

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN UMUM

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Membawa identitas diri (KTP), Kartu berobat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas memberikan informasi tentang syarat - syarat pendaftaran dan biaya
		2	Petugas memberikan nomor antrian (Nomor antrian A untuk pasien prioritas dengan kriteria : lanjut usia (> 60 tahun), anak batita (0-5 tahun), ibu hamil, kegawat daruratan, disabilitas)
		3	Petugas Pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor antrian
		4	Petugas Pendaftaran memverifikasi status pasien, yaitu pasien kunjungan lama atau kunjungan baru
		5	Petugas Pendaftaran menyiapkan Rekam Medis (mencari Rekam Medis untuk Pasien Kunjungan Lama atau Memberi nomor rekam medis baru untuk pasien kunjungan baru)
		6	Petugas Pendaftaran mewawancarai pasien (mengisi identitas Rekam Medis untuk pasien baru atau memperbaharui data identitas Rekam Medis untuk pasien lama)
		7	Petugas Pendaftaran memasukkan data pasien di SIK (Sistem Informasi Kesehatan)
		8	Petugas Pendaftaran mengisi buku register pendaftaran
		9	Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang pengkajian keperawatan
		10	Petugas Pendaftaran mendistribusikan rekam medis ke petugas pengkajian keperawatan
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan.	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmmpontianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/

		6	Instagram : bkmmptianak																																																
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak																																																
		8	Kotak Pengaduan																																																
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat																																																
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi																																																
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan																																																
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan <table border="1"><thead><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan</td><td>1 hari</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima & memeriksa Form pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>2 hari</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 hari</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>3 hari</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></tbody></table>				PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan	1 hari				Menerima & memeriksa Form pengaduan				2 hari				Lengkap				1 hari					Mencatat dalam buku pengaduan				3 hari				Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan				Perbaikan Pelayanan				Rekomendasi
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																																
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																																		
Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan	1 hari																																																	
		Menerima & memeriksa Form pengaduan																																																	
		2 hari																																																	
		Lengkap																																																	
		1 hari																																																	
			Mencatat dalam buku pengaduan																																																
			3 hari																																																
			Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan																																																
			Perbaikan Pelayanan																																																
			Rekomendasi																																																
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)																																																			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.																																																
		2	Undang - Undang RI nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.																																																
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.																																																
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.																																																
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.																																																
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan																																																

			mata di fasilitas kesehatan.
		7	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		8	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Komputer
		2	Buku registrasi pasien
		3	ATK
		4	Rekam Medis
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami konsep rekam medik di Puskesmas
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak

dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Membawa identitas diri (KTP), Kartu berobat, Kartu kepesertaan BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas memberikan informasi tentang syarat - syarat pendaftaran
		2	Petugas memverifikasi rujukan pasien
		3	Petugas memberikan nomor antrian (Nomor antrian A untuk pasien prioritas dengan kriteria : lanjut usia (> 60 tahun), anak batita (0-5 tahun), ibu hamil, kegawat daruratan, disabilitas)
		4	Petugas Pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor antrian
		5	Petugas Pendaftaran memverifikasi status pasien, yaitu pasien kunjungan lama atau kunjungan baru
		6	Petugas Pendaftaran menyiapkan Rekam Medis (mencari Rekam Medis untuk Pasien Kunjungan Lama atau Memberi nomor rekam medis baru untuk pasien kunjungan baru)
		7	Petugas Pendaftaran mewawancarai pasien (mengisi identitas Rekam Medis untuk pasien baru atau memperbaharui data identitas Rekam Medis untuk pasien lama)
		8	Petugas Pendaftaran memasukkan data pasien di SIK (Sistem Informasi Kesehatan)
		9	Petugas Pendaftaran mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta)
		10	Petugas Pendaftaran mengisi data identitas pasien di lembar bukti layanan
		11	Petugas Pendaftaran meminta tanda tangan pasien di lembar SEP dan bukti layanan
		12	Petugas Pendaftaran mengisi buku register pendaftaran
		13	Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang pengkajian keperawatan
		14	Petugas Pendaftaran mendistribusikan rekam medis ke petugas pengkajian keperawatan
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS	

5	Jangka Waktu Penyelesaian	18 Menit																																											
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat																																										
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401																																										
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0561-8178757																																										
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com																																										
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/																																										
		6	Instagram : bkmmptianak																																										
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak																																										
		8	Kotak Pengaduan																																										
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat																																										
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi																																										
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan																																										
		Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan <table border="1"><thead><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan</td><td>1 hari</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima & memeriksa Form pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>2 hari</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td>Y</td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 hari</td><td>Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>3 hari</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></tbody></table>		PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan	1 hari				Menerima & memeriksa Form pengaduan				2 hari				Lengkap	Y			1 hari	Mencatat dalam buku pengaduan				3 hari				Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan				Perbaikan Pelayanan		
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																										
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																												
Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan	1 hari																																											
		Menerima & memeriksa Form pengaduan																																											
		2 hari																																											
		Lengkap	Y																																										
		1 hari	Mencatat dalam buku pengaduan																																										
			3 hari																																										
			Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan																																										
			Perbaikan Pelayanan																																										
			Rekomendasi																																										
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)																																													
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.																																										
		2	Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang																																										

			Tenaga Kesehatan.
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan.
		7	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		8	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024.
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Komputer
		2	Buku registrasi pasien
		3	ATK
		4	Rekam Medis
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami konsep rekam medik di Puskesmas
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengkajian Keperawatan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Keperawatan Mempersilahkan Pasien Untuk Menunggu Di Ruang Tunggu Keperawatan
		2	Petugas Ruang Keperawatan Menerima Rekam Medis Dari Petugas Ruang Pendaftaran
		3	Petugas Ruang Keperawatan Memanggil Nama Pasien Berdasarkan Nomor Antrian
		4	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan Identifikasi Pasien
		5	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan Anamnesa
		6	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan Pengukuran Tekanan Darah, Nadi Dan Suhu Tubuh, Pemeriksaan Gula Darah (bila diperlukan)
		7	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan Pemeriksaan Menggunakan Autorefraktometer (bila diperlukan)
		8	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan Pemeriksaan Tekanan Intra Okuler (TIO) menggunakan Tonometer Non Contac (bila diperlukan)
		9	Petugas Ruang Keperawatan Mendokumentasikan Hasil Pemeriksaan Di Rekam Medis
		10	Petugas Ruang Keperawatan Mempersilahkan Pasien Untuk Menunggu Di Ruang Tunggu Dokter Dan Atau Ruang Tunggu Keperawatan Apabila Perlu Pemeriksaan Visus
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan..	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Keperawatan	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak

