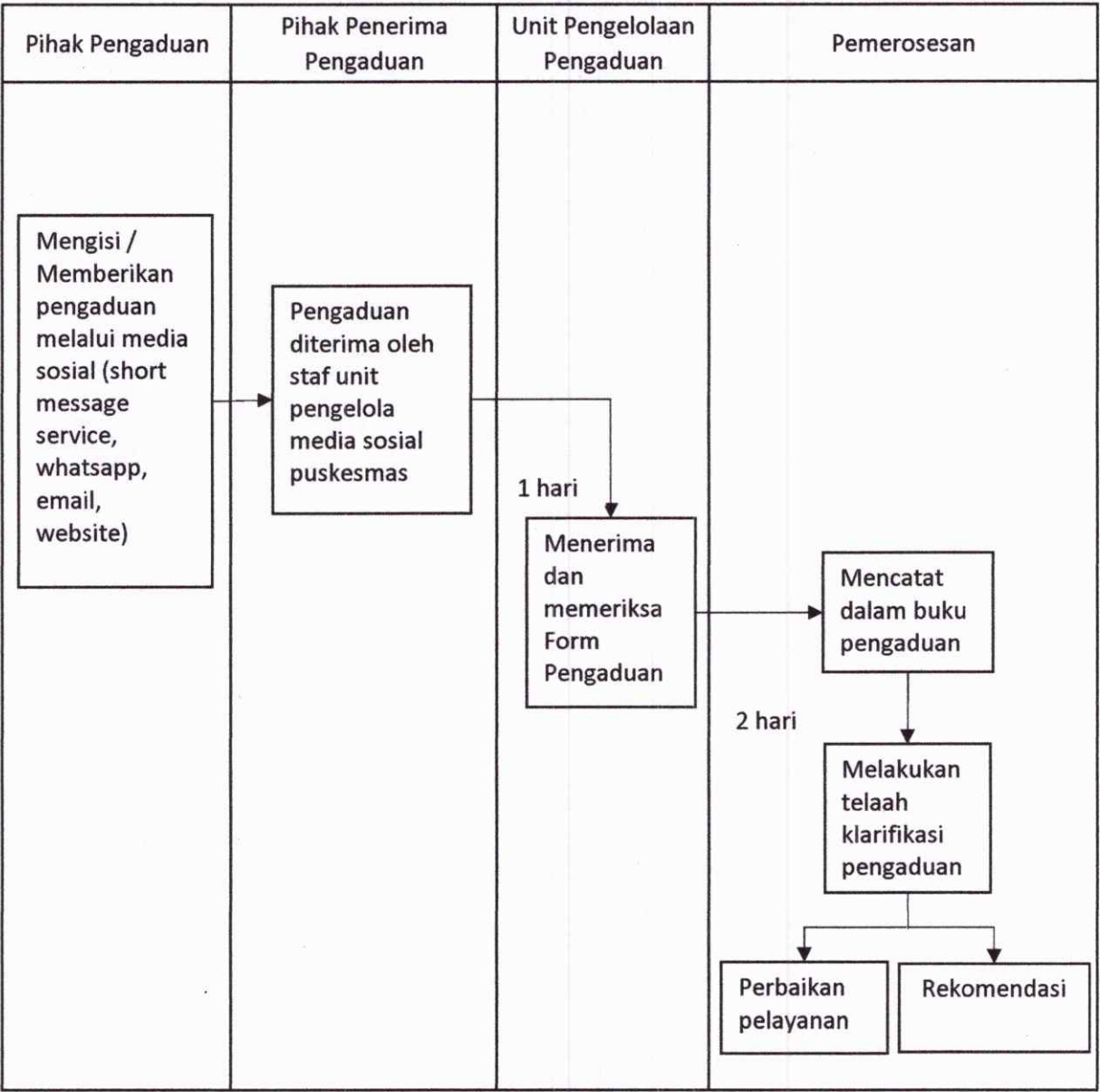


ALUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS  
SIANTAN HULU





ALUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS  
SIANTAN HULU







**UPT PUSKESMAS SIANTAN HULU**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN

## KLASTER 2

**PELAYANAN KESEHATAN  
IBU DAN ANAK**





**STANDAR PELAYANAN KLASSTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )**

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

| No                                                                         | Komponen                                   |     | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1.  | Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                                                                          | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1.  | Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat                                                                                                                             |
|                                                                            |                                            | 2.  | Petugas kesehatan (Dokter/Bidan) menjelaskan prosedur dan maksud tindakan                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                            |                                            | 3.  | Pasien mengisi dan menandatangani Informed consent                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                            |                                            | 4.  | Menerima pemeriksaan IVA dan SADANIS (Pemeriksaan payudara klinis)                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                            |                                            | 5.  | Menerima Konseling                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                            |                                            | 6.  | Menerima hasil pemeriksaan                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                            |                                            | 7.  | Menerima rujukan sesuai kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                |     | Di pungut Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Balita 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 Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                            |                                            | 2.  | SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                            |                                            | 3.  | Nomor Telpn Pengaduan :085166999101                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                            |                                            | 4.  | Email : puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                            |                                            | 5.  | Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                            |                                            | 6.  | Instagram : upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                            |                                            | 7.  | Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                            |                                            | 8.  | Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                            |                                            | 9.  | Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                            |                                            | 10. | Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan ( Kotak Pengaduan ), bisa juga melalui WA, SMS, dan tatap muka. Kemudian tim pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan , lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1.  | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan                                                                                                                                                                                      |
|                                                                            |                                            | 2.  | Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                            |                                            | 3.  | Peraturan Pemerintah Nomor 96 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 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 Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat, dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan.       |
| 2                                                                          | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1.  | Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                            |                                            | 2.  | Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                            |                                            | 3.  | Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                            |                                            | 4.  | Informed Consent                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                            |                                            | 5.  | Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                            |                                            | 6.  | Media konseling                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



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

Pontianak, 2 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu



(Eka Wahyuni, S.Kep Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

**STANDAR PELAYANAN KLASSTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2                                                                          | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat<br>2. Menerima anamnesa, pemeriksaan fisik (Tinggi Badan, Berat Badan, IMT, Lingkar Lengan Atas (Remaja Putri), Tekanan Darah, nadi dan pernafasan, konjungtiva)<br>3. Menerima pemeriksaan HB dan tablet FE untuk remaja putri<br>4. Menerima pemeriksaan lanjutan sesuai kebutuhan<br>5. Menerima konseling<br>6. Menerima hasil pemeriksaan<br>7. Menerima rujukan sesuai kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | Di pungut Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Balita 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 Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpn Pengaduan :085166999101<br>4. Email : puskesmasmassiantanhulu<br>5. Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a><br>6. Instagram : upt.puskesmasmassiantanhulu<br>7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>10. Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan ( Kotak Pengaduan ), bisa juga melalui WA, SMS, dan tatap muka. Kemudian tim pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan , lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>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<br>9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat, dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan. |
| 2                                                                          | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)<br>2. Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Informed Consent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 6. Media konseling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Kompetensi pelaksana                       | 1. Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<br>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 1 Orang<br>2. Perawat 1 Orang<br>3. Bidan 1 Orang<br>4. Nutrisionis 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3. Terapan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing<br>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV) |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. Survey Kepuasan Masyarakat<br>2. Capaian SPM dan IKU<br>3. Rapat Tinjauan Manajemen<br>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Pontianak, 02 Januari 2026  
 Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
  
 (Eka Wahyuni S.Kep.,Ners)  
 NIP. 1780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASSTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )

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 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                                | 1. Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 2. Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan                                                                                    |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Balita Gizi Buruk Rawat Jalan                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 3. Nomor Telpn Pengaduan :085166999101                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 4. Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 6. Instagram : upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 8. Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 10. Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.   |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 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 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 Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



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

Pontianak, 2 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu


  
(Eka Wahyuni, S.Kep Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemanatauan 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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                             | 1. Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 2. Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Pemantauan Balita Sehat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian               | 15-30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 3 Nomor Telpon Pengaduan :085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 4 Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                         | 6 Instagram : upt.puskesmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                         | 8 Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                         | 10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                              |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                         | 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                         | 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang 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 Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
| 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/Nutrisiionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                       |
|   |                                            | 2. | Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Pengawasan internal                        |    | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                               |
| 5 | Jumlah pelaksana                           | 1. | Dokter 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   |                                            | 2. | Perawat 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|   |                                            | 3. | Bidan 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   |                                            | 4. | Nutrisiionis 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1. | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                                                                                                                                                                                                                            |
|   |                                            | 2. | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                                                                                                                                                                                                                                   |
|   |                                            | 3. | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku                                                                                                                                                                                                              |
|   |                                            | 2. | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                                            | 3. | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                                            | 4. | Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)                                                                                                                                                                                                      |
|   |                                            | 5. | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                                                                                                                                                                                                                               |
|   |                                            | 6. | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. | Survey Kepuasan Masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|   |                                            | 2. | Capaian SPM dan IKU                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                            | 3. | Rapat Tinjauan Manajemen                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   |                                            | 4. | Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas                                                                                                                                                                                                                  |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 1780624-200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASSTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )

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)<br>2. Membawa buku KIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2                                                                   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat<br>1. Menerima pelayanan berupa pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Menentukan Status Gizi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan (SDIDTK)<br>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<br>4. Menerima konseling kepada ibu sehubungan dengan penyakit balita, obat dan jadwal kunjungan ulang<br>5. Menerima rujukan sesuai indikasi |
| 3                                                                   | Biaya/Tarif                             | 1. Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2. Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian               | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpn Pengaduan :085166999101<br>4. Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com<br>5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6. Instagram : upt.puskesmassiantanhulu<br>7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10. Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                 |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan<br>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat                                                                                                                                                 |



|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>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<br>9. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)<br>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Buku kesehatan ibu dan Anak sesuai dengan ketentuan.<br>5. Formulir MTBS/MTBM<br>6. Buku Bagan MTBS<br>7. Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Kompetensi pelaksana                       | 1. Dokter/ Perawat/Bidan/Nutrisionis harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik untuk melaksanakan Pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<br>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 1 Orang<br>2. Perawat 1 Orang<br>3. Bidan 1 Orang<br>4. Nutrisionis 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                   |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. Survey Kepuasan Masyarakat<br>2. Capaian SPM dan IKU<br>3. Rapat Tinjauan Manajemen<br>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu



(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 1780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 ( PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK )

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          |                                                             | Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                         | 1.                                                          | Pasien menuju ruang KIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                         | 2.                                                          | Menerima buku KIA (untuk pasien baru)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         |                                                             | Pasien menyampaikan informasi kepada petugas tentang :<br>- Status kesehatan reproduksi (khusus Kunjungan pertama)<br>- Status kesehatan secara umum (khusus kunjungan pertama)<br>- Keluhan selama hamil<br>- skrining status imunisasi (khusus kunjungan pertama)                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         |                                                             | Menerima pemeriksaan fisik oleh bidan<br>- Umum : Tinggi Badan, Timbang Berat Badan, lingkaran lengan atas (dilakukan oleh petugas bidan), Tekanan Darah , nadi dan pernafasan, konjungtiva, oedem (bengkak), reflek lutut                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                         | 4.                                                          | - Pemeriksaan kehamilan: Perabaan Perut, mengukur Tinggi Fundus Uteri (tinggi puncak rahim), Denyut Jantung Janin (DJJ), Payudara, vulva (alat kelamin luar bila ada indikasi)                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 6.                                                          | Pemeriksaan Laboratorium (Urine, HB, Hepatitis B, malaria, Gol. Darah, Pemeriksaan IMS/HIV, gula darah, sputum (dahak) apabila ada indikasi TB)                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 7.                                                          | Menerima pemeriksaan Gigi (wajib dilakukan apabila Kunjungan pertama, apabila kunjungan selanjutnya sesuai indikasi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                         | 8.                                                          | Menerima konsultasi/konseling gizi dan penanganan gangguan yang di temukan (Jika Mampu ditangani (Y) dan Jika tidak mampu ditangani (T) Pasien dirujuk                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                     |                                         | 9.                                                          | Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     | 10.                                     | Menerima tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                             | 1.                                                          | Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 2.                                                          | Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Tatalaksana ANC (Pemeriksaan Kehamilan)           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian               | 30-45 Menit                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1.                                                          | Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                         | 2.                                                          | SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 3.                                                          | Nomor Telpn Pengaduan :085166999101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 4.                                                          | Email : puskesmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                         | 5.                                                          | Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                         | 6.                                                          | Instagram : upt.puskesmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                         | 7.                                                          | Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                         | 8.                                                          | Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 9.                                                          | Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                         | 10.                                                         | Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan ( Kotak Pengaduan ), bisa juga melalui WA, SMS, dan tatap muka. Kemudian tim pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan , lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                        |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                         |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                             | 1.                                                          | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                         | 2.                                                          | Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 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 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 Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pelayanan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat, dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan.                    |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. | Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                                            | 2. | Tablet FE, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   |                                            | 3. | Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |                                            | 4. | Buku kesehatan ibu dan anak sesuai dengan ketentuan.                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |                                            | 5. | Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3 | Kompetensi pelaksana                       | 1. | Dokter/Dokter Gigi/ Bidan/Nutrisionis/Terapis Gigi dan Mulut/Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. |
|   |                                            | 2. | Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Pengawasan internal                        |    | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Jumlah pelaksana                           | 1. | Dokter 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   |                                            | 2. | Dokter Gigi 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                            | 3. | Bidan 4 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   |                                            | 4. | Nutrisionis 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                            | 5. | Terapis gigi dan Mulut                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                                            | 6. | Pranata Labkes                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1. | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                                                                                                                                                                                                                                            |
|   |                                            | 2. | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                                                                                                                                                                                                                                                   |
|   |                                            | 3. | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                                            | 2. | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                                            | 3. | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat                                                                                                                                                                                                                                   |
|   |                                            | 4. | Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)                                                                                                                                                                                                                      |
|   |                                            | 5. | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                                                                                                                                                                                                                                               |
|   |                                            | 6. | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. | Survey Kepuasan Masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|   |                                            | 2. | Capaian SPM dan IKU                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                            | 3. | Rapat Tinjauan Manajemen                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   |                                            | 4. | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                       |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S. Kep., Ners)  
NIP. 1780624 200604 2 021



