



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II

Jalan Sebakuan Nomor 71 A Singkawang Kode Pos 79251
Laman: puskestimur2.singkawangkota.go.id Pos-el: upt.pkmskwtimur2@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II

NOMOR : 400.7.1/081/PKM SKW TIMUR II/ TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa terdapat perubahan pelayanan kesehatan yang berdasarkan penguatan transformasi pelayanan kesehatan primer dan penataan struktur layanan kesehatan primer yang berorientasi pada kebutuhan layanan di setiap siklus kehidupan secara komprehensif dan terintegrasi.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Timur II tentang Standar Pelayanan pada UPT. Puskesmas Singkawang Timur II;

- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5997), sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 4. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPT. Puskesmas Singkawang Timur II sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPT. Puskesmas Singkawang Timur II sebagai puskesmas non rawat inap dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi jenis pelayanan:
- 1) Pelayanan Pendaftaran Pasien
 - 2) Pelayanan Klaster 2:
 - Ibu Hamil dan Nifas
 - Balita dan Anak Usia Pra Sekolah
 - Anak Usia Sekolah dan Remaja
 - 3) Pelayanan Klaster 3:
 - Usia Produktif (15-59 tahun)
 - Lanjut Usia (\geq 60 tahun)
 - KB
 - 4) Pelayanan Klaster 4 (Pengendalian Penularan Penyakit):
 - Penyakit Menular
 - Kesehatan Lingkungan
 - 5) Pelayanan Lintas Klaster:
 - Kegawatdaruratan dan Tindakan
 - Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - Laboratorium
 - Kefarmasian
 - 6) Pelayanan Surat Keterangan Dokter

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada UPT. Puskesmas Singkawang Timur II.
- KEENAM : Dengan ditetapkannya surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Kepala Puskesmas Singkawang Timur II NOMOR: 400.7.1/094/PKM SKW TIMUR II/ TAHUN 2024 Tentang Standar Pelayanan UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Singkawang
pada tanggal: 29 Agustus 2025

KEPALA UPT. PUSKESMAS
SINGKAWANG TIMUR II



[Handwritten signature]
BARKAT

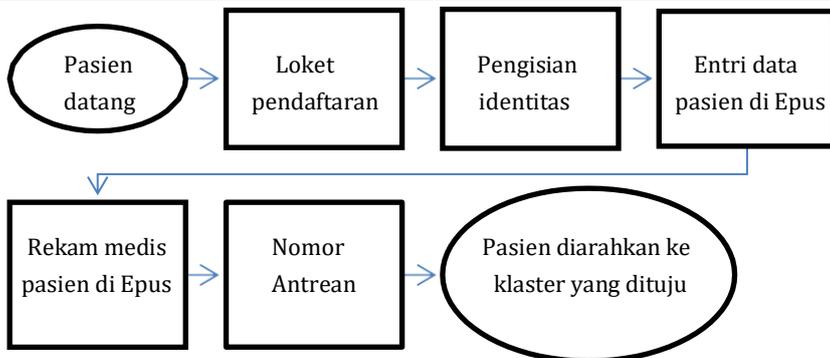
LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT.
PUSKESMAS SINGKAWANG TIMUR II