		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan			
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan		
Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan	1 hari	
		Menerima memeriksa & Form pengaduan	
		2 hari	
		Lengkap	
		T	
		Y	
		1 hari	
			Mencatat dalam buku pengaduan
			3 hari
			Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan
			Perbaikan Pelayanan
			Rekomendasi

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
		2	Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan

		7	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		8	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
		9	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		10	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Rekam Medis
		2	Tensi Meter, Jam tangan, Pengukur Suhu Tubuh
		3	Set Pemeriksaan Gula Darah
		4	Autorefraktometer
		5	Tonometer
		6	Timbangan Berat Badan
		7	Pengukur Tinggi Badan
		8	Senter
		9	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata/Dokter/Perawat harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik yang masih berlaku untuk melaksanakan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
		2	Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan Kompetensi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah Pelaksana	Perawat 2 orang	
6	Jaminan Pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Klinik Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya

		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Tenaga Kesehatan Pemberi Pelayanan Wajib Memiliki STR Dan SIP Yang Masih Berlaku
		2	Pelayanan Diberikan Berpedoman Pada 6 Sasaran Keselamatan Pasien
		3	Peralatan Medis Yang Digunakan Sesuai Standar Sterilitas Masing-Masing Alat
		4	Obat Dan BHP Medis Yang Digunakan Dijamin Masa Berlaku Penggunaannya (Tidak Kadaluwarsa)
		5	Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Rapat Bulanan UPT BKMM Pontianak

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN REFRAKSI (KELAINAN ORGANIK)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Refraksi (Kelainan Organik)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan pengkajian keperawatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Refraksi menerima Rekam Medis dari petugas ruang periksa
		2	Petugas Ruang Refraksi memanggil pasien berdasarkan nomor antrian
		3	Petugas Ruang Refraksi mengkonfirmasi ulang identitas pasien
		4	Petugas Ruang Refraksi melakukan anamnesa dan pemeriksaan pendahuluan
		5	Petugas Ruang Refraksi melakukan visus
		6	Petugas Ruang Refraksi melakukan konsultasi jika ada kelainan
		7	Petugas Ruang Refraksi menentukan jenis dan pengepasan fitting lensa kontak (jika diperlukan)
		8	Petugas Ruang Refraksi mencatat hasil pemeriksaan di Rekam Medis
		9	Petugas Ruang Refraksi mempersilahkan pasien untuk menunggu di Ruang tunggu dokter
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan.	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Refraksi (Kelainan Organik)	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmpontianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmpontianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak

		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan <pre> graph TD subgraph "Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan" direction TB subgraph "PIHAK PENGADU" A([Mencari Informasi]) C[Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan] end subgraph "PIHAK PENERIMA PENGADUAN" B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan] end subgraph "UNIT PENGELOLA PENGADUAN" E[Menerima & memeriksa Form pengaduan] F{Lengkap} end subgraph "PEMROSESAN" G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan] I([Perbaikan Pelayanan]) J([Rekomendasi]) end A --> B B --> C C --> D D -- "1 hari" --> E E -- "2 hari" --> F F -- "T" --> C F -- "Y" --> G G -- "1 hari" --> H H -- "3 hari" --> I H -- "3 hari" --> J end </pre>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI no 19 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan refraksi optisi dan ophtometris
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

		8	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Rekam Medis
		2	Optotype
		3	Lup
		4	Senter
		5	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami konsep dasar refraksi dan optisi
		2	Pendidikan minimal D3 Refraksionis Optisien
		3	Memiliki SIK
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

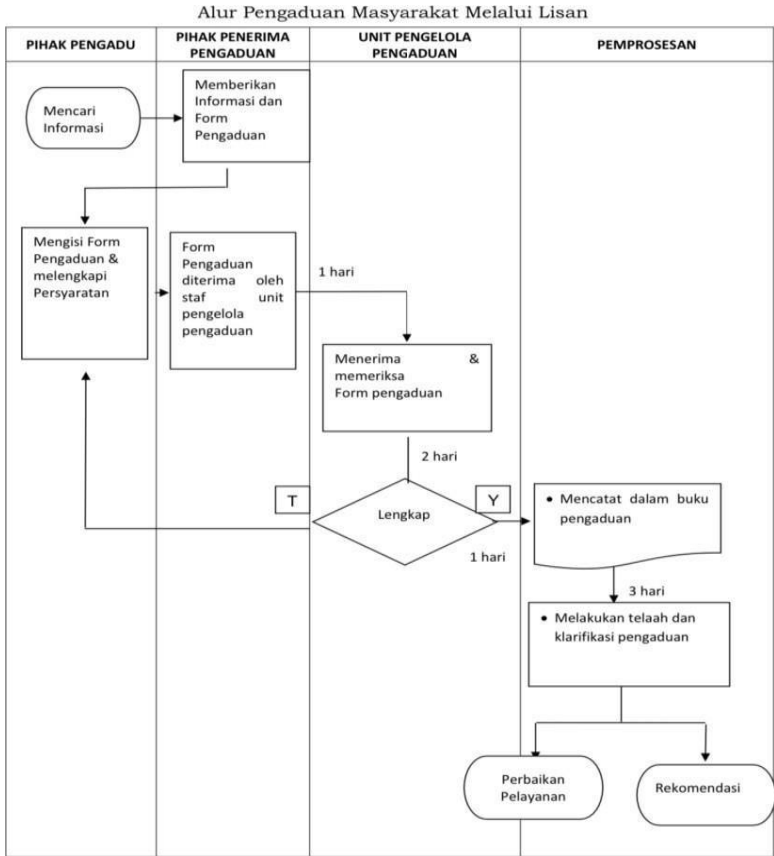
STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN REFRAKSI (KELAINAN ANORGANIK)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Refraksi (Kelainan Anorganik)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan pengkajian keperawatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Refraksi menerima Rekam Medis dari petugas ruang periksa
		2	Petugas Ruang Refraksi memanggil pasien berdasarkan nomor antrian
		3	Petugas Ruang Refraksi mengkonfirmasi ulang identitas pasien
		4	Petugas Ruang Refraksi melakukan anamnesa dan pemeriksaan pendahuluan
		5	Petugas Ruang Refraksi melakukan visus
		6	Petugas Ruang Refraksi melakukan pemeriksaan refraksi objektif dan subjektif (monokuler dan binokuler) jika tajam penglihatan tidak mencapai 6/6 (200/200 ft)
		7	Petugas Ruang Refraksi melakukan pengukuran dengan menambahkan lensa addisi jika diperlukan
		8	Petugas Ruang Refraksi menetapkan dioptri, jenis dan pengepasan/ fitting lensa kontak
		9	Petugas Ruang Refraksi memberikan edukasi kelainan fungsi penglihatan
		10	Petugas Ruang Refraksi merekomendasikan jenis dan alat bantu penglihatan sesuai kebutuhan pasien
		11	Petugas Ruang Refraksi mencatat hasil pemeriksaan di Rekam Medis
		12	Petugas Ruang Refraksi mempersilahkan pasien untuk menunggu di Ruang tunggu dokter
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Refraksi (Kelainan Anorganik)	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401