**UPT PUSKESMAS SIANTAN HULU**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN

## KLASTER 3

**PELAYANAN KESEHATAN  
DEWASA DAN LANSIA**





# STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 (PELAYANAN KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2                                                                          | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat<br>2 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)<br>3 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat<br>4 Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan<br>5 Menerima rujukan ke laboratorium atau rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan<br>6 Menerima Resep dan obat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2 Di pungut biaya 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 Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4 Surat rujukan<br>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.<br>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<br>2 Perawat 6 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan / atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8                                                                          | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat<br>2 Capaian SPM dan IKU<br>3 Rapat Tinjauan Manajemen<br>4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

| No | Jenis Pelayanan            | Tarif     |
|----|----------------------------|-----------|
|    | PEMERIKSAAN KESEHATAN HAJI |           |
| 1  | Pemeriksaan Kesehatan Umum | 70.000,00 |



STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 (PELAYANAN KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)

Jenis Pelayanan : Pelayanan KB

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>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<br>2. Pasien mendapatkan anamnesa dari dokter/bidan<br>3. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik berupa:<br>- Umum : Tekanan Darah, nadi, pernafasan, suhu, Konjungtiva, payudara, bengkak pada wajah/tangan/kaki (sesuai dengan kebutuhan)<br>4. Pasien mendapatkan pelayanan KB<br>5. Menerima Konseling<br>6. Menerima jadwal kunjungan ulang<br>7. Menerima rujukan jika perlu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | 1. Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2. Di pungut biaya 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 Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101<br>4. Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6. Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>10. Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan ( Kotak Pengaduan ), bisa juga melalui WA, SMS, dan tatap muka. Kemudian tim pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan , lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Kartu K1, K4, dan Informed Consent<br>5. Lembar Balik Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB<br>6. Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3                                                                          | Kompetensi pelaksana                       | 1. Dokter/Bidan untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                                                                          | Jumlah pelaksana                           | 1. Dokter 0 Orang<br>2. Bidan 4 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8                                                                          | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. Survey Kepuasan Masyarakat<br>2. Capaian SPM dan IKU<br>3. Rapat Tinjauan Manajemen<br>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
  
(Eka Wahyuni, S/Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 (PELAYANAN KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Calon Pengantin

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>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<br>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)<br>3. Menerima imunisasi tetanus dan Tablet FE untuk calon pengantin perempuan<br>4. Menerima Konseling<br>5. Menerima hasil pemeriksaan<br>6. Menerima rujukan sesuai kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2 Di pungut biaya 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 Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4. Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6. Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>10 Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan ( Kotak Pengaduan ), bisa juga melalui WA, SMS, dan tatap muka. Kemudian tim pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan , lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>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<br>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)<br>2. Tablet FE, Vaksin TT, Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Informed Consent<br>5. Kartu Imunisasi Tetanus<br>6. Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                                                          | Kompetensi pelaksana                       | 1. Dokter/ Dokter Gigi/Perawat/Bidan/Nutrisi/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.<br>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<br>2. Dokter Gigi 1 Orang<br>3. Perawat 0 Orang<br>4. Bidan 4 Orang<br>5. Nutrisi 2 Orang<br>6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang<br>7. Terapis Gigi dan Mulut 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4. Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8                                                                          | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. Survey Kepuasan Masyarakat<br>2. Capaian SPM dan IKU<br>3. Rapat Tinjauan Manajemen<br>4. Lokakarya mini Internal Puskesmas dan Lokakarya mini Lintas Sektor Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 (PELAYANAN KESEHATAN DEWASA DAN LANSIA)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Disabilitas dan Kelompok Rentan

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>2 Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2                                                                          | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Menerima bantuan dari petugas puskesmas menuju loket pendaftaran pasien prioritas<br>2 Menerima layanan dari petugas loket pendaftaran prioritas<br>3 Menerima bantuan petugas untuk diarahkan ke poli pasien prioritas<br>4 Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)<br>5 Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat<br>6 Menerima tatalaksana kasus sesuai kebutuhan<br>7 Menerima rujukan ke laboratorium atau rujukan eksternal ke RS apabila diperlukan<br>8 Menerima Resep dan obat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | Tidak di pungut biaya ( Gratis )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                                                          | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5                                                                          | Jangka waktu penyelesaian                  | 45-60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6                                                                          | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : <a href="https://dinkes.pontianak.go.id/">https://dinkes.pontianak.go.id/</a><br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook fanpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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 Sarana prasaran atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar antara lain : ruang pelayanan khusus penyandang disabilitas, kursi, meja, laptop, kursi roda<br>2 Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti kursi roda, ruang tunggu dan toilet khusus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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.<br>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 1 orang<br>2 Perawat 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8                                                                          | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 Survey Kepuasan Masyarakat<br>2 Capaian SPM dan IKU<br>3 Rapat Tinjauan Manajemen<br>4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021