NOMOR : 400.7.1/001/PKM SKW TIMUR
II/TAHUN 2025

TANGGAL : 29 AGUSTUS 2025

TENTANG : STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|---|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | <p>a. Kartu identitas (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga)</p> <p>b. Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS/KIS/ASKES)</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <pre> graph LR A([Pasien datang]) --> B[Loker pendaftaran] B --> C[Pengisian identitas] C --> D[Entri data pasien di Epus] D --> E[Rekam medis pasien di Epus] E --> F[Nomor Antrean] F --> G([Pasien diarahkan ke klaster yang dituju]) </pre> <p>a. Pasien datang ke loket pendaftaran dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan</p> <p>b. Khusus pasien yang baru pertama kali berkunjung mengisi formulir General Consent dan dilakukan pengisian identitas lengkap</p> <p>c. Penginputan data pasien ke E-Puskesmas</p> <p>d. Pencatatan data pasien ke rekam medis di E-Puskesmas</p> <p>e. Petugas memberikan nomor antrean</p> <p>f. Pasien diarahkan menuju klaster yang dituju sesuai kondisi dan siklus hidupnya dan menunggu giliran untuk diperiksa</p> <p>g. Jika pasien gawat darurat diarahkan ke IGD atau Ruang Tindakan</p> <p>h. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis elektronik pasien ke setiap klaster melalui aplikasi E-Puskesmas</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | ≤ 10 Menit (sesuai dengan kondisi yang ada) |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | Biaya/Tarif | <ul style="list-style-type: none"> a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku |
| 5 | Produk Pelayanan | Rekam Medis Elektronik di E-Puskesmas |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 b. Kontak Pengaduan : 083194780521 c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id e. Kotak pengaduan f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|---|----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS |
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja dan Kursi c. Komputer tersambung internet dan printer d. Kartu Berobat e. Tempat sampah non medis |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Tenaga Pengelola Rekam Medis b. Tenaga Administrasi c. Bisa mengoperasikan komputer |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| 4 | Pengawasan Internal | a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|---|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Nomor antrean di E-Puskesmas |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A([Pasien sesuai identitas dan nomor antrian sesuai kluster]) --> B[Dilakukan skrining antropometri dan gigi] B --> C{Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan dan siklus hidup} C --> D[Petugas memberikan rujukan antar klaster atau faskes lanjutan apabila diperlukan] C --> E[Pengambilan obat] E --> F([Pasien Pulang/Rujuk]) </pre> <p>a. Pemanggilan pasien yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrian di E-Puskesmas sesuai klaster</p> <p>b. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri (Pemeriksaan TB, BB, LILA, LP, LK dan status gizi) dan pemeriksaan gigi</p> <p>c. Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan dan siklus hidup</p> <p>d. Petugas memberikan rujukan antar klaster atau ke faskes lanjutan apabila diperlukan</p> <p>e. Pengambilan obat</p> <p>f. Pasien pulang/rujuk</p> |
| 3 | Jangka Waktu | a. Pelayanan ANC: ±30–60 menit b. Pelayanan USG: ±10-20 menit c. Pelayanan Perawatan Luka Pasca Operasi SC: ± 10-15 menit d. Pelayanan Imunisasi: ±20 menit |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. Pelayanan MTBS dan MTBM: ±20 menit f. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja: ±20 menit g. Pelayanan Gangguan Reproduksi: ±10–15 menit |
| 4 | Biaya/Tarif | <ul style="list-style-type: none"> a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan ANC+USG b. Pelayanan Pasca Melahirkan c. Pelayanan Imunisasi d. Pelayanan MTBS dan MTBM e. Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja f. Pelayanan Anak Usia Prasekolah dan Usia Sekolah |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 b. Kontak Pengaduan : 083194780521 c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id e. Kotak pengaduan f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas |
|---|-------------|---|

| | | |
|---|--|---|
| 2 | Sarana/Prasarana dan Fasilitas | <p>Peralatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja dan kursi c. Komputer tersambung internet dan printer d. Bed dan pijakan bed e. Meja Ginekolog f. Bantal dan Selimut g. Lampu Sorot h. Tensimeter i. Stetoskop j. Thermometer k. Oxymeter l. Metline dan Pita Lila m. Doppler n. USG dan printer o. Klem portio p. Sonde uterus q. Bengkok r. Speculum s. Minor set dan pinset alat t. Kom kecil <p>BMHP :</p> <p>Alcohol, Petidiniiodine, Cairan Desinfektan, Sput, Alkohol swab, Plester, Aqua, Baby oil, Handscoen, Kasa Steril, Kapas Sublimat, Gel USG</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. SDM sesuai dengan kompetensi b. SDM yang memiliki STR dan SIP |
| 4 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 7 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN KLASTER 3