	3	Nomor Telpun Pengaduan : 0561-8178757
	4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
	5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
	6	Instagram : bkmmptianak
	7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
	8	Kotak Pengaduan
	9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
	10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi

11 Alur : Sesuai Alur Pelayanan



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI no 19 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan refraksi optisi dan ophtometris
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014

			tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		8	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Rekam Medis
		2	Optotype
		3	Trial Frame
		4	Trial Lens
		5	Lenso Meter
		6	Streak retinoscope
		7	Jeager
		8	Lup
		9	Senter
		10	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami konsep dasar refraksi dan optisi
		2	Pendidikan minimal D3 Refraksionis Optisien
		3	Memiliki SIK
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan pengkajian keperawatan dan atau dilakukan pemeriksaan visus
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Dokter memanggil nama pasien berdasarkan urutan nomor antrian
		2	Petugas Ruang Dokter melakukan pengecekan identitas pasien sesuai dengan rekam medis
		3	Dokter melakukan anamnesa lanjutan
		4	Dokter melakukan pemeriksaan segmen depan mata menggunakan slitlamp
		5	Dokter melakukan pemeriksaan segmen belakang mata menggunakan oftalmoskop langsung (direct ophthalmoscope) dan/atau oftalmoskop tidak langsung (indirect ophthalmoscope).
		6	Dokter melakukan pemeriksaan penunjang diagnostik lainnya sesuai dengan indikasi
		7	Dokter menegaskan diagnosis
		8	Dokter meresepkan obat dan atau resep kacamata
		9	Dokter memberikan penyuluhan kesehatan mata
		10	Dokter mengisi rekam medis elektronik
		11	Petugas Ruang Dokter membuat rincian biaya
		12	Petugas Ruang Dokter mempersilahkan pasien ke ruang kasir untuk melakukan pembayaran (pasien umum) atau legalisasi kacamata (pasien BPJS)
		13	Petugas Ruang Dokter mempersilahkan pasien ke ruang farmasi (untuk pasien yang mendapatkan obat)
		14	Petugas Ruang Dokter memanggil nama pasien berdasarkan urutan nomor antrian
		15	Petugas Ruang Dokter melakukan pengecekan identitas pasien sesuai dengan rekam medis
		16	Dokter melakukan anamnesa lanjutan
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata	

5	Jangka Waktu Penyelesaian	6 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan

PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan		
Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf unit pengelola pengaduan	1 hari	
		Menerima memeriksa & Form pengaduan	
		2 hari	
		Lengkap	
		1 hari	Mencatat dalam buku pengaduan
			3 hari
			Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan
			Perbaikan Pelayanan
			Rekomendasi

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
			Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		7	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
		8	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
		9	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		10	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Slit Lamp
		2	Oftalmoskopi Direk
		3	Oftalmoskopi Indirek
		4	Lensa 20 D
		5	Lup Binokuler 3-5 Dioptri
		6	Lampu Senter
		7	Buku Ishihara Kanehara
3	Kompetensi Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata/ Dokter Harus Memiliki Surat Tanda Registrasi Dan Surat Izin Praktik Yang Masih Berlaku Untuk Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 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 Spesialis Mata 1 Orang
		2	Perawat 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Klinik Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Tenaga Kesehatan Pemberi Pelayanan Wajib Memiliki STR Dan SIP Yang Masih Berlaku
		2	Pelayanan Diberikan Berpedoman Pada 6 Sasaran Keselamatan Pasien
		3	Peralatan Medis Yang Digunakan Sesuai Standar Sterilitas Masing-Masing Alat
		4	Obat Dan BHP Medis Yang Digunakan Dijamin Masa Berlaku Penggunaannya (Tidak Kadaluwarsa)
		5	Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Rapat Bulanan UPT BKMM Pontianak