**UPT PUSKESMAS SIANTAN HULU**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN

## KLASTER 4

**PELAYANAN PENYAKIT MENULAR  
DAN KESEHATAN LINGKUNGAN**





STANDAR PELAYANAN KLASTER 4 (PELAYANAN PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR DAN KESLING)

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<br>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)<br>3. Menerima pengkajian masalah yang dihadapi oleh pasien/klien dan pemeriksaan laboratorium<br>4. Menerima tata laksana sesuai dengan masalah yang dihadapi pasien/klien dan jadwal kunjungan berikutnya<br>5. Menerima rujukan bila diperlukan pemeriksaan dan tata laksana lebih lanjut yang tidak bisa dilakukan di puskesmas<br>6. Menerima resep dan obat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                                | Tidak dipungut biaya (GRATIS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | 1. Pelayanan Konseling Tes HIV<br>2. Pelayanan Pengobatan HIV dan AIDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 30-60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4. Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id<br>6. Instagram : @upt.puskesmasiantanhulu<br>7. Facebook fanpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jalan Parit Pangeran RT 004 RW 006 Siantan Hulul Pontianak Utara Kalimantan Barat<br>10. Alur : Terlampir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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<br>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7. Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2. BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Surat rujukan<br>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<br>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<br>2. Perawat 6 Orang<br>3. Bidan 4 Orang<br>4. Apoteker 1 Orang<br>5. Asisten Apoteker 2 Orang<br>6. Pranata Laboratorium Kesehatan 2 Orang<br>7. Petugas Administrasi 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6                                                                   | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2. Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4. BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluarsa)<br>5. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6. Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8                                                                   | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. Survey Kepuasan Masyarakat<br>2. Capaian SPM dan IKU<br>3. Rapat Tinjauan Manajemen<br>4. Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
Eka Wahyuni, S.Kep., Ners  
NIP. 19780624 200604 2 021



STANDAR PELAYANAN KLASTER 4 (PELAYANAN PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR DAN KESLING)

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 Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 3. Nomor Telpun Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 4. Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 5. Website : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 6. Instagram : @upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 7. Facebook fanpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                            | 8. Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                     |                                            | 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jalan Parit Pangeran RT 004 RW 006 Siantan Hulu Pontianak Utara Kalimantan Barat                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 10. Alur : Terlampir                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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 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                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 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 6 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                                                                                                                                                                                                                        |

Pontianak, 02 Januari 2026

Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

Elka Wayhuni, S.Kep., Ners

NIP. 19780624 200604 2 021





UPT PUSKESMAS SIANTAN HULU

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASER



STANDAR PELAYANAN KLAS TER 5 (LINTAS KLAS TER)

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<br>2. Pasien membawa resep dari poli ke ruang farmasi, untuk resep elektronik pasien dari poli langsung ke ruang tunggu farmasi tanpa membawa resep<br>3. Pasien menunggu obat yang sedang disiapkan<br>4. Pasien mendapatkan obat sesuai resep dan disertai Pemberian Informasi Obat (PIO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                                                   | Jangka waktu pelayanan                     | 1. Pelayanan obat non racikan 15-30 menit<br>2. Pemberian obat racikan 30-45 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                                                   | Produk pelayanan                           | Pelayanan Resep, Pemberian Informasi Obat (PIO), Pemberian Obat, Konseling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3. Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4. Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com<br>5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6. Instagram : upt.puskesmassiantanhulu<br>7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8. Kotak Pengaduan<br>9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jl Parit Pangeran<br>10. Alur<br>Dokter memberi resep - Pengkajian resep - Pemberian obat kepada pasien - Penjelasan Informasi Obat - Pasien mengerti dan menandatangani bukti Penerimaan Obat - Pasien Pulang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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<br>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>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<br>9. Peraturan Daerah Kota Ponttianak 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)<br>2. Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3. Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4. Informed Consent<br>5. Peralatan IT<br>6. Media konseling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |





STANDAR PELAYANAN KLASER 5 (PELAYANAN LINTAS KLASER)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi

| No                                                                  | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                   | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                                   | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 2 Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                     |                                            | 3 Menerima pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi sesuai dengan kebutuhan                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                        |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 15-30 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 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 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. PeraturanWali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                                  |
| 2                                                                   | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1 Media KIE                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 2 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 3 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                   | Kompetensi pelaksana                       | 1 Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                          |
|                                                                     |                                            | 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                                                   | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                               |
| 5                                                                   | Jumlah pelaksana                           | 1 Dokter 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 2 Dokter Gigi 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 3 Perawat 6 orang                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 4 Bidan 4                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 5 Terapis Gigi dan Mulut                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                            | 6 Nutrisionis                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 7 Pranata Laboratorium Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 8 Apoteker                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                            | 9 Asisten Apoteker                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                            | 10 Sanitasi Lingkungan                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 11 Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 12 Epidemiolog Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|   |                                            |   |                                                                                       |
|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1 | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                    |
|   |                                            | 2 | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                           |
|   |                                            | 3 | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                           |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku      |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                      |
|   |                                            | 3 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                       |
|   |                                            | 4 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV) |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                            |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                   |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                              |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                               |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLAS TER 5 (PELAYANAN LINTAS KLAS TER)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Konseling

| No                                                                  | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                   | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                                   | Sistem, mekanisme dan prosedur             | 1 Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 2 Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                     |                                            | 3 Menerima pelayanan konseling sesuai dengan kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 4 Menerima pemeriksaan lanjutan, jadwal kunjungan ulang atau rujukan apabila diperlukan                                                                                                                                                                                                       |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                        |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Konseling                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian                  | 15-30 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | 1 Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain terkait Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 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 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. PeraturanWali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                                  |
| 2                                                                   | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1 Media KIE                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 2 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 3 Surat Rujukan                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 4 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                   | Kompetensi pelaksana                       | 1 Tenaga Kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                          |
|                                                                     |                                            | 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                                                   | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                               |
| 5                                                                   | Jumlah pelaksana                           | 1 Dokter 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 2 Dokter Gigi 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 3 Perawat 6 orang                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                            | 4 Bidan 4                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 5 Terapis Gigi dan Mulut                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                            | 6 Nutrisionis                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 7 Pranata Laboratorium Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 8 Apoteker                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                            | 9 Asisten Apoteker                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                            | 10 Sanitasi Lingkungan                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 11 Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 12 Epidemiolog Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|   |                                            |   |                                                                                       |
|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1 | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                    |
|   |                                            | 2 | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                           |
|   |                                            | 3 | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                           |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku      |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                      |
|   |                                            | 3 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                       |
|   |                                            | 4 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV) |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                            |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                   |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                              |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                               |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 (PELAYANAN LINTAS KLASTER)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

| No                                                                  | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)                     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                                   | Persyaratan                             | 1. Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                              |
| 2                                                                   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 1. ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                         | 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                         | 3. Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 4. Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan)                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 5. Menerima tindakan penatalaksanaan kasus dari dokter dibantu perawat                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                         | 6. Menerima observasi pasca tindakan dan tindaklanjut pasca observasi                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                         | 7. Menerima Resep                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                         | 8. Menerima rujukan eksternal ke RS jika diperlukan dan/atau pengantaran melalui ambulans                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                         | 9. Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai jenis tindakan yang diterima bagi pasien umum                                                                                                                                                                                                    |
| 3                                                                   | Biaya/tarif                             | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                         | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                         |
| 4                                                                   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5                                                                   | Jangka waktu penyelesaian               | 60-120 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6                                                                   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Petugas : UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                         | 2. SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                     |                                         | 3. Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                         | 4. Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                         | 5. Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 6. Instagram : upt.puskesmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                         | 7. Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 8. Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                         | 9. Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                         | 10. Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                             | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                         | 1. 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 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. PeraturanWali Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                                   |



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



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASER 5 (PELAYANAN LINTAS KLASER)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Sederhana Rujukan (Puskesmas)

| No                                                                        | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>                    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                         | Persyaratan                                | 1 Pasien telah mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)<br>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<br>2 Pasien telah mendapatkan pemeriksaan di ruang pemeriksaan fasilitas pelayanan yang merujuk kemudian pasien langsung diarahkan ke laboratorium melalui aplikasi E-Pusk atau mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium<br>3 Pasien datang dan menyebutkan identitas atau menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium fasilitas pelayanan rujukan<br>4 Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium<br>5 Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium<br>6 Pasien menyerahkan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3                                                                         | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmassiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                         | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahu 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>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.<br>2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4                                                                         | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6                                                                         | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|   |                                            |   |                                                                                       |
|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku      |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                      |
|   |                                            | 3 | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat           |
|   |                                            | 4 | BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)       |
|   |                                            | 5 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                       |
|   |                                            | 6 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV) |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                            |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                   |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                              |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                               |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyu, S. Kep., Ners)  
NIP.19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLAS TER 5 (PELAYANAN LINTAS KLAS TER)