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|--|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | <p>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</p> <p>b. Nomor antrean di E-Puskesmas</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A([Pasien sesuai identitas dan nomor antrian]) --> B[Pemeriksaan antropometri, anamnesis, TTV, skrining] B --> C{Petugas melakukan Pemeriksaan pada Pasien} C --> D[Pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan] D --> E[Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan] E --> F[Pengambilan obat] F --> G([Pasien Pulang/Rujuk]) </pre> <p>a. Pemanggilan pasien yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrean di E-Puskesmas</p> <p>b. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri (Pemeriksaan TB, BB, LILA, LP, LK dan status gizi)</p> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan anamnesis tanda vital pasien (tekanan darah, hitung nadi dan pernafasan, kadar oksigen)</p> <p>d. Petugas melakukan skrining kesehatan</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan terhadap pasien</p> <p>f. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan</p> <p>g. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan</p> <p>h. Menyelesaikan administrasi (untuk pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)</p> |

| | | |
|---|------------------|---|
| | | <p>i. Pengambilan obat</p> <p>j. Pasien pulang/rujuk</p> |
| 3 | Jangka Waktu | <p>Pasien datang</p> <p>a. Loker: ≤ 10 menit</p> <p>b. Skrining: $\pm 10-15$ menit</p> <p>c. Ruang pemeriksaan: ≥ 10 menit</p> <p>d. Tindakan: $\geq 10-60$ menit (tergantung jenis tindakan)</p> <p>e. Pelayanan TT Catin: ± 60 menit</p> <p>f. Konseling KB: ± 20 menit</p> <p>g. Pelayanan Pasang IUD: ± 30 menit</p> <p>h. Pelayanan Pasang Implan: ± 30 menit</p> <p>i. Pelayanan Pencabutan IUD: ± 30 menit</p> <p>j. Pelayanan Pencabutan Implan: $\pm 30-45$ menit</p> <p>k. Pelayanan KB Suntik 3 Bulan: ± 10 menit</p> <p>l. Pelayanan Pil KB: ± 10 menit</p> <p>m. Pelayanan Perawatan Luka Pasca Operasi SC : $\pm 10-15$ Menit</p> <p>n. Pelayanan Vaksinasi: ± 20 menit</p> <p>o. Konseling SADANIS dan Deteksi Dini Kanker Rahim : $\pm 10-15$ menit</p> <p>p. Pelayanan Pemeriksaan Deteksi Dini Kanker Rahim : ± 20 menit</p> <p>q. Ruang obat : ± 20 menit (Obat Puyer), ± 10 menit (Obat strip/sirup)</p> <p>r. Pasien pulang atau rujuk rumah sakit: ≥ 30 menit (tergantung prosedur rujukan masing2 RS tempat merujuk)</p> |
| 4 | Biaya/Tarif | <p>a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <p>a. Pelayanan Kesehatan bagi usia produktif (18–59 tahun)</p> <p>b. Pelayanan Kesehatan bagi lanjut usia (≥ 60 tahun ke atas)</p> <p>c. Pelayanan Kesehatan Sebelum Menikah (calon pengantin)</p> <p>d. Pelayanan Kontrasepsi</p> |
| | | <p>e. Pelayanan Deteksi Dini Kanker Rahim dan SADANIS</p> <p>f. Pelayanan Vaksinasi</p> <p>g. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut</p> |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 b. Kontak Pengaduan : 083194780521 c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id e. Kotak pengaduan f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |
| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING) | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
| 2 | Sarana/Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja dan Kursi c. Rak plastik d. Komputer dengan akses internet dan Printer e. Stetoskop, Tensimeter, Thermometer, Oxymeter, Penlight f. Kipas Angin g. Bed pasien dan pijakan bed pasien h. Selimut i. Skerem/pembatas j. Tempat sampah tertutup medis dan non medis k. Wastafel dan handscrub/antiseptik l. Meja Ginekolog m. Bantal dan Selimut n. Lampu Sorot o. Metline dan Pita Lila p. Klem portio, Sonde uterus, Bengkok, Kom kecil (IUD Kit) q. Implant kit r. Pil KB, DMPA (KB 3 Bulan) dan kondom s. Speculum, Kapas Lidi, Wadah cuka dan wadah aqua (IVA Set) t. Set Alat Krioterapi u. Minor set |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. SDM sesuai dengan kompetensi b. SDM yang memiliki STR dan SIP |
| 4 | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 8 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan | Maklumat Pelayanan |
| | Keselamatan Pelayanan | |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN KLAster 4