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



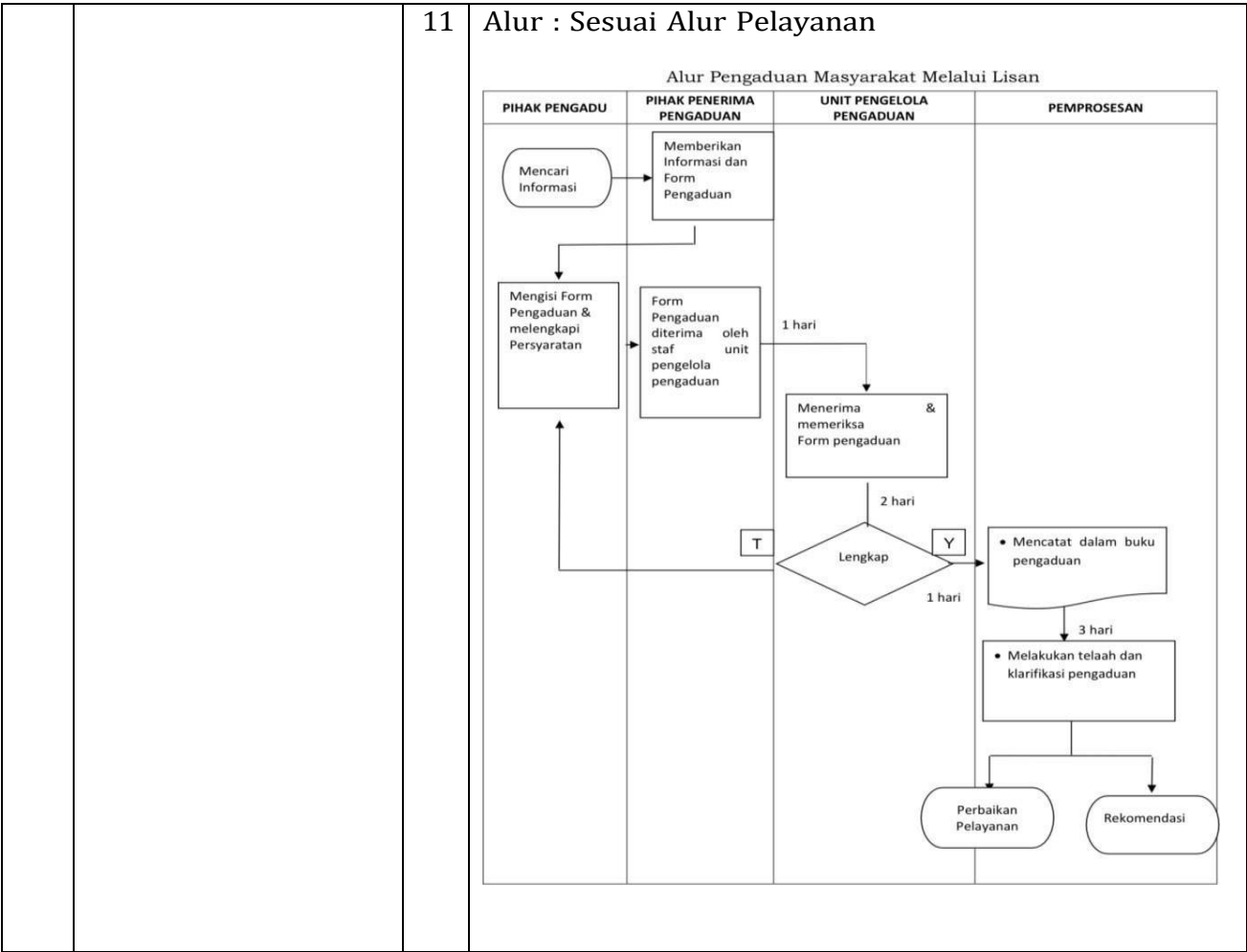
dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata (Tindakan Dokter)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan pengkajian keperawatan dan atau dilakukan pemeriksaan visus
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Dokter memanggil nama pasien berdasarkan urutan nomor antrian
		2	Petugas Ruang Dokter melakukan pengecekan identitas pasien sesuai dengan rekam medis
		3	Dokter melakukan anamnesa lanjutan
		4	Dokter melakukan pemeriksaan segmen depan mata menggunakan slitlamp
		5	Dokter melakukan pemeriksaan segmen belakang mata menggunakan oftalmoskop langsung (direct ophthalmoscope) dan/atau oftalmoskop tidak langsung (indirect ophthalmoscope).
		6	Dokter melakukan pemeriksaan penunjang diagnostik lainnya sesuai dengan indikasi
		7	Dokter menegaskan diagnosis
		8	Dokter memberikan penjelasan (informed consent) tentang proses tindakan/operasi, tujuan, kemungkinan komplikasi, pembiayaan, dan diminta menandatangani persetujuan tindakan kepada pasien yang membutuhkan tindakan
		9	Dokter menentukan jadwal tindakan / operasi
		10	Petugas Ruang Dokter mempersiapkan alat dan bahan
		11	Dokter melakukan tindakan
		12	Dokter meresepkan obat
		13	Dokter memberikan penyuluhan kesehatan mata
		14	Dokter mengisi rekam medis elektronik
		15	Petugas Ruang Dokter membuat rincian biaya (untuk pasien umum)
		16	Petugas Ruang Dokter mempersilahkan pasien ke kasir (untuk pasien umum) dan atau ke ruang farmasi (untuk pasien BPJS)
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang	

		Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata (Tindakan Dokter)	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		7	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		8	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas

		9	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
		10	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		11	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Slit Lamp
		2	Oftalmoskopi Direk
		3	Oftalmoskopi Indirek
		4	Lensa 20 D
		5	Lup Binokuler 3-5 Dioptri
		6	Lampu Senter
		7	Jarum suntik 1 mL
		8	Pantocain tetes mata
		9	Kapas / Cotton Bud
		10	Betadin
3	Kompetensi Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata/ Dokter Harus Memiliki Surat Tanda Registrasi Dan Surat Izin Praktik Yang Masih Berlaku Untuk Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 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 Spesialis Mata 1 Orang
		2	Perawat 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Klinik Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Tenaga Kesehatan Pemberi Pelayanan Wajib Memiliki STR Dan SIP Yang Masih Berlaku
		2	Pelayanan Diberikan Berpedoman Pada 6 Sasaran Keselamatan Pasien
		3	Peralatan Medis Yang Digunakan Sesuai Standar Sterilitas Masing-Masing Alat
		4	Obat Dan BHP Medis Yang Digunakan Dijamin Masa Berlaku Penggunaannya (Tidak Kadaluwarsa)
		5	Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Rapat Bulanan UPT BKMM Pontianak

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata (Rujukan)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan pengkajian keperawatan dan atau dilakukan pemeriksaan visus
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Dokter memanggil nama pasien berdasarkan urutan nomor antrian
		2	Petugas Ruang Dokter melakukan pengecekan identitas pasien sesuai dengan rekam medis
		3	Dokter melakukan anamnesa lanjutan
		4	Dokter melakukan pemeriksaan segmen depan mata menggunakan slitlamp
		5	Dokter melakukan pemeriksaan segmen belakang mata menggunakan oftalmoskop langsung (direct ophthalmoscope) dan/atau oftalmoskop tidak langsung (indirect ophthalmoscope).
		6	Dokter melakukan pemeriksaan penunjang diagnostik lainnya sesuai dengan indikasi
		7	Dokter menegaskan diagnosis
		8	Dokter meresepkan obat dan atau resep kacamata
		9	Dokter memberikan penyuluhan kesehatan mata
		10	Dokter mengisi rekam medis
		11	Petugas Ruang Dokter membuat rincian biaya
		12	Petugas Ruang Dokter mempersilahkan pasien ke ruang kasir untuk melakukan pembayaran (pasien umum) atau legalisasi surat rujukan (pasien BPJS)
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Dokter Spesialis Mata (Rujukan)	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	6 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com