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             | 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 pasien langsung diarahkan ke laboratorium melalui aplikasi E-Pusk atau mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium                                                                      |
|                                                                    |                                            | 3 Pasien datang dan menyebutkan identitas atau menyerahkan blanko rujukan pemeriksaan laboratorium ke ruang laboratorium fasilitas pelayanan rujukan                                                                                                                                          |
|                                                                    |                                            | 4 Pasien menerima pelayanan pemeriksaan laboratorium                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                    |                                            | 5 Penyerahan hasil laboratorium kepada petugas yang merujuk                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                    |                                            | 6 Pembacaan hasil laboratorium oleh petugas kesehatan                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                    |                                            | 7 Menerima rujukan sesuai kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                                                  | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                    |                                            | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                    |                                            | 2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                    |                                            | 3 Nomor Telpon Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                    |                                            | 4 Email : puskesmassiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                    |                                            | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                    |                                            | 6 Instagram : upt.puskesmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                    |                                            | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                    |                                            | 8 Kotak Pengaduan di UPT Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                    |                                            | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas UPT Puskesmas Siantan Hulu. Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                    |                                            | 10 Alur Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui, WA, SMS dan tatap muka.Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (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 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 Ponttianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                               |
| 2                                                                  | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                    |                                            | 2 BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                    |                                            | 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                    |                                            | 4 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                  | Kompetensi pelaksana                       | 1 Pranata Labkes harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                            |
|                                                                    |                                            | 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                                                  | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                               |



|   |                                            |   |                                                                                       |
|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1 | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                    |
|   |                                            | 2 | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                           |
|   |                                            | 3 | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                           |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku      |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                      |
|   |                                            | 3 | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat           |
|   |                                            | 4 | BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)       |
|   |                                            | 5 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                       |
|   |                                            | 6 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV) |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                            |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                   |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                              |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                               |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLAS TER 5 (PELAYANAN LINTAS KLAS TER)

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<br>2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut<br>3 Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/ penolakan tindakan)<br>4 Menerima tindakan Penambalan gigi<br>5 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi<br>6 Mendapatkan jadwal untuk kunjungan ulang apabila diperlukan<br>7 Mendapatkan rujukan apabila diperlukan<br>8 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3                                                                   | Jangka waktu pelayanan                     | 30-60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                                                                   | Biaya/ tarif                               | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2 Di pungut biaya Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu<br>2 SMS/ WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan :085166999101<br>4 Email : puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id<br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>4 Surat rujukan<br>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.<br>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<br>2 Terapis Gigi dan Mulut 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6                                                                   | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>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<br>2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien<br>3 Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat<br>4 Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)<br>5 Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran<br>6 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|   |                            |   |                                                         |
|---|----------------------------|---|---------------------------------------------------------|
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                              |
|   |                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                     |
|   |                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                |
|   |                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu



(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

## STANDAR PELAYANAN KLAS TER 5 (PELAYANAN LINTAS KLAS TER)

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                               | 1                                                                                                                | Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | SMS/WA Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 3                                                                                                                | Nomor Telpo n Pengaduan : 085166999101                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 4                                                                                                                | Email : puskesmas siantan hulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 5                                                                                                                | Website : https://dinkes.pontianak.go.id                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 6                                                                                                                | Instagram : upt.puskesmas siantan hulu                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 7                                                                                                                | Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     |                                            | 8                                                                                                                | Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 9                                                                                                                | Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 10                                                                                                               | Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1                                                                                                                | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan                                                                                                                                                                                  |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 3                                                                                                                | Peraturan Pemerintah Nomor 96 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 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 Ponttianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                                |
| 2                                                                   | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1                                                                                                                | Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 3                                                                                                                | Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 4                                                                                                                | Surat Rujukan                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 5                                                                                                                | Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3                                                                   | Kompetensi pelaksana                       | 1                                                                                                                | Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                        |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4                                                                   | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/ lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5                                                                   | Jumlah pelaksana                           | 1                                                                                                                | Dokter Gigi 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 2                                                                                                                | Terapis Gigi dan Mulut 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                               |



|   |                                            |   |                                                                                          |
|---|--------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan pelayanan                          | 1 | Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                       |
|   |                                            | 2 | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                              |
|   |                                            | 3 | Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                              |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku         |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                         |
|   |                                            | 3 | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat              |
|   |                                            | 4 | Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) |
|   |                                            | 5 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                          |
|   |                                            | 6 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)    |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                               |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                      |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                                 |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                  |



Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

(Eka Wahyuni, S.Kep., Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021

STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 (PELAYANAN LINTAS KLASTER)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembersihan Karang Gigi

| No                                                                         | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Persyaratan                                | 1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2                                                                          | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1 Sebelum dilakukan pemeriksaan bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir<br>2 Menerima pemeriksaan dari Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut<br>3 Menerima informasi tatalaksana kasus sesuai kebutuhan dan mengisi informed consent (persetujuan/penolakan tindakan)<br>4 Menerima tindakan pembersihan karang gigi<br>5 Mendapatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi<br>6 Menyelesaikan administrasi ke kasir sesuai dengan tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3                                                                          | Biaya/tarif                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan<br>2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu<br>2 SMS/WA Pengaduan : 085166999101<br>3 Nomor Telpn Pengaduan : 085166999101<br>4 Email : Puskesmasiantanhulu@gmail.com<br>5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/<br>6 Instagram : upt.puskesmasiantanhulu<br>7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu<br>8 Kotak Pengaduan<br>9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jl. Parit Pangeran<br>10 Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                          | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan<br>2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak<br>8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak<br>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)<br>2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)<br>3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan<br>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.<br>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<br>2 Terapis Gigi dan Mulut 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6                                                                          | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis<br>2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|   |                                            |   |                                                                                          |
|---|--------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku         |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                         |
|   |                                            | 3 | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat              |
|   |                                            | 4 | Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) |
|   |                                            | 5 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                          |
|   |                                            | 6 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)    |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                               |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                      |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                                 |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                  |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu  
(Eka Wahyuni, S.Kep.,Ners)  
NIP. 19780624 200604 2 021



STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 (PELAYANAN LINTAS KLASTER)

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                                | 1 Tidak di pungut biaya ( Gratis ) bagi yang memiliki kartu BPJS / JKN Kesehatan                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 2 Di pungut biaya Rp.10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Tarif sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Wali 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 Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 2 SMS/WA Pengaduan : 08125786243                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 3 Nomor Telpon Pengaduan : 08125786243                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 4 Email : Puskesmasmassiantanhulu@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                     |                                            | 6 Instagram : upt.puskesmasmassiantanhulu                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 7 Facebook funpage : Puskesmas Siantan Hulu                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                     |                                            | 8 Kotak Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                     |                                            | 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Siantan Hulu Jl. Parit Pangeran                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 10 Alur : Pihak Pengaduan mengisi format pengaduan (Kotak Pengaduan), bisa juga melalui WA, SMS dan tatap muka. Kemudian Tim Pengaduan menerima dan memeriksa pengaduan, lalu mencatat di dalam buku pengaduan, melakukan telaah dan klarifikasi bersama tim pengaduan dan perbaikan pelayanan. |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                   | Dasar Hukum                                | 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                                                                                                                                                                       |
|                                                                     |                                            | 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik                                                                                                                                                                |
|                                                                     |                                            | 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                            | 7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak                                                                                                                              |
|                                                                     |                                            | 9 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak                                                                                                                                                                                  |
| 2                                                                   | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1 Peralatan Kesehatan (sesuai dengan jenis pemeriksaan)                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     |                                            | 2 Obat dan BHP Medis (sesuai dengan jenis pelayanan)                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                            | 3 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                     |                                            | 4 Surat rujukan                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |                                            | 5 Peralatan IT                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3                                                                   | Kompetensi pelaksana                       | 1 Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                          |
|                                                                     |                                            | 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                                                   | Pengawasan internal                        | Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya                                                                                                                                                                                 |
| 5                                                                   | Jumlah pelaksana                           | 1 Dokter Gigi 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                     |                                            | 2 Terapis Gigi dan Mulut 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6                                                                   | Jaminan pelayanan                          | 1 Maklumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                     |                                            | 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                     |                                            | 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP                                                                                                                                                                                                                                   |



|   |                                            |   |                                                                                          |
|---|--------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1 | Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan wajib memiliki STR dan SIP yang masih berlaku         |
|   |                                            | 2 | Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien                         |
|   |                                            | 3 | Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat              |
|   |                                            | 4 | Obat dan BHP medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) |
|   |                                            | 5 | Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran                          |
|   |                                            | 6 | Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)    |
| 8 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1 | Survey Kepuasan Masyarakat                                                               |
|   |                                            | 2 | Capaian SPM dan IKU                                                                      |
|   |                                            | 3 | Rapat Tinjauan Manajemen                                                                 |
|   |                                            | 4 | Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas                                  |

Pontianak, 02 Januari 2026  
Kepala UPT Puskesmas Siantan Hulu

  
Eka Wahyuni, S.Kep., Ners  
NIP. 19780624 200604 2 021