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|---|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Nomor antrean di E-Puskesmas |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien mendaftarkan diri]) --> B[Pasien dilakukan pelayanan di klaster 2 atau 3] B --> C{Konseling dan Edukasi di Klaster 4} C --> D([Pasien pulang atau dirujuk]) </pre> </div> <p>a. Petugas pengendalian penyakit menular atau kesling menerima rujukan internal melalui E-Puskesmas</p> <p>b. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian klaster 4 di E-Puskesmas</p> <p>c. Petugas klaster melakukan anamnesa singkat dan menentukan skrining penyakit</p> <p>d. Petugas melakukan investigasi lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien</p> <p>e. Rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis, dan pelayanan klaster lainnya bila diperlukan</p> <p>f. Petugas akan melakukan wawancara atau konseling pada pasien dan mencatat informasi pasien kedalam aplikasi terkait</p> <p>g. Petugas memberikan saran tindak lanjut dan menentukan kesepakatan tentang jadwal kunjungan lapangan</p> <p>h. Pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir jika pasien umum</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> i. Pasien yang telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang j. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke FKRTL |
| 3 | Jangka Waktu | ±30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | <ul style="list-style-type: none"> a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Konseling b. Investigasi/Pelacakan Kontak c. Penemuan kasus aktif d. Pemantauan minum obat (obat rutin maupun terapi pencegahan) e. Pengambilan dan pengiriman sampel untuk penegakan diagnosis dan pemantauan kemajuan pengobatan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 b. Kontak Pengaduan : 083194780521 c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id e. Kotak pengaduan f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |
| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING) | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular, khususnya TBC b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular, khususnya TBC |
| 2 | Sarana / Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja dan Kursi c. Laptop/Komputer d. Printer e. APD f. Tempat sampah non medis |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. SDM sesuai dengan kompetensi b. SDM yang memiliki STR dan SIP |