		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptontianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi

		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan
--	--	----	------------------------------

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan

```
graph TD
    subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU]
        A([Mencari Informasi])
        C[Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan]
    end
    subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN]
        B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan]
        D[Form Pengaduan diterima oleh staf unit pengelola pengaduan]
    end
    subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN]
        E[Menerima & memeriksa Form pengaduan]
        F{Lengkap}
    end
    subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN]
        G[Mencatat dalam buku pengaduan]
        H[Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan]
        I([Perbaikan Pelayanan])
        J([Rekomendasi])
    end

    A --> B
    B --> C
    C --> D
    D -- 1 hari --> E
    E -- 2 hari --> F
    F -- T --> C
    F -- Y --> G
    G -- 1 hari --> H
    H -- 3 hari --> I
    H -- 3 hari --> J
```

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

		6	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
		7	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		8	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		9	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
		10	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		11	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Slit Lamp
		2	Oftalmoskopi Direk
		3	Oftalmoskopi Indirek
		4	Lensa 20 D
		5	Lup Binokuler 3-5 Dioptri
		6	Lampu Senter
		7	Buku Ishihara Kanehara
3	Kompetensi Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata/ Dokter Harus Memiliki Surat Tanda Registrasi Dan Surat Izin Praktik Yang Masih Berlaku Untuk Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 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 Spesialis Mata 1 Orang
		2	Perawat 1 orang

6	Jaminan Pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Klinik Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Tenaga Kesehatan Pemberi Pelayanan Wajib Memiliki STR Dan SIP Yang Masih Berlaku
		2	Pelayanan Diberikan Berpedoman Pada 6 Sasaran Keselamatan Pasien
		3	Peralatan Medis Yang Digunakan Sesuai Standar Sterilitas Masing-Masing Alat
		4	Obat Dan BHP Medis Yang Digunakan Dijamin Masa Berlaku Penggunaannya (Tidak Kadaluwarsa)
		5	Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Rapat Bulanan UPT BKMM Pontianak

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak

dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Legalisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah mendapat SEP
		2	Pasien mendapat resep kaca mata dari dokter spesialis mata.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Legalisasi menerima surat rujukan dari petugas ruang dokter
		2	Petugas Legalisasi memasukkan data ke dalam aplikasi sesuai dengan pengukuran di resep kacamata
		3	Petugas Legalisasi melakukan verifikasi ulang kebenaran data di aplikasi
		4	Petugas Legalisasi mencetak surat legalisasi kacamata
		5	Petugas Legalisasi memanggil pasien dan mengkonfirmasi identitas pasien
		6	Petugas Legalisasi menyerahkan surat legalisasi, resep kacamata dan SEP kepada pasien
		7	Petugas Legalisasi memberikan informasi tentang daftar Optik yang bekerjasama dengan BPJS, bantuan BPJS sesuai Kelas, dan masa berlaku pengklaiman resep kacamata di Optik
		8	Petugas Legalisasi memberikan arahan kepada pasien agar mengambil obat ke ruang farmasi (jika mendapatkan resep obat)
		9	Petugas Legalisasi mengisi Register Legalisasi Kacamata
		10	Petugas Legalisasi menyerahkan berkas administrasi kepada petugas Tata Usaha
3	Biaya/Tarif	-	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Legalisasi	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan

		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A([Mencari Informasi]) C[Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima memeriksa Form pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan] I([Perbaikan Pelayanan]) J([Rekomendasi]) end A --> B B --> C C --> D D -- 1 hari --> E E -- 2 hari --> F F -- T --> C F -- Y --> G G -- 1 hari --> H H -- 3 hari --> I H -- 3 hari --> J </pre>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
			Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		3	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		5	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

		6	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Peralatan/perlengkapan	
		1	Komputer
		2	Printer
		3	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami perjanjian kerjasama dengan BPJS
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kasir

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien sudah mendapat rincian biaya dan resep dokter
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Kasir menerima rincian biaya dari petugas ruang dokter
		2	Petugas Kasir mengisi identitas pasien di lembar karcis
		3	Petugas Kasir memberi tanda Checklist di lembar karcis sesuai rincian biaya
		4	Petugas Kasir memanggil pasien dan mengkonfirmasi identitas pasien
		5	Petugas kasir menjelaskan tentang biaya yang harus dibayar sesuai dengan tindakan yang telah diberikan
		6	Petugas Kasir menerima uang sesuai biaya yang ditagihkan
		7	Petugas Kasir membubuhkan cap "Lunas" pada lembar karcis
		8	Petugas Kasir menyerahkan lembar karcis kepada pasien
		9	Petugas Kasir memberikan arahan kepada pasien agar mengambil obat ke ruang farmasi.
		10	Petugas kasir mengisi Register Penerimaan Harian
3	Biaya/Tarif	Sesuai Perda Tarif Retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan

		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A([Mencari Informasi]) C[Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh staf pengelola pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima memeriksa Form pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan] I([Perbaikan Pelayanan]) J([Rekomendasi]) end A --> B B --> C C --> D D -- 1 hari --> E E -- 2 hari --> F F -- Tidak --> C F -- Ya --> G G -- 1 hari --> H H -- 3 hari --> I H -- 3 hari --> J </pre>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	Peraturan Walikota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium

			Kesehatan.
		7	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		8	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas		Peralatan/perlengkapan
		1	Komputer
		2	Lembar Karcis
		3	ATK
		4	Register Pendapatan Harian
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami alur pelayanan kasir
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal		Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana		1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan		Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Tiap 6 bulan Sekali

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak

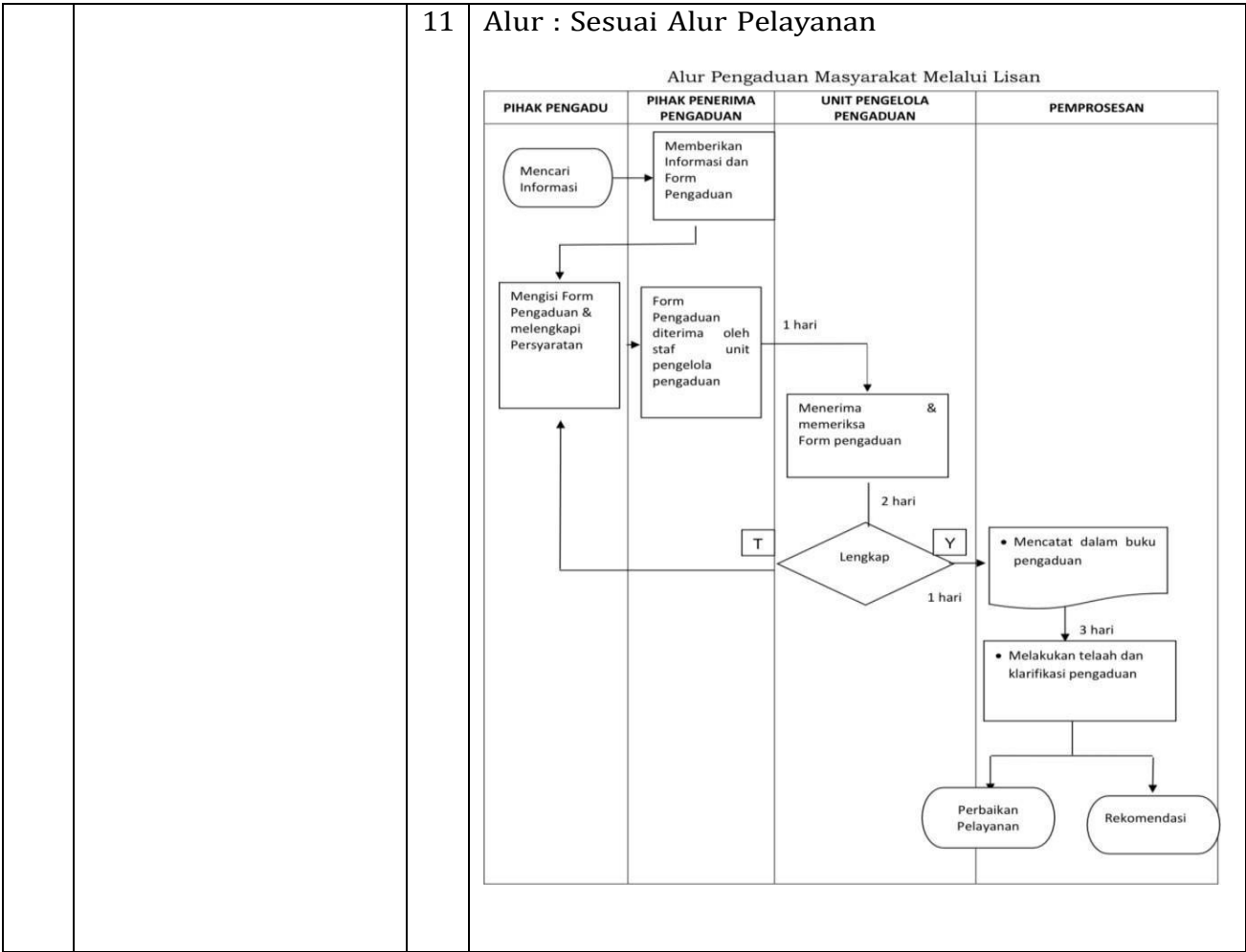


dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rujukan BPJS

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah mendapat SEP
		2	Pasien telah mendapat Surat Rujukan dari dokter Spesialis Mata
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Legalisasi menerima surat rujukan dari petugas ruang dokter
		2	Petugas Legalisasi memasukkan data ke dalam aplikasi sesuai dengan surat rujukan dari dokter spesialis mata
		3	Petugas Legalisasi melakukan verifikasi ulang kebenaran data di aplikasi
		4	Petugas Legalisasi mencetak surat rujukan
		5	Petugas Legalisasi memanggil pasien dan mengkonfirmasi identitas pasien
		6	Petugas Legalisasi menyerahkan surat rujukan kepada pasien dan memberikan informasi tentang Rumah Sakit / Klinik yang dirujuk
		7	Petugas Legalisasi memberikan arahan kepada pasien agar mengambil obat ke ruang farmasi (jika mendapatkan resep obat)
		8	Petugas Legalisasi menyerahkan berkas administrasi kepada petugas Tata Usaha
3	Biaya/Tarif	-	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan BPJS	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		7	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024

2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Peralatan/perlengkapan	
		1	Komputer
		2	Printer
		3	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami perjanjian kerjasama dengan BPJS
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Operasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah menandatangani inform consent (persetujuan tindakan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Keperawatan menerima Rekam Medis dari petugas pendaftaran
		2	Petugas Ruang Keperawatan memanggil nama pasien berdasarkan nomor antrian
		3	Petugas Ruang Keperawatan mengkonfirmasi ulang identitas pasien
		4	Petugas Ruang Keperawatan melakukan anamnesa
		5	Petugas Ruang Keperawatan melakukan pengukuran Tekanan Darah, Nadi dan Suhu Tubuh, pemeriksaan gula darah, bila tidak normal dikonsulkan ke Dokter Spesialis mata (DPJP)
		6	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan pemeriksaan Tekanan Intra Okuler (TIO) menggunakan Tonometer noncontac
		7	Bila hasil pemeriksaan memenuhi syarat operasi, Petugas Ruang Keperawatan meneteskan obat midriatil ke mata yang akan di operasi
		8	Petugas Ruang Keperawatan Melakukan pendokumentasian di Rekam Medis
		9	Petugas Ruang Keperawatan melakukan serah terima pasien dengan Petugas Kamar Operasi
		10	Petugas Kamar Operasi melakukan mengecek kelengkapan berkas pre operasi
		11	Petugas Ruang Keperawatan mempersilahkan Pasien untuk menunggu di ruang tunggu (Depan Kamar Operasi)
		12	Petugas Kamar Operasi memanggil pasien dan mempersilahkan pasien masuk ke kamar ganti pasien untuk melepaskan alas kaki, melepaskan gigi palsu, perhiasan, jam tangan, dan mengganti pakaian dengan pakaian yang telah disediakan serta memasang / mengganti masker dan penutup kepala (dibantu oleh keluarga bila diperlukan)
		13	Petugas Kamar Operasi meminta pasien untuk merendam kaki di waskom berisi cairan disinfektan (1:9 / cairan disinfektan: Air) dan membilas serta mengeringkannya
		14	Petugas Kamar Operasi mempersilahkan pasien masuk ke ruang pre operasi dan mempersilahkan keluarga pasien untuk menunggu di ruang tunggu
		15	Petugas Kamar Operasi melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital (Tekanan darah, Nadi, Pernafasan,