| | | |
|---|--|---|
| 4 | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung/Kepala Puskesmas b. Dilakukan Monev dari Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 5 orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|--|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> a. Tindakan Gawat Darurat (IGD) b. Permintaan tindakan atau rujukan internal dari klaster 2 dan 3 (Tindakan) c. Permintaan pemeriksaan lewat E-Puskesmas (Laboratorium) d. Resep lewat E-Puskesmas (Farmasi) |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien mendaftarkan diri]) --> B{Pasien dilakukan pelayanan di klaster 2 atau 3} B --> C[1. IGD/Tindakan 2. Laboratorium 3. Farmasi] C --> D([Pasien pulang atau dirujuk]) D --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang IGD dan Tindakan: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang langsung jika gawat/darurat atau rujukan internal b. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien bila dalam kondisi gawat/darurat c. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai standar d. Pemeriksaan penunjang jika diperlukan e. Memberi informasi mengenai keadaan pasien dan prognosa f. Tindakan medis dan informed consent jika ada g. Penyelesaian administrasi di kasir (jika pasien umum) dan Medikolegal/Surat Keterangan Sakit (jika diperlukan) h. Pengambilan obat di kamar obat i. Pasien Pulang/Rujuk |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>j. Mendokumentasikan kegiatan di RM dan buku register</p> <p>2. Ruang Laboratorium :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrian (identifikasi pasien)b. Petugas menjelaskan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan dan sampel yang dibutuhkan;c. Petugas menanyakan kesediaan pasien untuk tindakan pengambilan sampel melalui <i>informed consent</i>;d. Jika pasien menolak, petugas mengembalikan pasien ke unit/poli perujuk;e. Jika pasien setuju, petugas menyiapkan alat dan bahan pengambilan sampel dan pemeriksaan yang dibutuhkan;f. Petugas melakukan pengambilan sampel;g. Petugas melakukan pemeriksaan sampel;h. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan sampel;i. Petugas menyerahkan lembar hasil pemeriksaan;j. Pasien kembali ke unit/poli perujuk. <p>3. Ruang Farmasi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Petugas Farmasi menerima e-resep dari E-Puskesmasb. Petugas melakukan skrining resep dan mencetak etiketc. Apabila ada ketidaksesuaian, petugas farmasi mengkonfirmasi dokter penulis resep.d. Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai yang tercantum dalam resep.e. Petugas farmasi melakukan pelabelan.f. Petugas melakukan double check terhadap obat dan resep.g. Petugas farmasi memanggil nama pasien (identifikasi pasien).h. Petugas farmasi menyerahkan obat disertai informasi obat.i. Pasien pulang. |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu | <p>1. Ruang IGD dan Tindakan: Menyesuaikan tindakan medis dan kegawatan: $\geq 10-60$ menit (tergantung pada jenis tindakan)</p> <p>2. Ruang Laboratorium:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 7-10 menit (Protein Urin, Reduksi Urin, GDS/P, CHOL, UA, Golongan darah, Hb, Feses Rutin) b. 20-30 menit (Urin lengkap, Darah Rutin, Widal, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Anti HbsAg / Malaria / Dengue blood / Co-19, Sekret IMS) c. 55-60 menit (Malaria Mikroskopik) d. 90-120 menit (BTA) e. >130 menit (TCM) <p>3. Ruang Farmasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Resep obat racikan ± 30 menit b. Resep obat non racikan ± 15 menit |
| 4 | Biaya/Tarif | <ul style="list-style-type: none"> a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku |
| 5 | Produk Pelayanan | <p>1. Ruang IGD dan Tindakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tindakan Medis Non Operatif b. Tindakan Medis Operatif c. Penanganan Kegawatdaruratan <p>2. Ruang Laboratorium:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kimia Klinik b. Hematologi c. Imunoserologi d. Urinalisa e. IMS f. Lain-lain (BTA, Feses Rutin, Malaria dan TCM) <p>3. Ruang Farmasi: Konseling dan Pemberian Obat-obatan</p> |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 b. Kontak Pengaduan : 083194780521 c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id e. Kotak pengaduan |

| | | |
|---|-------------|---|
| | | f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |
| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING) | | |
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>c. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/PER/VIII/2009 tentang Pengiriman dan Penggunaan Spesimen Klinik, Materi Biologik dan Muatan Informasinya;</p> |
| | | <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</p> |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| 2 | Sarana / Prasarana dan Fasilitas | <p>1. Ruang IGD dan Tindakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja dan kursi c. Komputer tersambung internet d. Lemari kaca instrumen e. Bed periksa pasien beserta bantal dan selimut f. Lampu tindakan g. Tabung oksigen dan regulator h. Troli instrumen alkes dan EKG i. Tiang Infus j. EKG k. BMHP l. Minorset m. Nebulizer n. Otoskop o. Tensimeter p. Stetoskop q. Themometer r. Oxymeter s. Alat dan obat Emergensi t. Skerem u. Tempat sampah tertutup medis dan non medis v. Safety box w. Stelisator kering x. Wastafel non medis dan antiseptik y. Sink cuci instrumen <p>2. Ruang Laboratorium:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan laboratorium ber-AC b. Peralatan laboratorium pendukung c. BMHP d. ATK e. Meja dan Kursi f. Komputer tersambung internet g. Lemari h. APD i. Safety Box j. Kulkas reagen |
|---|----------------------------------|---|

| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> k. Wastafel medis dan non medis serta antiseptik l. Tong sampah tertutup medis dan non medis <p>3. Ruang Farmasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan farmasi ber-AC b. ATK c. Meja dan Kursi d. Komputer tersambung internet dan printer e. Meja peracikan f. Loker penerimaan dan penyerahan obat g. Lemari obat-obatan non psikotropika dan BMHP h. Lemari khusus obat psikotropika i. Kulkas penyimpanan obat injeksi j. Wastafel dan antiseptik k. Tempat sampah non medis l. Rak arsip |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. SDM sesuai dengan kompetensi b. SDM yang telah mengikuti pelatihan BTCLS c. SDM yang memiliki STR dan SIP d. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya e. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Kefarmasian |
| 4 | Pengawas Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

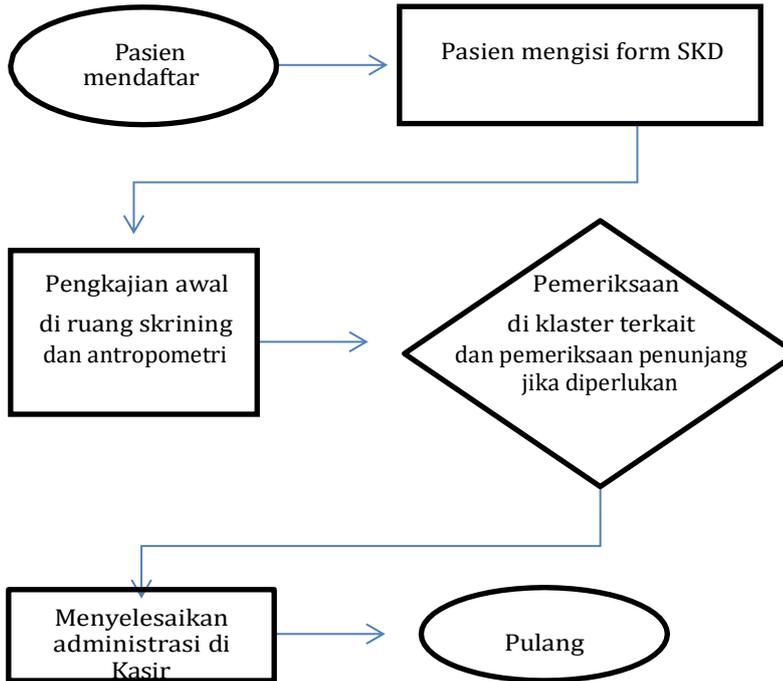
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---------------------------------|--|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Nomor antrean di E-Puskesmas |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A([Pasien sesuai identitas dan nomor antrean]) --> B[Pasien dilakukan pemeriksaan di klaster 2 atau klaster 3] B --> C[Pasien menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut dan dilakukan pemeriksaan rongga mulut sesuai keluhan masing-masing] C --> D{Penegakkan diagnosa dan rencana perawatan/tindakan} D --> E[Informed consent dan tindakan (jika ada)] E --> F[Administrasi (jika pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)] F --> G[Pengambilan obat di kamar obat] G --> H([Pasien Pulang/Rujuk]) </pre> <p>a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrean</p> <p>b. Pasien menuju ruang skrining sesuai klaster.</p> <p>c. Pasien menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut dan dilakukan pemeriksaan rongga mulut secara menyeluruh untuk mengetahui oral hygiene dan pemeriksaan sesuai keluhan utama pasien</p> <p>d. Penetapan diagnosa dan rencana perawatan / tindakan</p> <p>e. Bisa ditangani</p> <p>1) Ya</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>Ada penyakit sistemik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ya: Rujuk internal unit terkait • Tidak: <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mengisi informed consent/lembar persetujuan tindakan - Perawatan/Tindakan - Instruksi/penyuluhan post tindakan - Pemberian resep bila perlu - Pasien menyelesaikan administrasi (jika pasien umum) dan medikolegal/SKS (jika diperlukan) - Pengambilan obat di kamar obat - Pasien pulang <p>2) Tidak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rujuk ke FKTRL |
| 3 | Jangka Waktu | <p>a. Anamnesa: ±5menit</p> <p>b. Pemeriksaan fisik: ±5 menit</p> <p>c. Pencabutan gigi susu: ±10-15 menit</p> <p>d. Pencabutan gigi permanen seri, taring, dan geraham kecil: ± 25 menit</p> <p>e. Pencabutan gigi geraham besar: ± 30 menit</p> <p>f. Pencabutan gigi permanen dengan penyulit: ± 45 menit</p> <p>g. Pembersihan karang gigi: ±30-45 menit</p> <p>h. Tambalan sementara: ±10-15 menit</p> <p>i. Tambalan permanen: ±30 menit</p> |
| 4 | Biaya/Tarif | <p>a. Peserta JKN sesuai FKTP: Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang: Gratis 3 kali selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <p>a. Konsultasi</p> <p>b. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</p> <p>c. Tindakan penambalan gigi, pencabutan gigi, dan pembersihan karang gigi</p> <p>d. Proses rujukan</p> |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>a. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251</p> <p>b. Kontak Pengaduan : 083194780521</p> <p>c. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com</p> <p>d. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id</p> <p>e. Kotak pengaduan</p> <p>f. SP4N-LAPOR (lapor.go.id)</p> |

| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING) | | |
|---|----------------------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas |
| 2 | Sarana / Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Meja tulis dan kursi c. Komputer tersambung internet dan printer d. Dental unit dan kompresor e. Lemari alat f. Tensimeter g. Stetoskop h. Diagnostik set i. Konservasi set j. Pencabutan gigi set k. Scaling set l. Troli instrumen m. Sterilisator kering n. Wastafel non medis dan medis serta antiseptik o. Tempat sampah medis dan non medis |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter gigi yang memiliki STR dan SIP b. Perawat gigi berpendidikan minimal D3 Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan SIP |
| 4 | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOKTER (MEDIKOLEGAL)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|-------------------------------|--|
| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
| 1 | Persyaratan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Nomor antrean di E-Puskesmas |
| 2 | System, Mekanismedan Prosedur |  <pre> graph TD A([Pasien mendaftar]) --> B[Pasien mengisi form SKD] B --> C[Pengkajian awal di ruang skrining dan antropometri] C --> D{Pemeriksaan di klaster terkait dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan} D --> E[Menyelesaikan administrasi di Kasir] E --> F([Pulang]) </pre> <p> a. Pasien mendaftarkan diri b. Pasien mengisi form SKD c. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor urut d. Pasien mendapat kajian awal antropometri berupa diukur tinggi badan, berat badan di Ruang Skrining sesuai Klaster. e. Pasien akan diperiksa oleh dokter, dilakukan pemeriksaan buta warna dan tes golongan darah (jika perlu) f. Pasien akan menyelesaikan pembayaran (administrasi) di kasir g. Pasien Pulang </p> |
| 3 | Jangka Waktu | ± 10 Menit – 30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Produk Pelayanan | a. Surat Keterangan Sehat Dokter secara jasmani b. Surat Keterangan bebas Buta Warna |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | g. UPT. Puskesmas Singkawang Timur II, Jl. Sebakuan No 71 A, Mayasopa, Singkawang, 79251 h. Kontak Pengaduan : 083194780521 i. Email: upt.pkmskwtimur2@gmail.com j. Website: puskestimur2.singkawangkota.go.id k. Kotak pengaduan l. SP4N-LAPOR (lapor.go.id) |
| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING) | | |
| 1 | Dasar Hukum | a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Kota Singkawang |
| 2 | Sarana / Prasarana dan Fasilitas | a. ATK b. Komputer dan Printer c. Lembar data diri dan keterangan tujuan SKD d. Lembar tarif retribusi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Medikolegal |
| 4 | Pengawasan Internal | a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 6 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini setiap bulan b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali c. Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala |

KEPALA UPT.PUSKESMAS
SINGKAWANG TIMUR II



BARKAT