		Suhu tubuh)
		16 Petugas Kamar Operasi melakukan pengecekan ulang perintah operasi di rekam medis, menyiapkan administrasi dan memberikan penanda mata yang akan di operasi
		17 Pasien diminta masuk ke ruang operasi dan berbaring dengan posisi terlentang (kepala menghadap ke petugas)
		18 Petugas Kamar Operasi memberikan obat tetes mata pantocain dimata yang di operasi serta menutup mata yang tidak dioperasi
		19 Petugas Kamar Operasi melakukan disinfeksi area mata yang akan di operasi
		20 Petugas Kamar Operasi Melakukan Time Out Operasi
		21 Dokter Spesialis Mata melaksanakan tindakan operasi
		22 Petugas Kamar Operasi menyampaikan bahwa operasi telah selesai (sign out)
		23 Petugas Kamar Operasi memberikan obat tetes dan salep mata antibiotik kemudian menutup mata dengan kasa serta dop mata (Eye Shield)
		24 Petugas Kamar Operasi mempersilahkan pasien untuk masuk ke ruang post operasi
		25 Petugas Kamar Operasi melakukan observasi pasien (keadaan umum, keluhan)
		26 Dokter Spesialis Mata membuat resep obat dan membuat laporan pelaksanaan operasi
		27 Petugas Kamar Operasi membuat rincian biaya
		28 Petugas Kamar Operasi mempersilahkan pasien untuk mengganti pakaian di ruang ganti (dapat dibantu oleh keluarga)
		29 Petugas Kamar Operasi menjelaskan kepada pasien dan keluarga tentang anjuran dan larangan setelah operasi dan jadwal kontrol ulang post operasi
		30 Petugas Kamar Operasi mengarahkan pasien ke ruang kasir (Pasien Umum) dan atau ke ruang farmasi (Pasien BPJS)
		31 Petugas Kamar operasi mendokumentasikan hasil pemeriksaan di Rekam Medis
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
4	Produk Pelayanan	Pelayanan operasi
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 - 120 Menit

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpn Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan

PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan		
Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh staf unit pengelola pengaduan	1 hari	
		Menerima & memeriksa Form pengaduan	
		2 hari	
		Lengkap	
		1 hari	
			Mencatat dalam buku pengaduan
			3 hari
			Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan
			Perbaikan Pelayanan
			Rekomendasi

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009

			tentang Pekerjaan Kefarmasian
			Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		7	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
		8	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
		9	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		10	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
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	Surat Persetujuan Tindakan (Inform consent)
		6	Komputer
		7	Printer
3	Kompetensi Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata/ Dokter/ Perawat Harus Memiliki Surat Tanda Registrasi Dan Surat Izin Praktik Yang Masih Berlaku Untuk Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Termasuk Puskesmas, Sesuai Dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

		2	Pendidikan Dan Pelatihan Teknis Sesuai Dengan Kompetensi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	
5	Jumlah Pelaksana	1	Dokter Spesialis Mata 1 Orang
		2	Perawat 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1	Maklumat Pelayanan, Klinik Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis
		2	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		3	Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Tenaga Kesehatan Pemberi Pelayanan Wajib Memiliki STR Dan SIP Yang Masih Berlaku
		2	Pelayanan Diberikan Berpedoman Pada 6 Sasaran Keselamatan Pasien
		3	Peralatan Medis Yang Digunakan Sesuai Standar Sterilitas Masing-Masing Alat
		4	Obat Dan BHP Medis Yang Digunakan Dijamin Masa Berlaku Penggunaannya (Tidak Kadaluwarsa)
		5	Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1	Survey Kepuasan Masyarakat
		2	Capaian SPM
		3	Rapat Tinjauan Manajemen
		4	Rapat Bulanan UPT BKMM Pontianak

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak

dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Resep

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah terdaftar di ruang pendaftaran
		2	Pasien telah mendapatkan resep obat dari dokter spesialis mata
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Ruang Farmasi menerima / mencetak resep obat
		2	Petugas Ruang Farmasi melakukan skrining resep
		3	Petugas Ruang Farmasi melakukan konsultasi ke tenaga kesehatan lain (jika diperlukan)
		4	Petugas Ruang Farmasi menulis etiket dan menyiapkan obat
		5	Petugas Ruang Farmasi mengecek kesesuaian antara etiket yang ditulis dengan obat yang disiapkan
		6	Petugas Ruang Farmasi mengecek kesesuaian antara resep dengan obat yang disiapkan
		7	Petugas Ruang Farmasi memanggil pasien dan mengkonfirmasi identitas pasien
		8	Petugas Ruang Farmasi menyerahkan obat disertai dengan Pemberian Informasi Obat
		9	Petugas Ruang Farmasi mengisi Formulir Pemberian Informasi Obat Rawat Jalan
3	Biaya/Tarif	Sesuai tarif retribusi berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat

		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi
		11	Alur : Sesuai Alur Pelayanan Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A([Mencari Informasi]) C[Mengisi Form Pengaduan & melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh staf unit pengelola pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima memeriksa Form pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan] I([Perbaikan Pelayanan]) J([Rekomendasi]) end A --> B B --> C C --> D D -- 1 hari --> E E -- 2 hari --> F F -- T --> C F -- Y --> G G -- 3 hari --> H H --> I H --> J </pre>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		2	Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
		4	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		6	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		7	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
		8	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016

			Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
		9	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
		10	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
		11	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1	Resep
		2	Komputer
		3	Printer
		4	Kalkulator
		5	Software/Buku referensi
		6	ATK
		7	Formulir Pemberian Informasi Obat Rawat Jalan
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami konsep asuhan kefarmasian
		2	Pendidikan minimal D3 Farmasi
		3	Memiliki SIKTTK
		4	Memiliki SIPA
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak

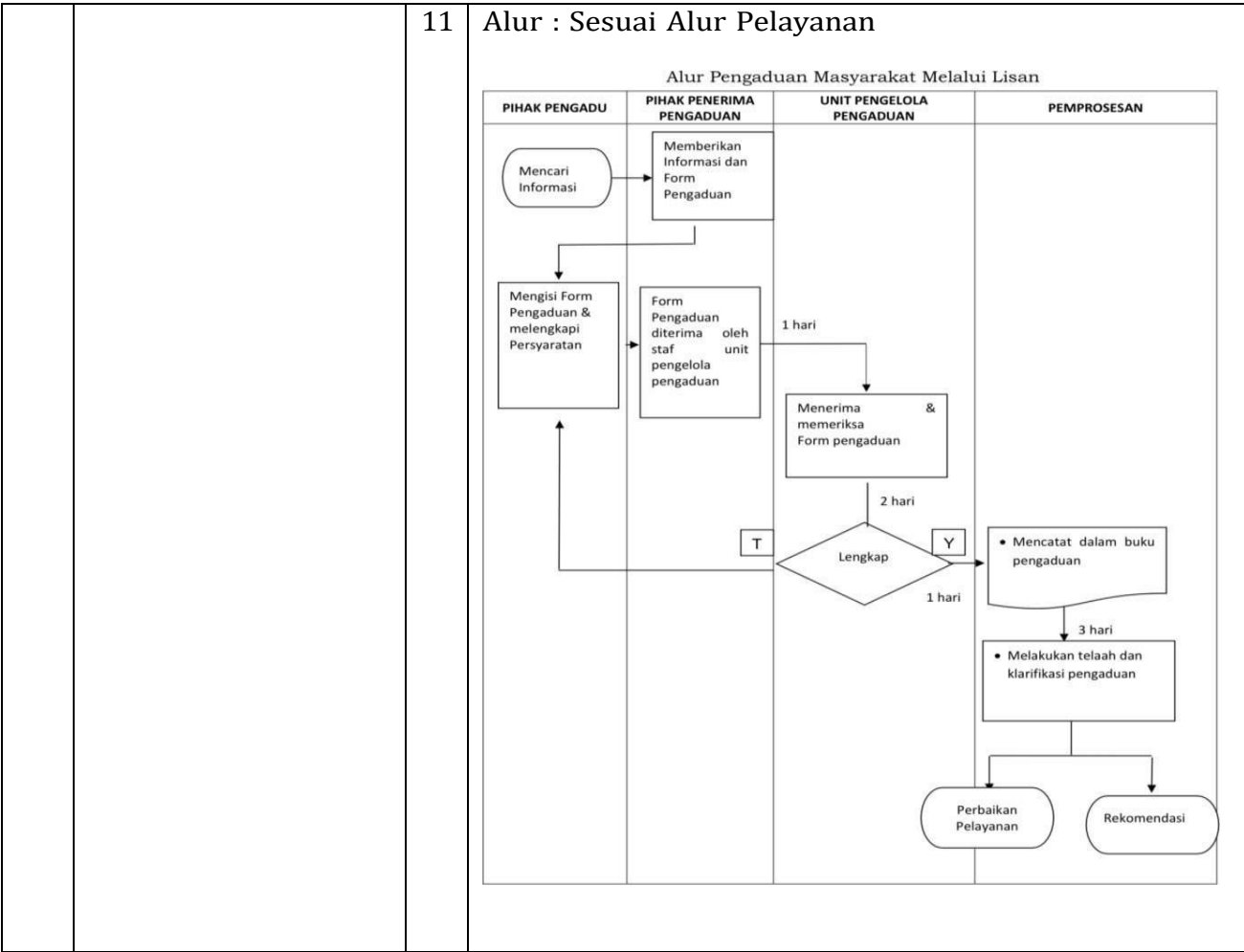


dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Surat Kontrol

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
1	Persyaratan	1	Pasien telah mendapat SEP
		2	Pasien mendapat tanggal kontrol dari dokter spesialis mata
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1	Petugas Surat Kontrol menerima SEP yang telah dituliskan tanggal kontrol dari petugas ruang dokter
		2	Petugas Surat Kontrol memasukkan data ke dalam aplikasi sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan oleh dokter spesialis mata.
		3	Petugas Surat Kontrol melakukan verifikasi ulang kebenaran data di aplikasi
		4	Petugas Surat Kontrol mencetak surat kontrol
		5	Petugas Surat Kontrol memanggil pasien dan mengkonfirmasi identitas pasien
		6	Petugas Surat Kontrol menyerahkan surat kontrol kepada pasien
		7	Petugas Surat Kontrol memberikan informasi tentang berlakunya surat kontrol
		8	Petugas Surat Kontrol memberikan arahan kepada pasien agar mengambil obat ke ruang farmasi (jika mendapatkan resep obat)
		9	Petugas Surat Kontrol menyerahkan berkas administrasi kepada petugas Verifikasi Klaim BPJS
3	Biaya/Tarif	-	
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir	
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		2	SMS/WA Pengaduan : 0822 5497 2401
		3	Nomor Telpon Pengaduan : 0561-8178757
		4	Email : uptbkmmptianak@gmail.com
		5	Website : https://dinkes.pontianak.go.id/
		6	Instagram : bkmmptianak
		7	Facebook Funpage : bkmm pontianak
		8	Kotak Pengaduan
		9	Petugas : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat
		10	Tatap Muka Langsung di UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Jl.Prof Dr Hamka Kelurahan Sungai Jawi



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)			
1	Dasar Hukum	1	Undang-Undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		3	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		5	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata di fasilitas kesehatan
		6	SK Walikota Pontianak nomor 22 tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Tehnis Balai Kesehatan Mata Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak
		7	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No 23/D-KES/Tahun 2020 tentang Penetapan Indikator Kinerja Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Tahun 2020-2024

2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Peralatan/perlengkapan	
		1	Komputer
		2	Printer
		3	ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1	Memahami perjanjian kerjasama dengan BPJS
		2	Pendidikan minimal SMA / sederajat
4	Pengawasan Internal	Dilakukan 3 bulan sekali oleh Tim Audit Internal (AI) atau atasan langsung	
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan peralatan yang digunakan terjamin kualitasnya, Kompetensi Pelaksana sesuai standar	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiap 6 bulan Sekali	

Kepala UPT. Balai Kesehatan Mata Masyarakat
Kota Pontianak



dr. WIRAWAN ADIKUSUMA, Sp. M
NIP. 19810603 200902 1 002